

# PROVEDORIA DO ESTUDANTE

## RELATÓRIO

2021/2022

## Índice

|            |                                                                                      |           |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>Enquadramento .....</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>Modo de Funcionamento da Provedoria do Estudante .....</b>                        | <b>4</b>  |
| <b>2.1</b> | <b>Formas de Comunicação com o PE.....</b>                                           | <b>4</b>  |
| <b>2.2</b> | <b>Tramitação dos Processos .....</b>                                                | <b>4</b>  |
| <b>2.3</b> | <b>Tipologia dos Processos .....</b>                                                 | <b>8</b>  |
| <b>2.4</b> | <b>Classificação dos Processos .....</b>                                             | <b>8</b>  |
| <b>2.5</b> | <b>Tipologia dos Participantes .....</b>                                             | <b>9</b>  |
| <b>3.</b>  | <b>Atividade do Provedor do Estudante – Análise dos Processos Apresentados .....</b> | <b>10</b> |
| <b>3.1</b> | <b>Distribuição dos Processos por Unidade Orgânica .....</b>                         | <b>10</b> |
| <b>3.2</b> | <b>Distribuição dos Processos por Modo de Entrada.....</b>                           | <b>11</b> |
| <b>3.3</b> | <b>Distribuição dos Processos por Tipologia .....</b>                                | <b>11</b> |
| <b>3.4</b> | <b>Distribuição dos Processos por Tipologia de Participante .....</b>                | <b>12</b> |
| <b>3.5</b> | <b>Distribuição dos Processos por Classificação .....</b>                            | <b>12</b> |
| <b>3.6</b> | <b>Recomendações Efetuadas.....</b>                                                  | <b>13</b> |
| <b>3.7</b> | <b>Articulação com os Serviços de Ação Social do IPC .....</b>                       | <b>14</b> |
| <b>3.8</b> | <b>Análise ao Acompanhamento dos Processos .....</b>                                 | <b>16</b> |
| <b>4.</b>  | <b>Outras Atividades do Provedor do Estudante .....</b>                              | <b>16</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Senado do IPC .....</b>                                                           | <b>17</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Visita às Unidades Orgânicas.....</b>                                             | <b>17</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Reuniões com as Associações de Estudantes do IPC.....</b>                         | <b>17</b> |
| <b>4.4</b> | <b>Reunião com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das UO.....</b>              | <b>18</b> |
| <b>4.5</b> | <b>Participação no X ENPE – Encontro Nacional de Provedores do Estudante .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>4.6</b> | <b>Participação na 17 ENOHE Anual Conference 2022.....</b>                           | <b>18</b> |
| <b>4.7</b> | <b>Encontro Nacional de Técnicos de Ação Social no Ensino Superior.....</b>          | <b>19</b> |
| <b>5.</b>  | <b>Considerações Finais.....</b>                                                     | <b>19</b> |
|            | <b>Agradecimentos .....</b>                                                          | <b>20</b> |

## **1. Enquadramento**

A Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) é um serviço, garantido pelo Provedor do Estudante (PE), figura criada em 2007 com a aprovação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES), Lei nº 62/2007, de 10 de setembro. A ação do PE é desenvolvida em articulação com os órgãos do IPC, com os órgãos das Unidades Orgânicas, com os Serviços de Ação Social do IPC (SAS-IPC) e com as Associações de Estudantes do IPC (AE-IPC), sendo suportada pelo Regulamento da Provedoria do Estudante do IPC, Despacho nº 8596 de 2011, publicado no Diário da República, 2ª série – Nº 120, em 24 de junho de 2011.

Nos termos da Lei e do Regulamento da Provedoria, o PE tem a função de assegurar o cumprimento dos direitos dos seus estudantes e prevenir situações discricionárias que os prejudique, atuando mediante as participações recebidas, sem prejuízo da sua iniciativa própria.

De acordo com a Lei e com o Artigo 4º do Regulamento da Provedoria do Estudante, compete ao PE, no exercício das funções: a) Apoiar e promover a integração dos estudantes no IPC, tendo em vista, nomeadamente, o sucesso escolar; b) Apreçar as queixas que lhes sejam apresentadas pelos estudantes sobre questões pedagógicas e práticas administrativas com elas conexas e, caso considere que a razão lhes assiste, dar conhecimento das recomendações, que julgar pertinentes, aos órgãos competentes do IPC ou das Unidades Orgânicas para que as possa atender; c) Convocar directamente as partes envolvidas numa dada situação de litígio para as audiências que, em cada caso, considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram essa situação; d) Exercer a função de mediador nos conflitos existentes entre os estudantes e os órgãos, serviços e agentes do IPC e das respectivas Unidades Orgânicas, tendo em vista a tutela da defesa dos seus legítimos interesses; e) Emitir recomendações destinadas a obter a reparação das injustiças praticadas, ou a adopção de procedimentos que melhor se adequem aos justos interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da actividade pedagógica e da acção social escolar; f) Colaborar com os estudantes e as suas estruturas representativas na elaboração de propostas a apresentar aos órgãos de governo do IPC e ou das Unidades Orgânicas; g) Informar o Presidente do IPC e os Presidentes das Unidades Orgânicas das situações de natureza disciplinar de que tenha conhecimento e que suscitem intervenção.

O atual PE do IPC iniciou as funções em 17 de julho de 2021. Nos termos do ponto 5 do nº 4 do Regulamento da Provedoria do Estudante, o PE elabora anualmente um relatório que descreva as atividades desenvolvidas onde conste o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que dizem respeito, o sentido das reclamações feitas e o respectivo acolhimento pelos destinatários. Assim, o presente relatório dá cumprimento ao previsto no regulamento. Tendo em conta o calendário letivo do IPC, foi opção do PE elaborar este relatório correspondente ao período desde o seu início de funções até 31 de agosto de 2022. O relatório enquadra em primeiro lugar o modo de funcionamento da Provedoria do Estudante, a forma de organização

dos processos e os mecanismos de atuação do PE. Posteriormente são descritos os processos apresentados e tratados pela Provedoria do Estudante. Finalmente, é enquadrada a participação do PE em outras atividades, conexas com a ação da Provedoria do Estudante.

## **2. Modo de Funcionamento da Provedoria do Estudante**

As informações referentes à Provedoria do Estudante estão disponíveis na página da IPC (<https://www.ipc.pt/ipc/sobre/orgaos/provedor-do-estudante/>). A Provedoria do Estudante dispõe de vários canais de comunicação, onde se destacam: E-mail; Registo no portal; Telefone; Telemóvel. Genericamente enquadram-se na comunicação com o PE a receção de Queixa (Q), Reclamação (R) e Pedido de Apoio (PA).

