

RELATÓRIO

2019/2020

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

ÍNDICE GERAL

ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
1 NOTA INTRODUTÓRIA	4
2 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS À PROVEDORIA	5
2.1 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR TIPOLOGIA	5
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	9
5 NOTAS FINAIS	10

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Distribuição percentual dos processos/casos por tipologia.....	5
Gráfico 2 - Distribuição percentual dos processos/casos por unidade orgânica	7

1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente documento 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 12 de Junho de 2019 a 1 de Julho de 2020 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. O presente relatório foi elaborado após a apresentação dos resultados nacionais no dia 9 de Dezembro.

Os processos apresentados foram organizados seguindo 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.

Neste relatório são também apresentados os casos dos Estudantes IPC analisados no âmbito da ação do Fundo Solidário, sendo excluídos no entanto, os casos analisados em sede de Comissão de Acompanhamento dos Apoios de Emergência ao Estudante do IPC (A2ES), uma vez que estes são apresentados em relatório próprio.

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

No ano letivo em apreço, realizou-se o X Encontro Nacional de Provedores do Estudante que decorreu em Évora. Neste evento foi criada a Rede Portuguesa de Provedores do Estudante (RPE), que tem como objetivos a transferência e permuta de conhecimento, informação e experiências relacionadas com os Provedores do Estudante, assim como a defesa dos direitos dos Estudantes dentro do espaço das IES. A Provedora do Estudante IPC foi eleita membro dos corpos sociais da RPE.

2 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS À PROVEDORIA

Durante o período de 12 de Junho de 2019 a 1 de Julho de 2020, foram apresentadas 45 queixas à Provedoria do Estudante IPC, que originaram um total de 127 reuniões. Em média, por cada processo/caso analisado, foram realizadas duas reuniões com o Estudante, duas reuniões com o Professores e/ou serviços e uma reunião com a Presidência ou Órgãos de Gestão da respetiva Unidade Orgânica (UO). O número máximo de reuniões por processo foi de 10 e o mínimo de 3.

A grande maioria dos processos/casos e respetiva informação foi apresentada por email (provedoria@ipc.pt), acompanhada posteriormente por reunião presencial ou em plataforma eletrónica. Uma pequena minoria de Estudantes preferiu apresentar a situação telefonicamente mantendo o seu anonimato (n=2). Todas as reuniões após 13 de Março de 2020 decorreram com recurso à plataforma digital ZOOM.

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.

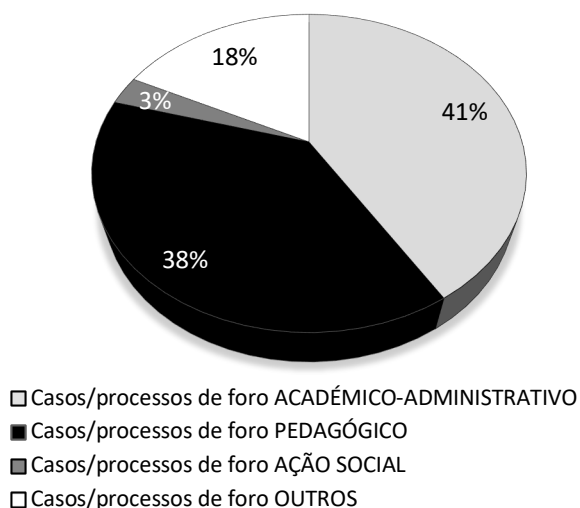


Gráfico 1- Distribuição percentual dos processos/casos por tipologia

A maior percentagem de casos/processos são do tipo Académico-Administrativo (41%) seguidos dos casos Pedagógicos (38%). Em outros casos foram incluídos casos de índole pessoal e casos com múltiplas variáveis. Em alguns destes, os Estudantes foram encaminhados para a equipa de Psicólogas do IPC.

Nos casos/processos do foro Académico-Administrativo foram contactados os serviços e responsáveis de órgãos de gestão das UO, no sentido de agilizar e/ou corrigir evitando situações semelhantes. Na tipologia Pedagógica foram auscultados os Professores titulares e colaboradores da UC e Estudantes envolvidos e em algumas das situações existiu uma intervenção direta com o Conselho Pedagógico e Presidência da UO.

