

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2022/2023

Índice

1.	Enquadramento	3
2.	Modo de Funcionamento da Provedoria do Estudante	4
2.1	Formas de Comunicação com o PE.....	4
2.2	Tramitação dos Processos	5
2.3	Tipologia dos Processos	8
2.4	Classificação dos Processos	8
2.5	Tipologia dos Participantes	9
3.	Atividade do Provedor do Estudante – Análise dos Processos Apresentados	10
3.1	Distribuição dos Processos por Unidade Orgânica	10
3.2	Distribuição dos Processos por Modo de Entrada	11
3.3	Distribuição dos Processos por Tipologia	12
3.4	Distribuição dos Processos por Tipologia de Participante	13
3.5	Distribuição dos Processos por Classificação	13
3.6	Recomendações Efetuadas	14
3.7	Registos de Denúncia	16
3.8	Articulação com os Serviços de Ação Social do IPC	16
3.9	Acompanhamento dos Processos	17
4.	Outras Atividades do Provedor do Estudante	18
4.1	Senado do IPC	18
4.2	Reuniões com as Associações de Estudantes do IPC	18
4.3	Reunião com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das UO	18
4.4	Participação no XI ENPE – Encontro Nacional de Provedores do Estudante	19
4.5	Participação na 18 ENOHE Anual Conference 2023	19
4.6	Organização do Encontro Nacional Abandono Escolar	19
4.7	Workshop Coordenação de Cursos no Ensino Superior	19
5.	Considerações Finais	20
	Agradecimentos	21

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). A sua atuação está suportada no 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 deve 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 lhe 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 PE do IPC iniciou as funções em 17 de julho de 2021, tendo sido reconduzido em 13 de outubro de 2023. Nos termos do ponto 5 do nº 4 do Regulamento da Provedoria do Estudante, o PE elabora 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, com o seu enquadramento para o calendário letivo do IPC, e com sequência relativamente ao relatório do ano anterior, correspondendo ao período de 1 de setembro de 2022 a 31 de agosto de 2023.

De modo a melhor compreender a atividade da Provedoria do Estudante, o relatório enquadra inicialmente o modo de funcionamento, a forma de organização dos processos e os mecanismos de atuação. 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 um conjunto de vários canais de comunicação, onde se destacam: E-mail; Registo no portal do IPC; 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. Este email é gerido exclusivamente pelo PE, tendo sido o canal privilegiado para a comunicação com os vários interlocutores;

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 ao formulário, que é diretamente recebido pelo PE no email provedoria@ipc.pt;

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 retribuição de 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 está permanentemente disponível e tem sido também usado como instrumento de interação pelo PE.

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 um registo via e-mail, de modo a garantir a idoneidade do processo, assim como o registo de informação de modo mais detalhado. Importa referir que o PE avalia a situação, e casos especiais podem envolver diretamente a marcação de reunião ou atuação, sem registo de e-mail.

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 regista a situação em documento próprio.

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

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 maior complexidade, não sendo a mediação rápida um procedimento 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.