### **2.1 Formas de Comunicação com o PE**

**Comunicação por E-mail.** A comunicação de queixas, reclamações e pedidos de apoio pode ser feita através do e-mail [provedoria@ipc.pt](mailto:provedoria@ipc.pt). Este email é gerido exclusivamente pelo PE, tendo sido o canal privilegiado para a comunicação.

**Registo no Portal do IPC.** A comunicação de queixas, reclamações e pedidos de apoio pode também ser feita através do preenchimento de um formulário no portal do IPC. Neste caso, o estudante tem de estar autenticado no portal para ter acesso a este formulário. O formulário é diretamente recebido pelo PE.

**Comunicação por telefone (+351 239 802 350).** O estudante pode também comunicar via telefone para o número geral do IPC. Neste caso, a telefonista tenta transferir a chamada para o PE e não sendo possível informa o estudante das outras vias de contacto, deixando-lhe a possibilidade de indicar os dados para posterior contacto pelo PE.

**Comunicação por telemóvel (+351 966 959 151).** O estudante pode comunicar via telemóvel com o PE. Neste caso, o contacto é direto, podendo expor a queixa, reclamação e pedido de apoio. Esta via de contacto, através de um número móvel para uso exclusivo pela Provedoria entrou em funcionamento em outubro de 2021. Este número móvel tem sido também usado como instrumento de interação, sempre que tal se justifique.

**Pessoalmente.** A comunicação de queixas, reclamações e pedidos de apoio pode ainda ser feita pessoalmente.

### **2.2 Tramitação dos Processos**

As participações ao PE seguem uma tramitação que se resume na figura 1. Quando a participação é feita via telemóvel ou telefone, é solicitado o envio de uma mensagem via e-mail, de modo a garantir a idoneidade do processo, assim como o registo de informação de modo mais detalhado.

Após a participação da queixa, reclamação ou pedido de apoio, o PE procede à abertura de processo na Provedoria e executa uma primeira análise, de modo a aferir o seu enquadramento. Daqui podem resultar duas situações:

- O PE considera a queixa, reclamação ou pedido de apoio Não Enquadrável (NE). Neste caso o participante é informado do facto, sendo o processo encerrado;
- O PE considera a queixa, reclamação ou pedido de apoio Enquadrável (E). Neste caso, diligencia a marcação de uma entrevista, com a urgência a que a situação obrigue e preenche um documento da Provedoria com registo da situação.

A figura 1 ilustra as formas de participação e sua triagem/acompanhamento inicial para decisão de tratamento.

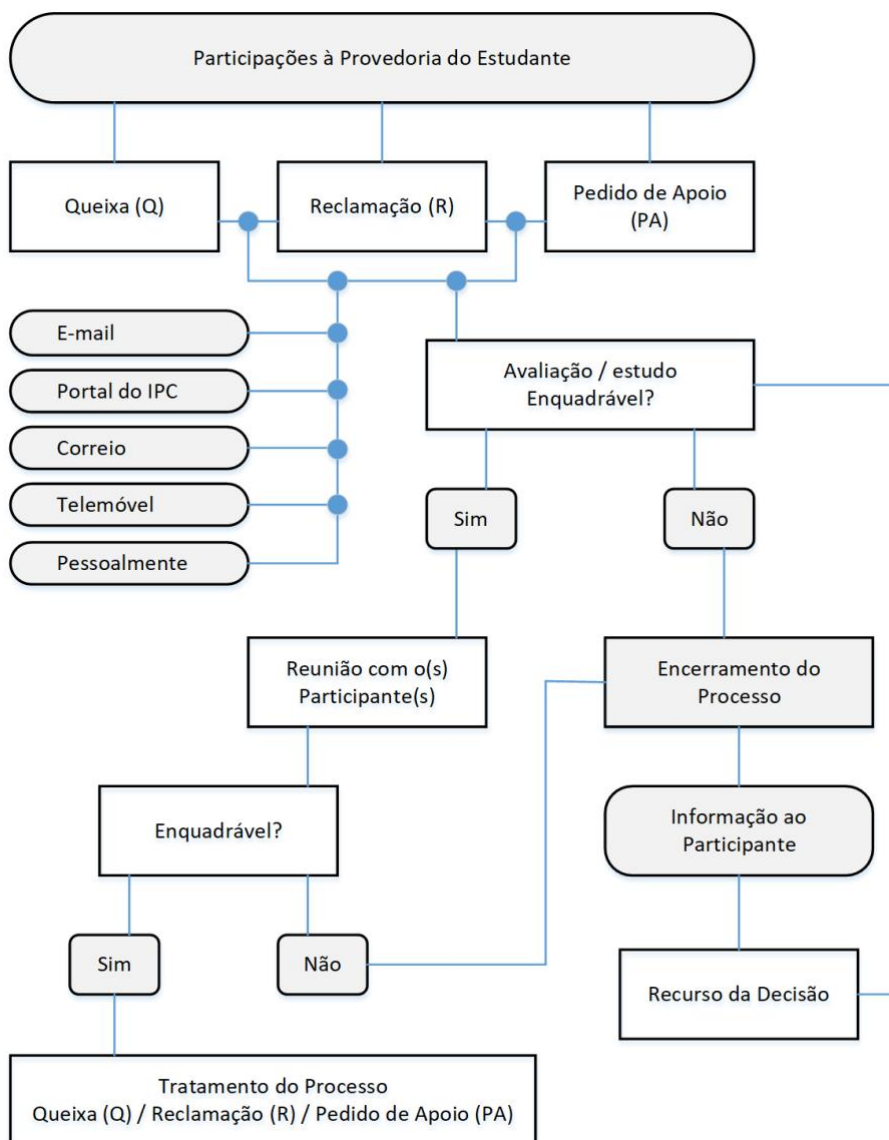


Figura 1 – Fluxograma das Participações à Provedoria do Estudante.

Quando o processo é considerado enquadrável, é definida pelo PE a estratégia a seguir com vista ao seu tratamento e procura de entendimentos e/ou soluções. Dependendo da tipologia de assunto, o PE entra em contacto com o serviço ou entidade visada dentro da Instituição, de modo a recolher a informação quanto à queixa, reclamação ou pedido de apoio. Em função do assunto em tratamento, o PE segue uma via de tentativa de resolução, sempre na salvaguarda dos direitos e deveres dos estudantes, assim como da instituição IPC.