Em comparação com o ano letivo 2018/2019 verifica-se um aumento percentual do número total de casos/processos de tipologia académico-administrativa (de 34% para 41%). Estes valores poderão estar relacionados com o facto do início do ano letivo 2019/2020 ter coincidido com a recente utilização da plataforma NONIO. Também o cenário pandémico fez aumentar a tipologia de casos académico-administrativa devido a novas problemáticas não previstas em cenário regular.

Verifica-se ainda, redução dos casos classificados como diretamente relacionados com a tipologia de Ação Social. A reduzida percentagem de casos desta tipologia poderá estar associada à organização dos Serviços da Ação Social, existindo um contacto de proximidade dos Estudantes com as Assistentes Sociais e com os Gabinetes de Apoio ao Estudante. Estes casos são analisados e se necessário encaminhados para análise da Comissão de Acompanhamento de Apoios de Emergência ao Estudante do IPC (A2ES) e Fundo Solidário. Assim, para obtenção de uma visão holística dos números relativos à tipologia da Ação Social, deverão ser analisados em conjunto os casos dos Estudantes encaminhados pela Provedoria IPC com os das restantes comissões e serviços mencionados.

2.2 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

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

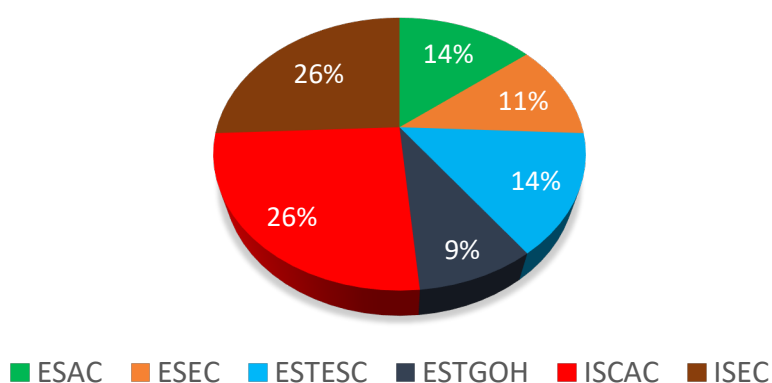


Gráfico 2 - Distribuição percentual dos processos/casos por unidade orgânica

As percentagens apresentadas refletem o número de processos/casos, não tendo em consideração o número de Estudantes por UO. A percentagem de casos, como espectável, foi superior nas UO com mais Estudantes, ISCAC e ISEC (26% em cada). Seguidas da ESAC e ESTESC, com 14% cada, respetivamente.

Em todas as UO a tipologia de casos foi diversificada. Na ESAC, ESEC, ESTESC e ISCAC a maior percentagem de casos foi da tipologia Pedagógica, no ISEC a tipologia de casos mais frequente foi Académico-Administrativa. Na ESTGOH a distribuição de casos não evidenciou destaque em nenhuma das tipologias.

3 CONCLUSÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS

Cerca de 50% dos processos/casos foram apresentados à Provedoria em cenário pandémico. Na época de avaliações foram encontrados desafios relativos às metodologias de avaliação aplicadas pelos Professores, às tentativas de plágio por parte dos Estudantes e às medidas defensivas de excesso de zelo aplicadas aquando das avaliações. Foram também apresentadas queixas/casos relativos à proteção de dados e de direito de imagem. A Provedoria do Estudante foi também informada de um caso de divulgação de material multimédia em formato vídeo, divulgado numa rede social, tendo esta situação sido resolvida prontamente.

Algumas Unidades Curriculares não obtiveram a correta e/ou atempada adequação da sua Ficha de Unidade Curricular, colidindo a metodologia de avaliação estabelecida com a aplicada.

A Provedoria IPC reforçou o seu papel de agente facilitador na resolução de conflitos. Tendo no entanto, sido elaboradas três recomendações escritas em situações em que os envolvidos não estiveram de acordo com as indicações apresentadas em reunião. Após a divulgação das recomendações escritas foram postas em prática as medidas apresentadas pela Provedoria.