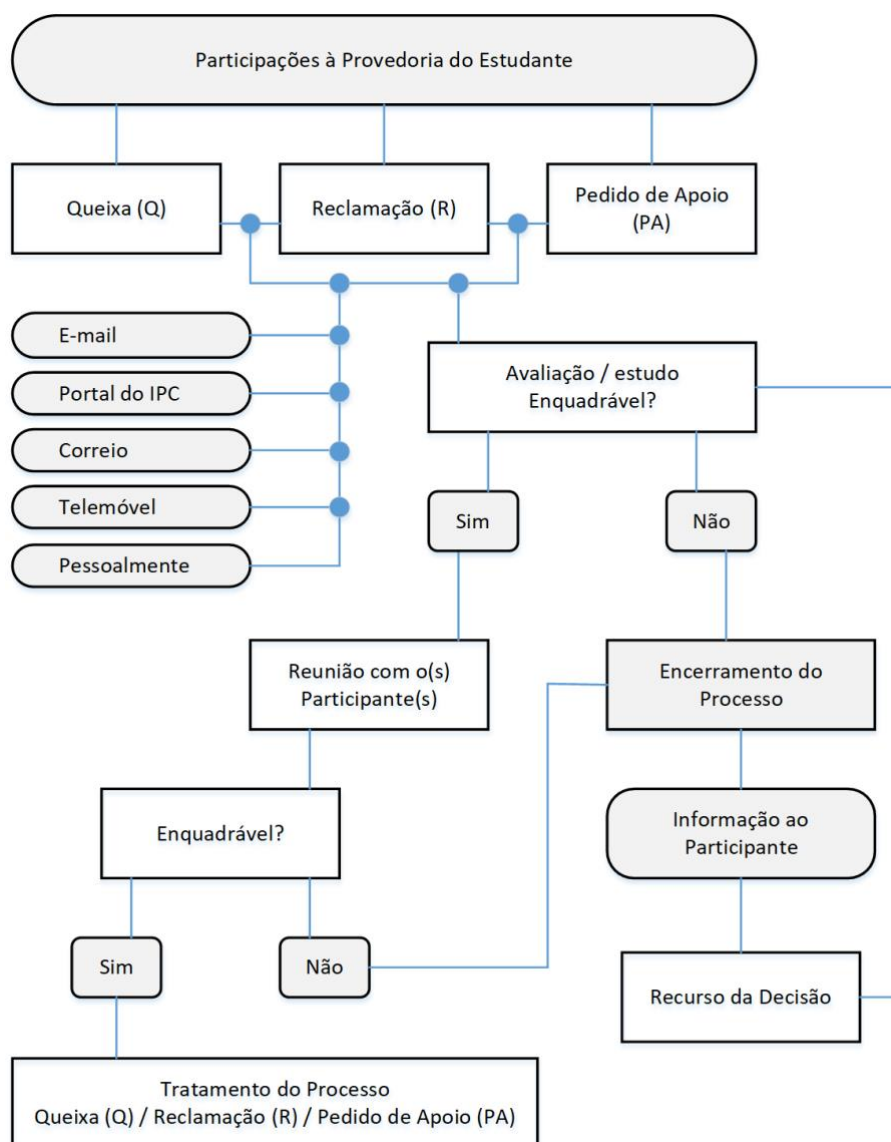


Figura 1 – Fluxograma das Participações à Provedoria do Estudante.

O PE dispõe de uma mapa próprio, de uso confidencial, onde é registado todo o processo. Em todos os processos é feito um acompanhamento da situação, que se pode alongar no tempo. 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.