Quando o assunto é de fácil resolução o PE opta por um procedimento de mediação rápida na procura de um acordo, voluntário, e que seja favorável a ambas as partes. O mesmo processo se aplica em situações de pedidos de apoio que assentem na necessidade de esclarecimento, em que o PE procede à sua explicitação ou encaminha, como facilitador, para o serviço ou pessoa indicada na Instituição, para que possa ajudar o estudante.

Quando o processo assume uma complexidade maior e a mediação rápida não é eficaz, o PE inicia um procedimento de averiguações, com solicitação de respostas e esclarecimentos, que pode conduzir a múltiplas reuniões. As reuniões são necessárias, com vista ao esclarecimento da situação. Este processo pode ser mais demorado, pois obriga a aguardar por respostas a pedidos de esclarecimento. Sempre que necessário, o PE diligencia com vista a obter suporte jurídico para apreciação da situação em análise. O foco do PE está sempre na procura de soluções que sejam enquadráveis na garantia dos direitos e deveres dos estudantes e do IPC. Dependendo da situação em análise e das vias de resolução possíveis, o PE apresenta aos envolvidos as conclusões, emitindo recomendações aos serviços ou entidades envolvidas, assim como aos participantes da queixa, reclamação ou pedido de apoio. Estas recomendações podem ser emitidas verbalmente (RV), através de e-mail (Rem) ou, sempre que se justifique, em registo formal e escrito (RF). Das recomendações e pareceres emitidos é sempre dada informação ao participante.

O PE dispõe de uma mapa próprio, de uso pessoal, onde é registado todo o processo. Em todos os processos é feito um acompanhamento da situação. Quando o PE entende que o processo se encontra resolvido, encerra-o formalmente, registando no mapa de uso próprio.

Quando o registo é formal e escrito (RF), a recomendação ou o parecer é enviado ao Órgão competente para corrigir a situação ou agir em conformidade, com conhecimento do Sr. Presidente do IPC. Nos termos do regulamento da PE, as situações de recusa na implementação das recomendações ou pareceres são comunicadas com a devida fundamentação ao PE e ao Sr. Presidente do IPC.

Refira-se que, a qualquer momento o estudante pode solicitar o encerramento da queixa, reclamação ou pedido de apoio, assim como a sua reapreciação.

A figura 2 apresenta esquematicamente o fluxograma de acompanhamento de um processo na Provedoria do estudante.

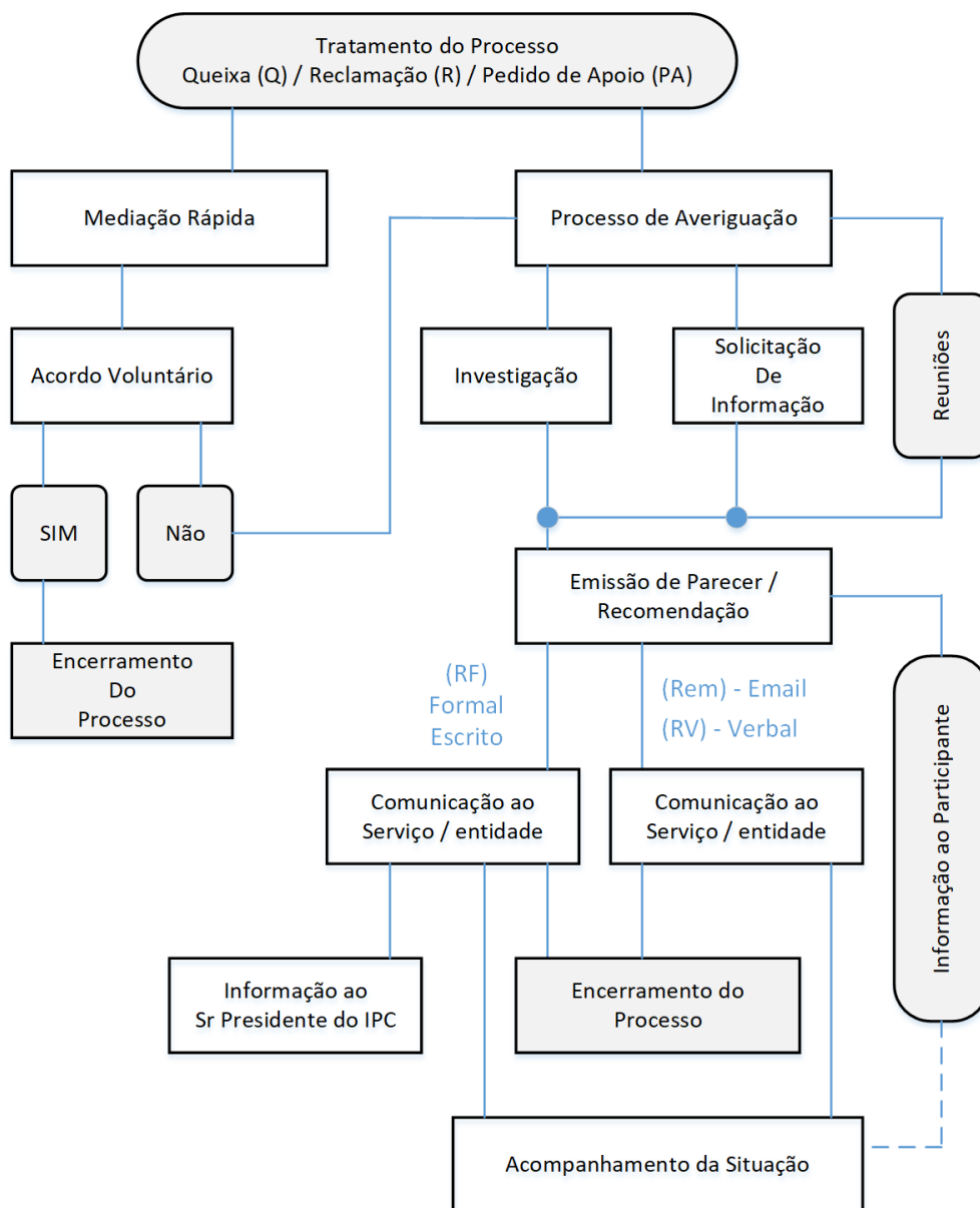


Figura 2 – Fluxograma de acompanhamento de um processo na Provedoria do estudante.

Um aspeto importante a ter em conta envolve a identidade do participante da queixa, reclamação ou pedido de apoio. Assim, na primeira reunião tida com o participante, o PE questiona-o quanto à intenção de salvaguarda da sua identidade. Dependendo do tipo de situação e da vontade expressa pelo participante, o PE atua em conformidade. Contudo, alguns tipos de processo não são possíveis de tratar sem que a identidade do participante seja devidamente comunicada ao órgão ou responsável competente dentro do IPC. Em algumas situações, o participante comunica a situação via email, colocando já em cópia os destinatários da queixa ou reclamação. Neste caso esta situação é automaticamente considerada como não havendo salvaguarda da identidade perante o serviço visado.