4 CASOS DE ESTUDANTES IPC ACOMPANHADOS PELO FUNDO SOLIDÁRIO

No âmbito do projeto Fundo Solidário & Next, que visa apoiar Estudantes do Ensino Superior com dificuldades económicas na prossecução dos seus estudos, no qual o IPC é parceiro, foram acompanhados 6 processos de Estudantes IPC diretamente pelo Fundo, sendo 4 Estudantes do ISCAC, 1 dos Estudantes da ESTESC e 1 do ISEC. No total, o Fundo Solidário concedeu de forma direta 3093,91€ a Estudantes do IPC. Este montante está relacionado com o pagamento total ou parcial de propinas e algumas despesas devidamente justificadas.

Em comparação com o ano letivo 2018/2019 (n=23), verificou-se uma redução do número de Estudantes apoiados diretamente pelo Fundo Solidário, o que poderá estar relacionado com o facto de um grande número de Estudantes ter regressado à sua residência de origem com redução de custos de alojamento durante o período pandémico. Também a proatividade da Comissão A2ES no trabalho desenvolvido em conjunto pelas Assistentes Sociais, poderá ter sido determinante na resolução de problemas dos Estudantes IPC.

Foram igualmente acompanhados Estudantes que procuraram diretamente a ajuda do projeto NEXT, que visa apoiar o estudo através da promoção de explicações em regime de voluntariado.

Alguns Estudantes do IPC receberam apoio alimentar do projeto Fundo Solidário & Next, não estando este encargo contemplado no montante acima. 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 à alimentação concedida pelos Serviços de Ação Social (SAS) IPC a alguns Estudantes.

5 NOTAS FINAIS

Os resultados apresentados neste relatório, foram 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 (ENPE). No entanto, não se verificaram as condições para organização de dados a nível nacional. Assim, comparando os dados obtidos no ano letivo 2019/2020 com o último panorama nacional, apresentado no Encontro Nacional de Provedores do Estudante em 2018, podemos considerar que os valores obtidos são semelhantes aos nacionais estando a percentagem de distribuição de casos Académico-Administrativo e Pedagógico de acordo com a distribuição nacional.

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 apresentaram receio em expor a sua queixa e apenas a realizaram após os prazos (agravando a sua situação) ou após a aprovação na UC.

Na generalidade dos processos/casos apresentados foram realizadas, pela Provedoria do Estudante, em média quatro reuniões por caso. Estas foram por norma suficientes para esclarecer e/ou solucionar o caso/processo sem recurso a recomendação escrita. Em três das situações apresentadas foram realizadas recomendações escritas que foram levadas em conta na resolução.

No início do ano letivo 2019/2020 verificou-se um ligeiro aumento de queixas, em comparação com o ano letivo anterior, relacionadas com a implementação da Plataforma NONIO em todas as UO. Porém, a maioria destas situações foram de fácil resolução e consideradas uma adaptação da comunidade IPC a uma nova ferramenta de trabalho.

Durante o cenário pandémico verificou-se um aumento das queixas relacionadas com situações pedagógicas e metodologias de avaliação aplicadas, com a hipótese de plágio e com as diferentes metodologias de leção utilizadas. A maioria destas situações foram ultrapassadas de forma sensata, considerando a necessidade de adaptação de Estudantes e Professores à nova realidade de ensino que decorreu no 2º semestre.

Verificou-se também um aumento de casos de Estudantes com alterações da sua condição financeira e social. Esta realidade será explanada em relatório A2ES.

Também a procura por apoio Psicológico aumentou em cenário pandémico, sobretudo em casos de Estudantes que permaneceram em Coimbra longe das suas famílias e também em Estudantes cuidadores que acumularam o ensino com todas as tarefas familiares e de trabalho.

Os aspetos referidos em cenário pandémico foram também reportados no Encontro Nacional de Provedores do Estudante promovido pela RPE (9 de Dezembro 2020), tendo sido estas as preocupações emanadas pelas Provedorias do Estudante a nível Nacional.

Ficha Técnica

Título

RELATÓRIO 2019/2020 PROVEDORIA DO ESTUDANTE

Emissor

Joana Santos

Provedoria do Estudante

Versão 0.0

Editado em 10/12/2020

©2020, Politécnico de Coimbra

www.ipc.pt

<https://sigq.ipc.pt>

qualidade@ipc.pt