

# RELATÓRIO

2020/2021

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**

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

## **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 2 de Julho de 2020 a 16 de Julho de 2021 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.

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 constam 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. O presente relatório é o último de um mandato de 3 anos.

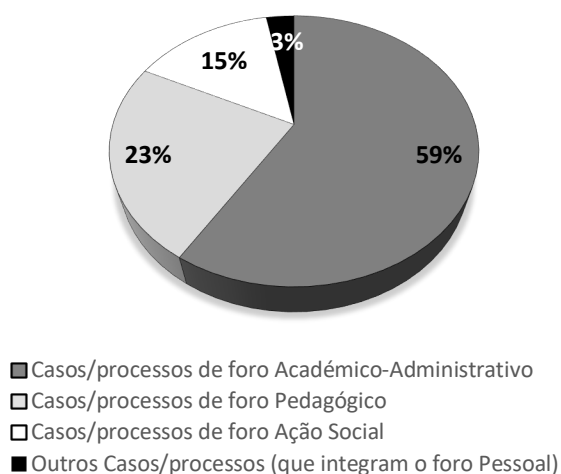
## 2 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS À PROVEDORIA

Durante o período de 2 de Julho de 2020 a 16 de Julho de 2021, foram apresentadas 52 queixas à Provedoria do Estudante IPC, que originaram um total de 121 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 12 e o mínimo de 1.

A grande maioria dos processos/casos e respetiva informação foi apresentada por email ([provedoria@ipc.pt](mailto:provedoria@ipc.pt)), acompanhada posteriormente por reunião telefónica ou em plataforma eletrónica (Colibri.ZOOM). Uma pequena minoria de Estudantes preferiu apresentar manter o anonimato ao contactar a Provedoria (n=2).

### 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 (59%) seguidos dos casos Pedagógicos (23%) e dos casos da tipologia da Ação Social. Apenas um caso foi classificado como outros.

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 2019/2020, verifica-se um aumento percentual do número total de casos/processos de tipologia académico-administrativa (de 41% para 59%). Estes valores poderão estar relacionados com o cenário pandémico, que fez aumentar a tipologia de casos/processos do tipo académico-administrativo devido a novas problemáticas não previstas em cenário regular.

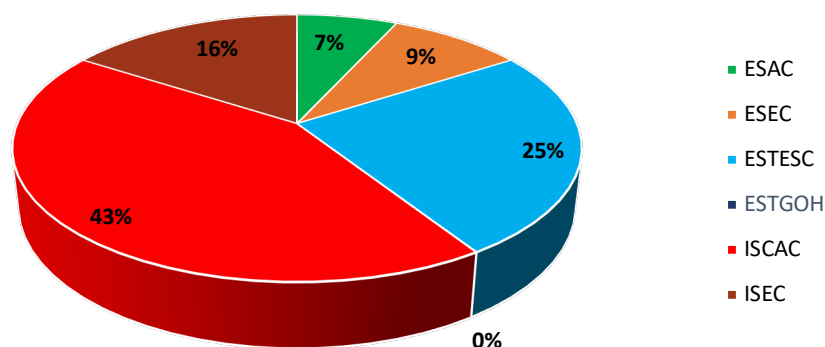
Alguns casos do âmbito Pedagógico envolveram grupos de alunos, e revelaram ser de morosa resolução. Tendo um dos casos demorado 10 meses a ser solucionado, uma vez que envolveu processo disciplinar do docente envolvido tendo sido cumpridos todos os prazos legalmente estabelecidos.

Verifica-se o aumento dos casos classificados como diretamente relacionados com a tipologia de Ação Social. Reencaminhados para avaliação da equipa de Assistentes Sociais de acordo com a organização dos Serviços da Ação Social. Após informação por parte das Assistentes Sociais estes casos são analisados e se necessário encaminhados para o Gabinete de Apoio ao Estudante, para Comissão de Acompanhamento de Apoios de Emergência ao Estudante do IPC (A2ES) e/ou 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.

Em alguns dos casos os Estudantes foram encaminhados para a equipa de Psicólogas do IPC (n=3). No entanto, é de salientar que este circuito não é o mais comum, pois a maioria dos Estudantes contacta diretamente este serviço.

## 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 expectável, foi superior numa com elevado número de Estudantes, o ISCAC (43%). Seguida da ESTESC e ESAC, com 25% e 16% cada, respetivamente. No período referente ao presente relatório não se registaram processos/casos da ESTGOH.

Na maioria das UO a tipologia de casos foi diversificada. Na ESAC todos os casos foram de tipologia Académico-Administrativa, no entanto o número de queixas não foi moderado.

### **3 CONCLUSÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS**

O presente relatório reflete casos apresentados à Provedoria em cenário pandémico. O aumento dos casos no âmbito da ação social, decorreu de situações em que os Estudantes tentaram anular a sua inscrição por não conseguirem suportar as suas despesas. Estes casos foram analisados e devidamente acompanhados pelos Serviços da Ação Social.

As situações de *Lock Down* e as decisões de metodologia de ensino e avaliação por parte das Presidências das UO (presencial/on-line) geraram um aumento de pedidos de esclarecimento dos Estudantes, tendo apenas algumas situações resultado em processo/caso.

Na época de avaliações foram encontrados desafios relativos às metodologias de avaliação aplicadas. Algumas Fichas de Unidade Curricular revelaram não conter toda a informação sobre a metodologia de avaliação definida, originando situações contraditórias à metodologia aplicada.

A Provedoria IPC reforçou o seu papel de agente facilitador na resolução de conflitos. Tendo no entanto, sido elaborada apenas uma recomendação escrita numa situação em que os envolvidos não estiveram de acordo com as indicações apresentadas em reunião. Após a divulgação da recomendação escrita 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 8 processos de Estudantes IPC diretamente pelo Fundo, sendo 7 Estudantes do ISCAC, 1 Estudante do ISEC. No total, o Fundo Solidário concedeu de forma direta 3522,74€ 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 2020/2021 (n=6), o número de Estudantes apoiados diretamente pelo Fundo Solidário é semelhante, no entanto quando comparado com ano letivo anterior à pandemia estes valores são mais reduzidos. Este facto poderá estar relacionado com o elevado número de Estudantes que se manteve na sua residência de origem, com redução de custos de alojamento em Coimbra durante o período pandémico. Também a proatividade da Comissão A2ES no trabalho desenvolvido em conjunto pelas Assistentes Sociais, terá sido determinante para prevenir e solucionar 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 descrito. Não estão também considerados 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, 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 (ENPE). 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 processos/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. Outras situações foram exposta após a aprovação na UC ou aquando do *terminus* do curso.

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 existir necessidade de recorrer a recomendação escrita. Para uma das situações apresentada, foi realizada uma recomendação escrita, sendo a mesma posteriormente cumprida.

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

**Ficha Técnica**

**Título**

RELATÓRIO 2020/2021 PROVEDORIA DO ESTUDANTE

**Emissor**

Joana Santos

Provedoria do Estudante

**Versão 0.0**

Editado em 30/07/2021

©2021, Politécnico de Coimbra

**[www.ipc.pt](http://www.ipc.pt)**

**<https://sigq.ipc.pt>**

**[qualidade@ipc.pt](mailto:qualidade@ipc.pt)**