### **2.3 Tipologia dos Processos**

Sempre que é recebida uma solicitação na Provedoria, o processo é categorizado para o seu devido tratamento. Em termos globais distinguem-se três tipologias: Queixa, Reclamação e Pedido de Apoio.

#### **Q - Queixa**

A tipologia de queixa traduz-se na apresentação de um descontentamento por determinada situação que tenha ocorrido ou esteja a ocorrer. Neste caso, o interveniente apenas apresenta o seu descontentamento perante a situação.

#### **R – Reclamação**

Na tipologia de reclamação, o interveniente apresenta uma reivindicação ou exigência de tratamento ou reposição de uma situação ocorrida ou em curso.

#### **PA – Pedido de Apoio**

O pedido de apoio assenta essencialmente em solicitação de informação sobre direitos e deveres quanto à legislação aplicável. Também aqui se enquadram as situações apresentadas como solicitação de orientação a seguir. Esta orientação pode derivar, por entendimento do PE, de outras situações que tenham sido apresentadas, nomeadamente de queixa ou reclamação.

### **2.4 Classificação dos Processos**

O pedido de intervenção do PE assenta numa questão ou conjunto de questões que tenha enquadramento num determinado tipo de sector. Assim, de acordo com o tema em tratamento, são definidos cinco grupos: Académico; Pedagógico; Serviço de Ação Social; Administrativo; Outros.

#### **ACA – Académico**

As situações de carácter académico envolvem casos que se relacionam com a gestão académica, como por exemplo a qualidade do serviço prestado. É aqui que se enquadram as situações de cumprimento da legislação ou dos regulamentos em vigor. Este tipo de casos está muitas vezes interligado com as decisões tomadas pelos órgãos do governo da instituição.

#### **PED - Pedagógico**

As situações de carácter pedagógico estão normalmente relacionadas com o ensino. Enquadram-se aqui, entre outras, as situações de relacionamento professor-estudante, avaliações, fraude académica, plágio e processos disciplinares.

#### **SAS - Serviço de Ação Social**

As situações que envolvem assuntos relacionados com os serviços de ação social são aqui classificados. Neles se podem incluir questões que envolvam a qualidade dos serviços prestados nos sectores de alimentação ou alojamento, assim como na atribuição de bolsas.

#### **OU - Outros**

Quando as participações feitas à Provedoria não se enquadram em nenhum dos temas atrás referidos, são classificadas no grupo “outros”.

### **2.5 Tipologia dos Participantes**

O enquadramento do tipo de participante da queixa, reclamação e pedido de apoio é feito em quatro grupos, designados por: estudantes regularmente matriculados; antigos estudantes; candidatos a futuro estudante; outros participantes.

#### **EM - Estudantes Regularmente Matriculados**

Este grupo envolve os estudantes que se encontram regularmente matriculados num curso em funcionamento no IPC. Também se incluem neste grupo os estudantes com a situação de prescrição à data da participação e que estejam a frequentar unidades curriculares isoladas. A classificação envolve ainda as participações feitas por grupos de estudantes que se encontrem na mesma situação. Os estudantes em Mobilidade no IPC também têm aqui o seu enquadramento.

#### **AE - Antigos Estudantes**

Esta classificação envolve os estudantes diplomados, que já terminaram um curso no IPC e não se encontrem à data inscritos em nenhum outro curso nesta Instituição. Também aqui se incluem os estudantes que tenham interrompido a frequência de um curso no IPC e que não se encontrem na situação de prescrição e a frequentar unidades curriculares isoladas.

#### **CE - Candidatos a Estudante**

O grupo de candidatos a estudante do IPC envolve todos os participantes que pretendam vir a frequentar um determinado curso na instituição. A classificação envolve todas as vias de acesso regulamentarmente previstas. Também aqui se enquadram os candidatos à frequência de unidades curriculares isoladas e que não estejam regularmente matriculados nem sejam antigos estudantes do IPC.

#### **OP - Outros Participantes**

O grupo de outros participantes enquadra principalmente as participações feitas por representantes de estudantes. Enquadram-se também neste grupo as participações de elementos ou estruturas da comunidade académica que não se enquadrem nos restantes grupos. As participações feitas por representantes de estudantes que se encontrem impossibilitados à data da participação são enquadradas neste grupo.

### 3. Atividade do Provedor do Estudante – Análise dos Processos Apresentados

A atividade do PE envolve a disponibilidade para ouvir, analisar encaminhar e, se necessário, recomendar soluções. Durante o período em análise neste relatório, de 17 de julho de 2021 até 31 de agosto de 2022, foram recebidos todos os intervenientes que entenderam recorrer à Provedoria do Estudante, tanto para proceder a queixas ou reclamações como a suscitar dúvidas e solicitar pedidos de apoio. Algumas das queixas ou reclamações evoluíram para pedidos de apoio.

Foram recebidos todos os estudantes, ex-estudantes, candidatos a estudante, docentes, responsáveis por órgãos de gestão e outras entidades que se dirigiram ao PE. Todas as exposições foram registadas em mapa próprio gerido exclusivamente pelo PE e acompanhadas até à sua resolução. Isto inclui os processos onde foram proferidas recomendações, assim como as situações resolvidas com mediação rápida ou as que não foram consideradas enquadráveis. Algumas das soluções encontradas para alguns dos processos continuam a ser monitorizadas.

#### 3.1 Distribuição dos Processos por Unidade Orgânica

O número total de exposições no período indicado foi de 43. O gráfico 1 mostra a distribuição dos processos apresentados por Unidade Orgânica (UO). Em termos absolutos, o Instituto Superior de Contabilidade e Administração (ISCAC) foi a UO com maior número de processos (n=18, 42%) e a Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTGOH) foi a UO com menor número de processos (n=1, 2%). As restantes UO's, Escola Superior Agrária (ESAC), Escola Superior de Educação (ESEC), Instituto Superior de Engenharia (ISEC), Escola Superior de Tecnologia da Saúde (ESTeSC), estiveram envolvidas em número igual de processos (n=6, 14%). É importante destacar que sempre que os estudantes se dirigiram em grupo ao PE, foi contabilizada apenas a abertura de um processo. Contudo, sempre que dois ou mais estudantes se dirigiram isoladamente ao PE com o mesmo tipo de problema, cada situação é registada em processo individual e independente, dado que implica a instrução e apreciação autónoma.