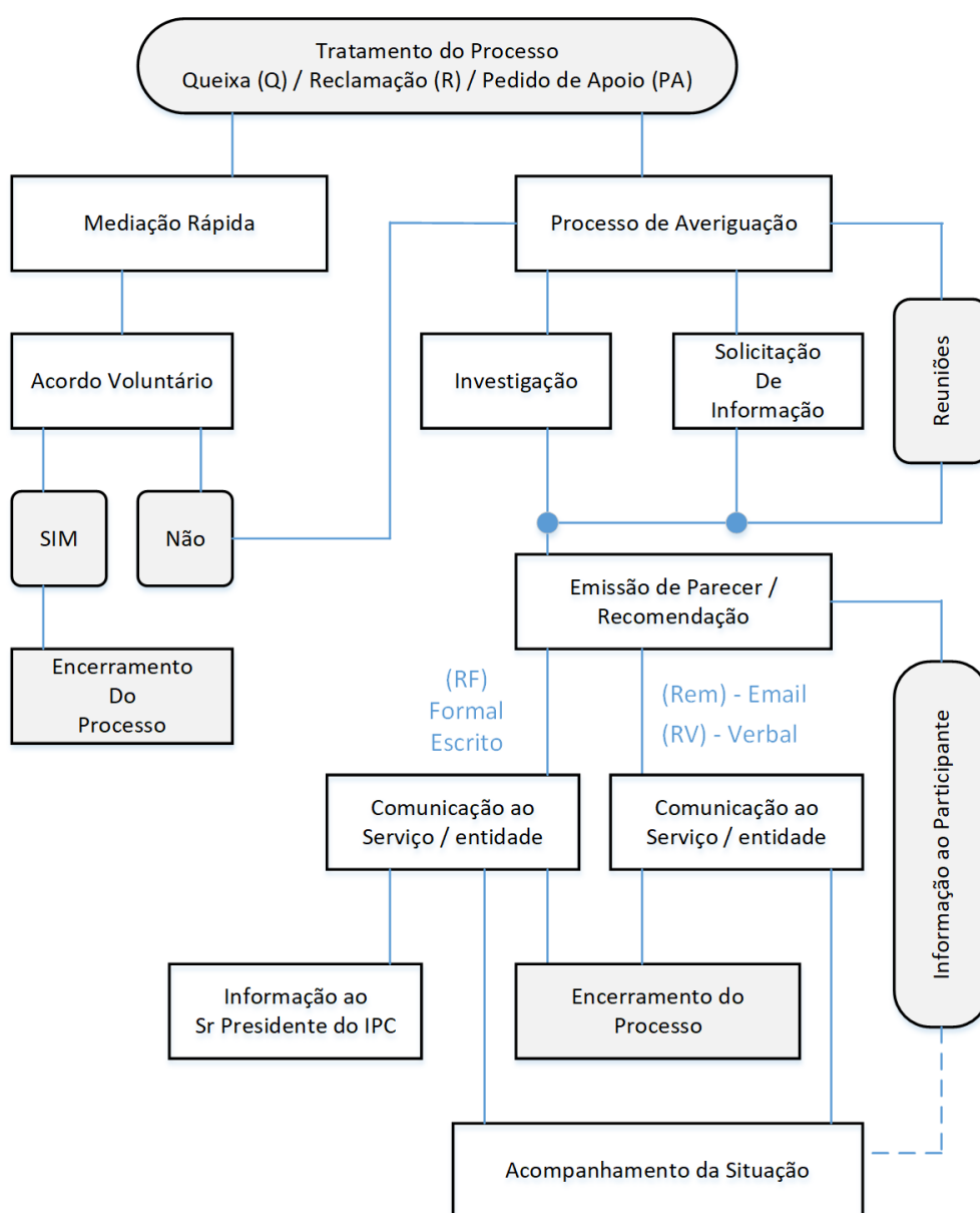


Figura 2 – Fluxograma de acompanhamento de um processo na Provedoria do estudante.

Um aspeto importante a ter em conta envolve a salvaguarda da 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 ou entidade visados.

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 aos regulamentos ou procedimentos aplicáveis. 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 caminhos e/ou soluções. Durante o período em análise neste relatório, de 1 de setembro de 2022 até 31 de agosto de 2023, foram recebidos pelas diversas vias de contacto 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 e de modo privado e confidencial pelo PE, sendo 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.

3.1 Distribuição dos Processos por Unidade Orgânica

O número total de exposições no período indicado foi 47. O Gráfico 1 mostra a distribuição dos processos apresentados por Unidade Orgânica (UO). Refira-se que este dado tem apenas em conta a data de entrada do processo. Em termos absolutos, o Instituto Superior de Contabilidade e Administração (ISCAC) foi a UO com maior número de processos (n=22, 47%), destacando-se das restantes. Seguiu-se a Escola Superior de Educação (ESEC), (n=8, 17%), a Escola Superior de Tecnologia da Saúde (ESTeSC), (n=6, 13%), o Instituto Superior de Engenharia (ISEC), (n=5, 11%), a Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTGOH) e a Escola Superior Agrária (ESAC), (n=3, 6%).

Refira-se 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.