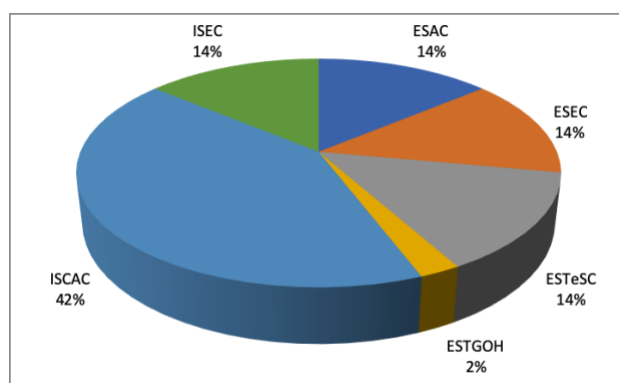


Gráfico 1 – Distribuição dos processos apresentados por Unidade Orgânica.

### 3.2 Distribuição dos Processos por Modo de Entrada

A maioria dos processos deu entrada na Provedoria através de email (Em, 86%). As outras vias de entrada foram o telemóvel da Provedoria (TIm, 7%) e o portal na página do IPC (Por, 7%). Não há registo de abertura de processos por telefone (Tlf) ou por indicação pessoal ao PE (P), gráfico 2.

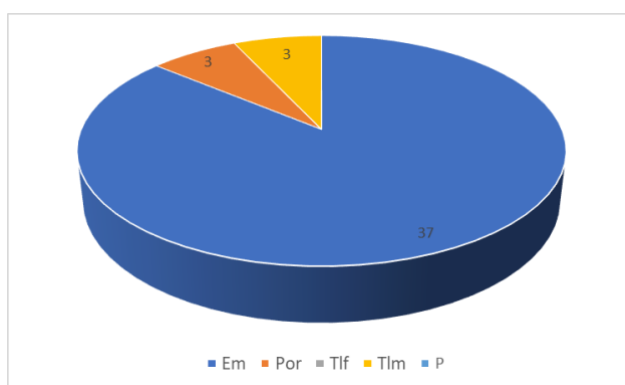


Gráfico 2 – Distribuição dos processos por modo de entrada.

### 3.3 Distribuição dos Processos por Tipologia

Quanto à tipologia dos processos, a maioria envolveu Pedidos de Apoio (PA, 58%), com um total de 25 processos. Foram registados 12 processos com entrada em Reclamação (R, 28%) e 6 Processos como Queixa (Q, 14%). O gráfico 3 mostra a percentagem de processos por tipologia e a tabela 1 a distribuição desses processos por UO. Importa referir que estes dados se referem à classificação atribuída na abertura de processo. Em alguns dos casos, tal como referido atrás, os processos entraram como Q ou R e evoluíram para PA.

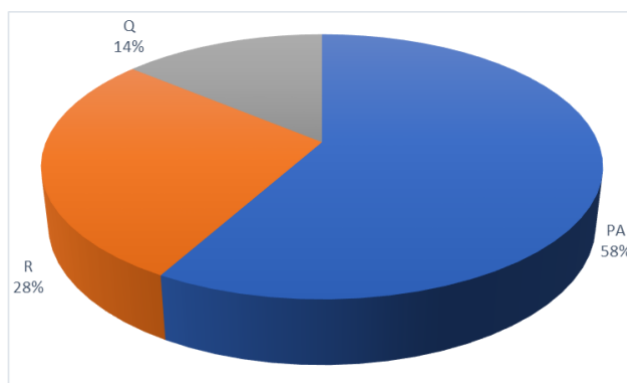


Gráfico 3 – Distribuição dos processos por tipologia.

| Unidade Orgânica | Pedido de Apoio (PA) | Queixa (Q) | Reclamação (R) |
|------------------|----------------------|------------|----------------|
| ESAC             | 2                    | 2          | 2              |
| ESEC             | 3                    | 1          | 2              |
| ESTGOH           | 1                    | 0          | 0              |
| ESTeSC           | 4                    | 0          | 2              |
| ISEC             | 1                    | 1          | 4              |
| ISCAC            | 14                   | 2          | 2              |
| <i>Total</i>     | <i>25</i>            | <i>6</i>   | <i>12</i>      |

Tabela 1 – Distribuição da Tipologia de Processo por Unidade Orgânica.

### 3.4 Distribuição dos Processos por Tipologia de Participante

A grande maioria dos participantes são estudantes regularmente matriculados (EM), representando 79,1% dos processos. Os antigos estudantes (AE) e candidatos a estudante representam 9,3% cada e apenas um processo foi apresentado por outro tipo de participante (OP, 2,3%). O gráfico 4 ilustra esta distribuição.

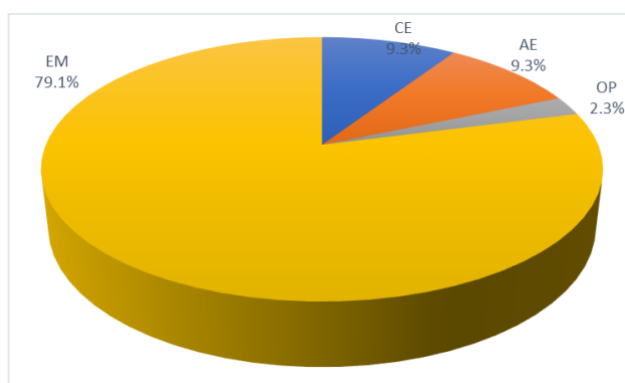


Gráfico 4 – Distribuição dos processos por tipologia de participante.

### 3.5 Distribuição dos Processos por Classificação

A maioria dos processos recebidos envolveram questões académicas (ACA, 56%), seguindo-se as questões de carácter pedagógico (PED, 37%), tal como se pode visualizar no gráfico 5. A tabela 2 apresenta esta distribuição por Unidade Orgânica.