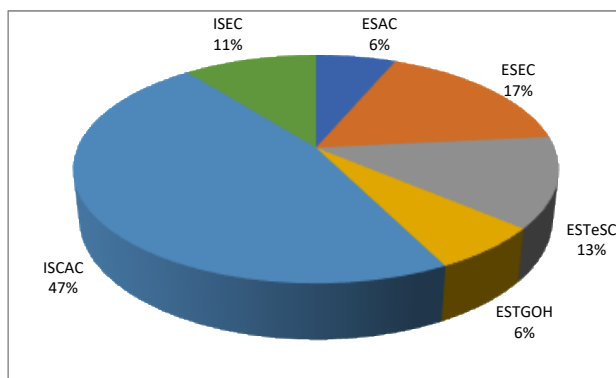


Gráfico 1 – Distribuição dos processos apresentados por Unidade Orgânica.

O número total de processos (47) foi semelhante ao ano letivo anterior, que teve 43 processos. A tabela 1 apresenta os dados comparativos por Unidade Orgânica.

Unidade Orgânica	2022_2023	2021_2022
ESAC	3	6
ESEC	8	6
ESTeSC	6	6
ESTGOH	3	1
ISCAC	22	18
ISEC	5	6
<i>Total</i>	<i>47</i>	<i>43</i>

Tabela 1 – Distribuição dos Processos por Unidade Orgânica - Evolução.

3.2 Distribuição dos Processos por Modo de Entrada

À semelhança do ano letivo anterior, a maioria dos processos deu entrada na Provedoria através de email (Em, 83%). As outras vias de entrada foram o telemóvel da Provedoria (TIm, 9%), o portal na página do IPC (Por, 4%) e por indicação pessoal ao PE (P, 4%). Não há registo de abertura de processos por telefone (Tlf, 0%). O Gráfico 2 mostra a distribuição dos processos por modo de entrada.

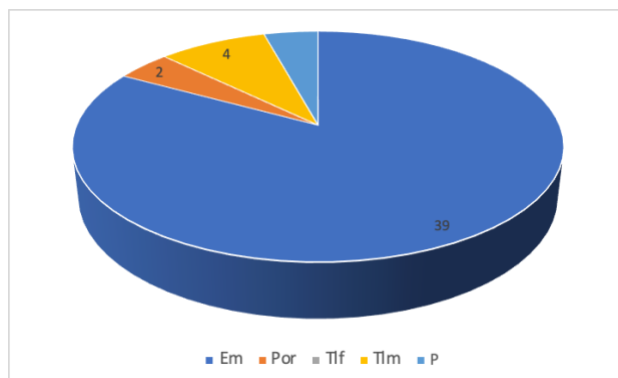


Gráfico 2 – Distribuição dos processos por modo de entrada.

3.3 Distribuição dos Processos por Tipologia

Quanto à tipologia dos processos, o Pedido de Apoio (PA, 43%) e a Reclamação (R, 43%) representaram a quase totalidade dos processos. A Queixa preencheu o restante dos processos (Q, 15%). O Gráfico 3 mostra a percentagem de processos por tipologia e a Tabela 2 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.

Comparativamente com o ano anterior, passou a haver uma divisão semelhante entre processos de queixa e de reclamação, mantendo-se a componente de pedidos de apoio.

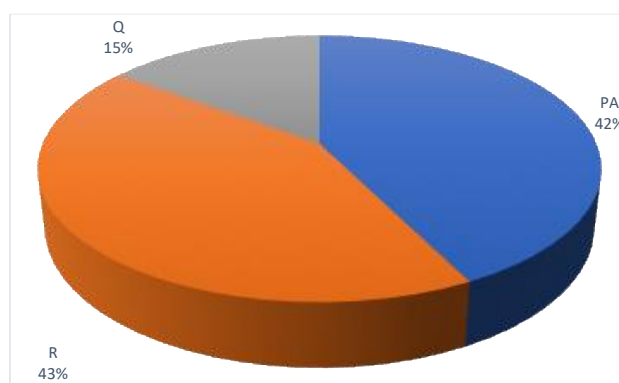


Gráfico 3 – Distribuição dos processos por tipologia.

Unidade Orgânica	Pedido de Apoio (PA)	Queixa (Q)	Reclamação (R)
ESAC	3	0	0
ESEC	4	3	1
ESTGOH	0	0	3
ESTeSC	0	1	5
ISEC	1	1	3
ISCAC	12	2	8
<i>Total</i>	<i>20</i>	<i>7</i>	<i>20</i>

Tabela 2 – Distribuição da Tipologia de Processo por Unidade Orgânica.

3.4 Distribuição dos Processos por Tipologia de Participante

De modo semelhante ao ano anterior, a grande maioria dos participantes são estudantes regularmente matriculados (EM), representando 83,0% dos processos. Apenas um antigo estudante (AE) esteve envolvido e os candidatos a estudante (CE) representam 6,4%. A tipologia de participantes fecha com outro tipo de participante (OP, 8,5%). O Gráfico 4 ilustra esta distribuição.

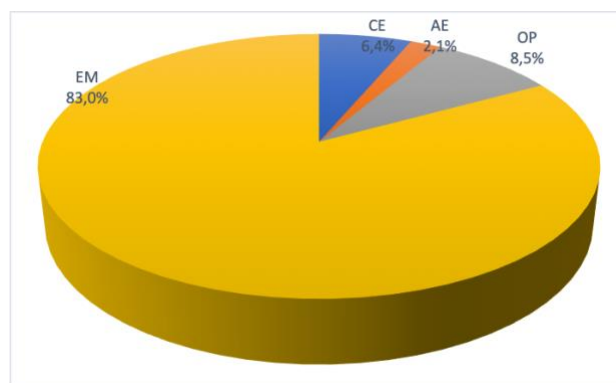


Gráfico 4 – Distribuição dos processos por tipologia de participante.

3.5 Distribuição dos Processos por Classificação

A maioria dos processos recebidos envolveram questões académicas (ACA, 55%), seguindo-se as questões de carácter pedagógico (PED, 43%), tal como se pode visualizar no Gráfico 5. A Tabela 3 apresenta esta distribuição por Unidade Orgânica.

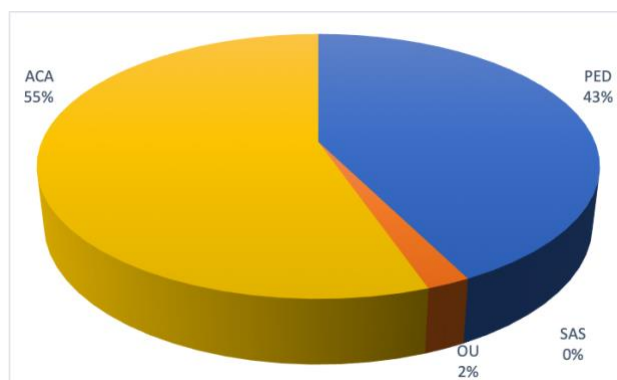


Gráfico 5 – Distribuição dos processos por classificação.

Unidade Orgânica	Académico (ACA)	Pedagógico (PED)	Serviço Ação Social (SAS)	Outros (OU)
ESAC	1	2	0	0
ESEC	4	3	0	1
ESTGOH	0	3	0	0
ESTeSC	6	0	0	0
ISEC	4	1	0	0
ISCAC	11	11	0	0
Total	26	20	0	1

Tabela 3 – Distribuição da Classificação dos Processos por Unidade Orgânica.

3.6 Recomendações Efetuadas

Do total dos 47 processos analisados e acompanhados, 1 resultou diretamente em recomendação formal escrita e 4 em recomendações feitas em registo de email. Foram ainda produzidas 3 recomendações formais escritas como resultado de vários processos e do entendimento do PE. Em 19 processos, a recomendação foi indicada verbalmente, ficando registada como recomendação verbal.

RF – Recomendação em Registo Formal Escrito

Uma das recomendações formais escritas envolveu uma situação relacionada com a anulação de matrícula, estando ligada à percentagem do valor de propinas a pagar. A recomendação estava relacionada com o horário de funcionamento dos serviços académicos da UO e o entendimento do direito do estudante a ser esclarecido. Esta recomendação não foi aceite.