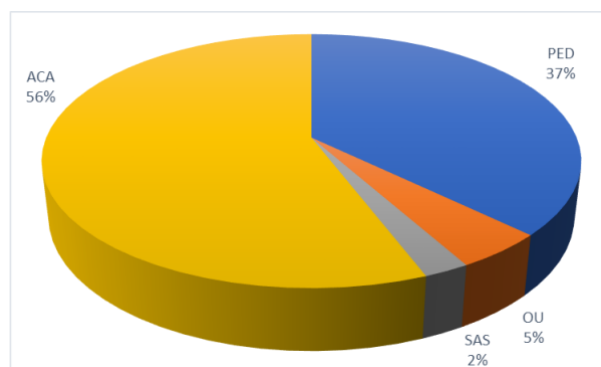


Gráfico 5 – Distribuição dos processos por classificação.

| Unidade Orgânica | Académico (ACA) | Pedagógico (PED) | Serviço Ação Social (SAS) | Outros (OU) |
|------------------|-----------------|------------------|---------------------------|-------------|
| ESAC             | 3               | 2                | 1                         | 0           |
| ESEC             | 4               | 1                | 0                         | 1           |
| ESTGOH           | 1               | 0                | 0                         | 0           |
| ESTeSC           | 4               | 2                | 0                         | 0           |
| ISEC             | 5               | 1                | 0                         | 0           |
| ISCAC            | 7               | 10               | 0                         | 1           |
| <b>Total</b>     | <b>24</b>       | <b>16</b>        | <b>1</b>                  | <b>2</b>    |

Tabela 2 – Distribuição da Classificação dos Processos por Unidade Orgânica.

### 3.6 Recomendações Efetuadas

Do total dos 43 processos analisados e acompanhados, 3 resultaram em recomendações formais escritas e 2 em recomendações feitas em registo de email. Foi ainda produzida uma recomendação formal escrita como resultado de vários processos e do entendimento do PE. Em 18 processos, as linhas orientadoras para a solução foram indicadas verbalmente pelo PE, tendo sido aceites, ficando registadas como recomendação verbal.

#### RF – Recomendação em Registo Formal Escrito

Duas das recomendações formais escritas envolveram situações relacionadas com procedimentos disciplinares, conexos com requerimentos para revisão de prova. Estas recomendações envolveram o entendimento quanto ao cumprimento dos prazos processuais e aos direitos dos estudantes, não tendo sido aceites.

Uma recomendação formal envolveu a mitigação de problemas associados à alteração dos horários de lecionação de dois cursos de licenciatura, em particular as implicações para os

trabalhadores-estudantes. Das várias indicações registadas na recomendação, a maioria foi aceite, tendo sido seguida.

Um recomendação envolveu o conhecimento do PE quanto ao desencadear do processo de revisão do Estatuto Disciplinar do Estudante do IPC e o seu entendimento e recomendação quanto à implementação dos procedimentos disciplinares. Esta recomendação foi dirigida aos Serviços da Presidência do IPC, tendo sido aceite para integrar a discussão da revisão do estatuto disciplinar.

#### **Rem – Recomendações via Email**

As duas recomendações escritas via email envolveram queixas de âmbito académico, associadas à emissão do diploma de curso, tendo a indicação do PE sido aceite.

#### **RV – Recomendações Verbais**

As recomendações do tipo verbal foram maioritariamente emitidas em contexto de reunião. A maioria destas recomendações correspondem a linhas orientadoras e a situações de acordo.

A tabela 3 apresenta a distribuição das recomendações por UO. Refira-se ainda que um dos processos envolveu a redação de um parecer pelo PE.

| Unidade Orgânica | Escrita Formal | Email    | Verbal    | Parecer  |
|------------------|----------------|----------|-----------|----------|
| ESAC             | 0              | 2        | 3         | 1        |
| ESEC             | 0              | 0        | 4         | 0        |
| ESTGOH           | 0              | 0        | 1         | 0        |
| ESTeSC           | 0              | 0        | 4         | 0        |
| ISEC             | 0              | 0        | 3         | 0        |
| ISCAC            | 3              | 0        | 3         | 0        |
| <i>Total</i>     | <i>3</i>       | <i>2</i> | <i>18</i> | <i>1</i> |

Tabela 3 – Distribuição das recomendação por Unidade Orgânica.

### **3.7 Articulação com os Serviços de Ação Social do IPC**

O PE desenvolveu a sua atividade, sempre que necessário, em articulação direta ou indireta com os Serviços de Ação Social do IPC (SASIPC). Nesta articulação destaca-se a participação no Programa de Apoio de Emergência do IPC (A2ES) e no Fundo Solidário NEXT, gerido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz.

### **A2ES – Programa de Apoio de Emergência aos Estudante**

O programa de Apoio de Emergência ao Estudante é promovido pelos SASIPC, com o objetivo de complementar as tipologias de apoio direto ou indireto, e tem como objetivo atuar em situações económicas inesperadas e pontuais, com impacto negativo na vida escolar do estudante. A gestão do programa A2ES é da responsabilidade dos SASIPC e o PE integra a Comissão de Acompanhamento, tal como previsto no Regulamento Nº 886/2019 (DR nº 220, de 15 de novembro de 2019).

No âmbito da participação do PE nos trabalhos desta Comissão, foram realizadas reuniões mensais para apreciação e decisão das situações de apoio. Os dados referentes às situações analisadas e apoios concedidos são alvo de registo de acompanhamento do A2ES, em relatório dos SASIPC, e por isso opta-se por não discriminar indicadores, salientando apenas a participação ativa do PE nos trabalhos desta comissão.

### **Fundo Solidário NEXT**

O Fundo Solidário NEXT é um projeto gerido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, em parceria com o Instituto Politécnico de Coimbra, a Universidade de Coimbra, a Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, a Cáritas Diocesana de Coimbra e o Centro de Acolhimento João Paulo II – Coimbra. Com uma equipa própria de acompanhamento, o IPC está representado pelo PE, o Administrador dos SASIPC (Prof. João Lobato) e uma representante das Assistentes Sociais do IPC (Dra Sofia Cruz). Realiza todos os meses uma reunião geral de parceiros. Os resultados do acompanhamento aos estudantes pelo FS NEXT é alvo de registo de acompanhamento em relatório próprio. Assim, opta-se por discriminar apenas a participação ativa do PE nos trabalhos desta comissão de acompanhamento.

### **Orientação de Estudantes para os SASIPC**

Por norma os estudantes contactam diretamente os SASIPC e as várias valências que o integram, não sendo este tipo de encaminhamento uma situação comum na Provedoria do Estudante. Contudo, sempre que necessário, o PE do estudante diligenciou o encaminhamento das situações, que decorreram do acompanhamento dos processos. Assim, em 4 processos houve necessidade de encaminhamento do estudante para os SASIPC, em particular para o Gabinete de Psicologia. Em 2 destes casos foi a especificidade da situação que conduziu ao acompanhamento em interligação direta com a Equipa de Psicologia, por solicitação do PE. Nos outros 2 processos foi feito um encaminhamento indireto. Importa destacar que os encaminhamentos referidos foram realizados dada a natureza e urgência da situação, conexa com o processo em análise. Refira-se aqui que, por solicitação do PE, houve a participação numa reunião com a equipa de psicologia e em outra reunião com a equipa de assistentes sociais dos SASIPC. Estas reuniões permitiram perceber o funcionamento destes gabinetes e agilizar procedimentos de interação com o PE.