Duas das recomendações formais envolveram as questões associadas à necessidade de providenciar a aprovação e disponibilização atempada aos estudantes das Fichas de Unidade Curricular. Uma destas recomendações foi dirigida diretamente a uma UOE. Posteriormente, foi emitida uma outra recomendação, genérica e para todas as UO's, dirigida aos responsáveis pelo processo de aprovação e disponibilização da FUC aos estudantes. Uma recomendação formal envolveu os tempos de resposta aos processos de creditação requeridos pelos estudantes e a necessidade de definir um prazo limite de resposta, de modo a não haver prejuízo para o seu percurso académico. Refira-se que apenas foi registada resposta formal à recomendação que não foi aceite. Relativamente às outras recomendações, foi entendimento que a ausência de resposta pressupõe a sua aceitação, não tendo contudo sido o Provedor do estudante informado das diligências que foram tomadas e dos resultados obtidos.

Rem – Recomendações via Email

As 4 recomendações escritas via email envolveram queixas de âmbito académico (2) e pedagógico (2). Uma das recomendações está relacionada com o comportamento de um docente em contexto de sala de aula. Outra recomendação envolveu a necessidade de rever o regulamento para atribuição de estágios aos estudantes. Outra recomendação decorreu do atraso na atribuição de orientadores de estágio aos estudantes e a implicações no seu percurso académico. Todas estas recomendações foram aceites, apesar de não ter havido uma resposta formal. A última recomendação via email envolveu um processo de prescrição de dívida de propinas, tendo sido recomendado dar resposta à estudante. Esta recomendação não foi aceite.

RV – Recomendações Verbais

As recomendações do tipo verbal envolveram os procedimentos de base no modo de atuação do provedor do estudante. Foram maioritariamente emitidas em processos de mediação realizados em reunião. A maioria destas recomendações correspondem a linhas orientadoras e a situações de acordo para a resolução da situação em análise.

A Tabela 4 apresenta a distribuição das recomendações por UO.

Unidade Orgânica	Escrita Formal	Email	Verbal	Parecer
ESAC	1	0	1	0
ESEC	1	1	3	0
ESTGOH	1	0	2	0
ESTeSC	1	1	3	0
ISEC	1	0	2	0
ISCAC	4	2	8	0
<i>Total</i>	<i>4*</i>	<i>4</i>	<i>19</i>	<i>0</i>

Tabela 4 – Distribuição das recomendação por Unidade Orgânica. (*) Uma das recomendações escritas é comum a todas as UO's.

3.7 Registos de Denúncia

No período a que se reporta este relatório foi feito um registo de denúncia de assédio, devidamente encaminhado ao Senhor Presidente do IPC.

3.8 Articulação com os Serviços de Ação Social do IPC

A atividade do PE envolveu uma forte ligação com os Serviços de Ação Social do IPC (SAS-IPC). Esta comunicação estreita é importante e permite o conhecimento do modo de funcionamento mútuo e agiliza a necessidade de encaminhamentos.

A articulação com os SAS-IPC envolve também 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 SAS-IPC, 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 SAS-IPC 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 requeridas. Os dados referentes às situações analisadas e apoios concedidos são alvo de registo de acompanhamento do A2ES, em relatório próprio, 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 são alvo de registo de acompanhamento em relatório próprio. Assim, opta-se por referir apenas a participação ativa do PE nos trabalhos desta comissão de acompanhamento.

Relativamente à participação no FSNext, registe-se a participação ativa numa ação de recolha de fundos no decorrer do concerto dos Coldplay em Coimbra, coordenada em articulação com os SAS-IPC.

Orientação de Estudantes para os SASIPC

Por norma os estudantes contactam diretamente os SAS-IPC e as várias valências que o integram, não sendo este tipo de encaminhamento uma situação comum na Provedoria do Estudante. Contudo, por solicitação própria, o PE participou em reuniões das equipas de psicologia e de serviço social dos SASIPC. Estas reuniões permitiram perceber o modo de funcionamento mútuo e agilizar procedimentos de interação. No período a que se reporta o relatório não foram encaminhadas situações de urgência para estas equipas. Contudo, em várias situações houve discussão mútua, que permitiu alavancar algumas decisões tomadas.

3.9 Acompanhamento dos Processos

O objetivo maior de uma provedoria do estudante passa por não ter qualquer processo. Contudo, o PE existe para diligenciar no sentido da garantia dos legítimos direitos e interesses dos estudantes. A forma de análise e acompanhamento dos processos passou sempre pelo cuidado em tentar obter soluções consensuais, de modo rápido, assertivo e eficaz, passando o PE sempre que possível despercebido no processo de decisão. É com base nesta metodologia de trabalho que se verifica a existência de muitas recomendações verbais e poucas escritas. Sempre que é possível obter entendimento de modo simples, esse é o caminho preferencial na atuação do PE.

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. Em 26 dos processos, a duração não ultrapassou os 10 dias.

Tomado como base todos os processos, a média até à resolução foi de 24 dias. O tempo de acompanhamento foi inferior a um mês em 38 dos processos. Contudo, os processos mais complexos tiveram uma duração superior. Neste grupo destacam-se 3 processos com duração próxima ou superior a 100 dias: 97, 106, 280.

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 4 reuniões com as entidades envolvidas. Alguns dos processos obrigaram a um acompanhamento mais sistemático dos intervenientes e ao recurso a grande número de diligências/reuniões.

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.

O número de telemóvel do PE foi também um instrumento importante, tanto na receção de contactos dos estudantes como no contexto das diligências efetuadas.

4. Outras Atividades do Provedor do Estudante

Além da apreciação e mediação de processos envolvendo os estudantes, a atuação do PE passou também pela participação em várias atividades institucionais. Aqui se incluem as reuniões institucionais, com destaque para o Senado do IPC, a dinamização de reuniões várias, a participação em encontros de interesse para a missão da Provedoria e a sua representação. Refira-se que, sempre que o PE recebeu um convite para estar presente em ação institucional, diligenciou no sentido de conseguir estar presente. 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.

4.1 Senado do IPC

O PE integra o Senado do IPC. Assim, no âmbito da sua integração neste Órgão do IPC, participou nas várias reuniões que decorreram no período do relatório.

4.2 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 reuniões para discussão de assuntos relevantes no contexto das atividades da Provedoria. O PE dinamizou também visitas às AE's do IPC, algumas delas com participação rápida em reunião dos seus membros. O PE participou ainda nas Cerimónias de Tomada de Posse dos Órgãos Sociais de cada AE-IPC.

4.3 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, dando seguimento ao ano anterior, foram dinamizadas reuniões com os Presidentes dos CP, tendo em vista a articulação de mecanismos de procedimento e discutir assuntos de interesse comum.

4.4 Participação no XI ENPE – Encontro Nacional de Provedores do Estudante

O Provedor do Estudante do IPC integra a RPE - Rede Portuguesa de Provedores do Estudante, sendo o Presidente da Assembleia Geral. A RPE organiza todos os anos um Encontro Nacional, que no ano de 2022 decorreu na Universidade de Madeira, nos dias 17 e 18 de novembro de 2022. O tema do encontro “Por um Ensino Superior Inclusivo” permitiu a discussão ativa entre os vários provedores do estudante presentes. O PE participou ativamente neste encontro.

4.5 Participação na 18 ENOHE Annual Conference 2023

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 realiza uma conferência anual, tendo a mesma sido realizada em Praga, de 14 a 16 de junho de 2023, com o tópico geral “From Amsterdam 2003 to Prague 2023. Higher Education Ombuds Offices: Reviewing! Reforming! (Re)starting?”

O PE participou ativamente nesta conferência, tendo sido uma experiência importante no contexto das aprendizagens tidas, trocas de experiências, discussão em torno dos vários 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.

4.6 Organização do Encontro Nacional Abandono Escolar

Numa organização conjunta do Provedor do estudante do IPC com os Provedores da Universidade de Coimbra, da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, do Instituto Miguel Torga e da Escola Universitária Vasco da gama, decorreu no dia 3 de fevereiro de 2023, no Auditório António Arnaut, um Encontro Nacional sobre Abandono Escolar, com o tema “Iniciativas Institucionais para Prevenir e Combater o Abandono no Ensino Superior. Este encontro mereceu o apoio do IPC, dos SAS-IPC e da RPE. Contou com a participação de mais de 100 elementos provenientes das várias Instituições de Ensino Superior do País.