### **3.8 Análise ao Acompanhamento dos Processos**

Em todos os processos analisados houve o cuidado de tentar obter soluções de modo rápido e assertivo, mas eficaz. Nas situações de pedido de apoio com carácter informativo ou enquadráveis em encaminhamento rápido, a duração do processo na provedoria foi no máximo de 2 dias. O tempo de acompanhamento foi inferior a um mês em 29 dos processos. Contudo, os processos mais complexos tiveram uma duração superior. Neste grupo destacam-se 4 processos, com durações de 112, 171, 207 e 357 dias.

Tomando como referência todos os processos tratados na provedoria, o número médio de dias até à sua completa finalização foi 37, com uma mediana de 14 dias. Observando os processos sem considerar as 4 situações de longa duração, o número médio de dias até à sua completa finalização foi 19, com uma mediana de 8 dias.

Cada um dos processos analisados obrigou a um número mínimo de duas diligências/reuniões. A necessidade de proceder a diligências/reuniões esteve diretamente relacionada com a complexidade do processo em análise. Em média, cada processo envolveu a realização de 2 diligências/reuniões com o(s) estudante(s) e 3 reuniões com as entidades envolvidas. Alguns dos processos obrigaram a um acompanhamento mais sistemático dos intervenientes e ao recurso a maior número de diligências/reuniões. Os processos que terminaram com recomendações formais escritas foram os que obrigaram ao maior número de reuniões/diligências, superior a 10 por processo.

Refira-se que se consideram como diligências/reuniões os contactos efetuados com vista à resolução e/ou acompanhamento de cada um dos processos. Sempre que considerado imprescindível, o PE optou por realizar as reuniões em modo presencial, nos serviços centrais do IPC ou na respetiva UO. Com exceção dos processos mais complexos, foi sempre dada a possibilidade aos Estudantes envolvidos de reunir nas suas UO's. No caso das reuniões tidas com docentes e diretores de curso, envolvendo processos em análise, as reuniões tiveram sempre lugar nos Serviços Centrais do IPC. Já as reuniões com representantes dos órgãos dirigentes ou serviços das UO's decorreram sempre nas suas instalações.

Refira-se que, dadas as especificidades do momento, sempre que solicitado pelos estudantes, a reunião decorreu em plataforma eletrónica (Colibri.Zoom). O telefone foi também um instrumento muito utilizado nas diligências efetuadas.

## **4. Outras Atividades do Provedor do Estudante**

As atividades do PE envolveram também a participação em reuniões institucionais, nomeadamente do Senado do IPC, a dinamização de reuniões várias, a participação em encontros de interesse para a missão da Provedoria e a sua representação, sempre que lhe foi dirigido convite para estar presente ou que entendeu ser relevante a sua presença. Aqui se enquadram os convites endereçados pelo Presidente do IPC, o(a)s Presidentes das UO's e o(a)s

Presidentes das Associações de Estudantes. A todos os convites de presença o PE respondeu positivamente, desde que não comprometessem a agenda das atividades letivas.

De seguida elencam-se as atividades mais relevantes em que o PE participou e/ou dinamizou, envolvendo este contexto.

#### **4.1 Senado do IPC**

O PE integra o Senado do IPC. Assim, no âmbito da sua integração neste Órgão do IPC, participou nas reuniões de 30 de setembro de 2021 e de 14 de junho de 2022.

#### **4.2 Visita às Unidades Orgânicas**

Após o início das suas funções, o PE solicitou a visita às várias UO's do IPC. Além da visita às principais valências de cada UO, o PE reuniu com a respetiva Presidência, o que permitiu agilizar procedimentos de atuação e acompanhamento de processos. Sempre que houve alteração na Presidência da UO, foi solicitado pelo PE a realização de nova reunião, com os mesmos objetivos. No âmbito desta visita, o PE reuniu também com os Serviços de Gestão Académica e Pedagógica da UO e com a responsável da biblioteca.

#### **4.3 Reuniões com as Associações de Estudantes do IPC**

No sentido de promover um acompanhamento de proximidade e em interligação com as Associações de Estudantes do IPC (AEIPC), o PE dinamizou a realização de várias reuniões para discussão de assuntos relevantes no contexto das atividades da Provedoria. Assim, foram realizadas as seguintes reuniões: 12 de novembro de 2021; 14 de janeiro de 2022; 9 de março de 2022; 28 de abril de 2022; 13 de junho. Das reuniões tidas resultou a dinamização conjunta de uma ação solidária, tendo sido promovida a recolha de tampinhas em cada AE e UO, para apoio ao “Pequeno Lourenço”. Foi também prevista a realização de um Sarau com as Tunas do IPC, a ter lugar ao ar livre e com as receitas a reverter para o “Pequeno Lourenço” e uma Caminhada Solidária, com receitas a reverter para o FSNEXT. Por razões de agenda estas atividades não foram implementadas no período a que respeita este relatório.

O PE dinamizou também visitas a todas as AE's do IPC, algumas delas com participação rápida em reunião dos seus membros. Refira-se ainda a participação nas Sessões de Tomada de Posse dos Órgãos Sociais de cada AEIPC.

#### **4.4 Reunião com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das UO**

Uma parte da atividade do PE é desenvolvida em articulação com os Conselhos Pedagógicos (CP), em particular com os seus Presidentes. Assim, foi entendimento do PE dinamizar reuniões com os Presidentes dos CP, tendo em vista a articulação de mecanismos de procedimento e discutir assuntos de interesse comum. Tendo em conta a fase de transição dos vários CP das UO, apenas foi possível realizar uma reunião, que decorreu no dia 20 de julho de 2022 nos Serviços Centrais do IPC. Esta reunião mereceu uma avaliação positiva dos intervenientes, ficando de ser realizada mais vezes ao longo do ano.

#### **4.5 Participação no X ENPE – Encontro Nacional de Provedores do Estudante**

A Rede Portuguesa de Provedores do Estudante organiza todos os anos um Encontro Nacional. No ano de 2021 o encontro teve lugar no Instituto Politécnico de Leiria, no dia 19 de novembro, tendo o PE participado ativamente na qualidade de membro. O encontro envolveu duas tertúlias de discussão. A primeira tertúlia teve como tema “Provedor do Estudante do Ensino Superior – Estratégias para um Enquadramento e Desempenho do Cargo”. A segunda tertúlia centrou-se em três tópicos com relevância atual, nomeadamente as “Condições para o Exercício do Cargo de PE”, a “Inclusão no Ensino Superior” e as “Estratégias para Prevenir o Abandono Escolar”.