4.7 Workshop Coordenação de Cursos no Ensino Superior

Numa organização conjunta, e com todo o suporte do GAVIP-IPC, decorreu o Workshop Coordenação de Cursos no Ensino Superior: Oportunidades, Desafios e Reflexões. Este workshop foi destinado aos Coordenadores de Curso das várias UO's do IPC. Além da importância do tema, permitiu o encontro e a troca de ideias entre os Coordenadores de Curso do IPC que nele participaram.

5. Considerações Finais

O número de exposições apresentadas por parte dos estudantes na Provedoria continuou a evidenciar um alinhamento com os anos letivos anteriores, estando os 47 processos próximos dos 43 do ano letivo 2021/2022 e dos 52 do ano letivo 2020/21.

Quanto à distribuição de processos pelas UO's, o ISCAC continua a ser a UOE que se destaca com o maior número de situações apresentadas.

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, 98% dos processos.

Os estudantes regularmente matriculados, tal como seria de esperar, representam a grande maioria dos intervenientes nos processos. Refira-se 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.

Identifica-se como muito positiva a ligação e realização de reuniões regulares com as Associações de Estudantes, assim como com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das UO's.

O Provedor do estudante do IPC observa e regista um balanço positivo na sua atividade ao longo do período a que respeita este relatório. A abordagem aos processos pautou-se sempre pela discrição, tendo merecido sempre uma 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.

Refira-se que a metodologia seguida no tratamento das exposições apresentadas pelos estudantes revelou-se adequada, tendo o PE procurado ser atento e proactivo no acompanhamento da vida académica e institucional, e sempre que entendeu necessário, recomendou ações de melhoria.

Agradecimentos

O trabalho do PE assenta fundamentalmente numa aposta na mediação discreta, com total disponibilidade para ouvir, analisar e diligenciar. Apenas com confiança e colaboração de todos os intervenientes se conseguem obter bons resultados. Assim, é fundamental deixar neste relatório uma nota de agradecimento a todos quantos permitiram o desempenho das funções do PE com dedicação e entusiasmo.

Um agradecimento a toda a equipa da Presidência do IPC, com uma nota especial para o Sr. Presidente do IPC, Professor Jorge Conde, pela disponibilidade e apoio que tem sempre manifestado, e que tem permitido à Provedoria do Estudante cumprir a sua missão com sucesso.

Uma palavra de apreço e agradecimento ao Sr. Administrador dos SASIPC, Professor João Lobato, pela assertividade, empenho e simpatia na ligação das suas funções com a Provedoria do Estudante, bem como pelo trabalho em equipa que temos realizado.

Uma palavra de agradecimento ao Sr. Vice-Presidente com a área académica, Professor Daniel Gomes, assim como para a Sra. Vice-Presidente, Professora Ana Ferreira.

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, pelo acompanhamento constante e ajuda isenta na apreciação de alguns 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.

Um agradecimento ao GAVIP, em especial à Professora Lúcia Simões, por toda a disponibilidade e apoio em algumas ações que envolveram a Provedoria.

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 Secretários, 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.

Um agradecimento especial às Associações de Estudantes do IPC e em especial a todos os seus dirigentes. A partilha, debate e troca de ideias representa uma mais-valia para a Provedoria e a forma calorosa com que sempre recebem o PE merece um destaque.

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 2022/2023

Emissor

Luis Roseiro

Provedor do Estudante do IPC



Assinado por: **Luís Manuel Ferreira Roseiro**
Num. de Identificação: 08496699
Data: 2024.05.14 08:34:55 +0100

Versão 0.0

Editado em 23 de janeiro de 2024

©2024, Politécnico de Coimbra

www.ipc.pt

<https://sigq.ipc.pt>

qualidade@ipc.pt