O X ENPE contou com a participação da Diretora Geral do Ensino Superior, Professora Doutora Maria da Conceição Bento.

A participação do PE no X ENPE foi importante tanto pelas aprendizagens tidas como pela troca de experiências e ideias em temas de extrema importância no contexto das Instituições de Ensino Superior.

#### **4.6 Participação na 17 ENOHE Anual Conference 2022**

A ENOHE – European Network of Ombuds in Higher Education é uma Rede Europeia de Provedores do Estudante, com participação de âmbito Mundial. Tem como objetivos principais a troca de experiências em problemas comuns das Instituições de Ensino Superior, expandir o conhecimento e a troca de experiências, melhorar as competências e a implementação de práticas de atuação, sempre de encontro aos objetivos de uma Provedoria do Estudante. Esta Rede, criada em 2018, realiza uma conferência anual, tendo a mesma sido realizada em Atenas, de 7 a 10 de junho de 2022, com o tópico geral “Students Rights and Ombud’s Values: Ensuring Inclusion in Higher Education”.

O PE participou ativamente nesta conferência, tendo sido uma experiência importante no contexto das aprendizagens tidas, trocas de experiências, discussão em torno dos temas, de relevância para a Instituição. Foi também importante pela representação do IPC neste encontro

e a participação numa rede que integra instituições do ensino superior da grande maioria de países Europeus.

#### **4.7 Encontro Nacional de Técnicos de Ação Social no Ensino Superior**

No âmbito das suas comemorações dos 25 anos, os SASIPC organizaram um Encontro Nacional de Técnicos de Ação Social no Ensino Superior. Este encontro decorreu no dia 20 de maio de 2022, no ISCAC, e contou com a participação ativa do PE e a Moderação da Sessão Debate “Apoios de Emergência”.

### **5. Considerações Finais**

O número de exposições apresentadas por parte dos estudantes na Provedoria mostrou um alinhamento com os anos letivos anteriores. Relativamente ao ano letivo 2020/21 verificou-se um decréscimo no número total de processos (43/52), sendo contudo semelhante ao ano letivo 2019/20 (43/45). Relativamente à distribuição de processos pelas UO's, em comparação com o ano letivo anterior, o ISCAC continua a ser a UO com maior número de situações apresentadas. O ISEC manteve a relação percentual com o número de processos apresentados, verificando-se um decréscimo na ESTeSC e um aumento na ESEC e na ESAC, assim como na ESTGOH, ainda que só com um caso. Importa referir que a análise comparada a este dados deve ser observada tendo em conta uma transição da situação pandémica.

Os processos de tipologia académica continuam a representar a maior percentagem de situações analisadas, à semelhança dos anos letivos anteriores. As questões pedagógicas seguem logo de seguida, representando as duas tipologias, em conjunto, 93% dos processos.

Os estudantes regularmente matriculados, tal como seria de esperar, representam a grande maioria dos intervenientes nos processos. Refira-se aqui que na maioria dos processos a apresentação da situação ao PE é feita na sequência de diligências internas tidas pelo estudante. No entanto, em algumas situações o estudante procurou o PE numa fase tardia, complicando a obtenção de soluções.

A atividade da Provedoria do Estudante é percecionada pelo PE com um balanço positivo. A metodologia seguida no tratamento das exposições apresentadas pelos estudantes revelou-se adequada. Mas tal entendimento do PE só é possível pela excelente colaboração da parte de todos os órgãos e serviços do IPC, assim como dos responsáveis das UO's, demonstrando uma ação colaborativa com vista à resolução dos processos em análise.

### **Agradecimentos**

O trabalho do PE assenta fundamentalmente na mediação, tendo como suporte a disponibilidade para ouvir, analisar e diligenciar. Este tipo de trabalho só é possível com a colaboração de todos os intervenientes. Importa por isso destacar as colaborações tidas para com o PE, que permitiram o desempenho das suas funções com dedicação.

O PE agradece especificamente ao Sr. Presidente do IPC, Professor Jorge Conde, pela disponibilidade e apoio que tem sempre manifestado, e que tem permitido à Provedoria do Estudante cumprir com a sua missão. Estes agradecimentos são extensíveis a toda a equipa da Presidência do IPC.

Uma referência ao Sr. Administrador dos SASIPC, Professor João Lobato e ao Sr. Vice-Presidente com a área académica, Professor Daniel Gomes pela assertividade, empenho e simpatia na ligação das suas funções com a Provedoria do Estudante.

O PE deixa um agradecimento a todos os funcionários do IPC, que sempre acolheram com empenho e cortesia a atuação do PE. Um agradecimento ao Secretariado da Presidência e ao Gabinete de Assessoria Jurídica do IPC, em especial à Dra Ana Cristina Abreu, determinante na ajuda à abordagem aos processos de maior complexidade. Ao Gabinete de Psicologia e ao Gabinete de Serviço Social do IPC fica uma palavra de apreço por todo o suporte e apoio, bem como pela dedicação que alocam aos estudantes. Um especial agradecimento à equipa do A2ES pelo empenho na abordagem às situações de emergência dos estudantes.

Aos Presidentes e Vice-Presidentes com a área académica das Unidades Orgânicas do IPC fica um grato obrigado pelo cuidado, simpatia e diligência com que acolhem o PE. Um agradecimento que se estende aos Presidentes dos Conselhos Pedagógicos, Coordenadores dos Serviços Académicos, Professores e demais funcionários. A todos um grato obrigado pela ajuda e esforço em criar as condições para obter soluções nas questões que vão chegando à Provedoria do Estudante.

O PE tem como principal função a garantia dos legítimos interesses dos estudantes. Estes são a razão de existir um PE. Aos estudantes do IPC, em especial aos dirigentes das Associações de Estudantes, fica uma palavra de agradecimento, pelo voto de confiança, mas também pelo empenho, partilha, debate e troca de ideias, assim como pela forma calorosa com que sempre recebem o PE. Um agradecimento pelo voto de confiança que é partilhado com o Conselho Geral do IPC e com o Sr. Presidente do IPC, esperando que ao lerem este relatório identifiquem o empenho e o compromisso do PE.

**Ficha Técnica**

**Título**

Provedoria do Estudante / Relatório 2021/2022

**Emissor**

Luis Roseiro

Provedoria do Estudante do IPC



**Versão 0.0**

Editado em 28 de outubro de 2022

©2022, Politécnico de Coimbra

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

<https://sigg.ipc.pt>

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