

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
RELATÓRIO
2025/2026

(Período de 08/03/2025 a 07/03/2026)

Índice

1.	Nota introdutória	3
1.1.	A Provedoria do Estudante do IPC	3
2.	Acesso à Provedoria e Registo dos casos apresentados.....	4
2.1.	Formas de comunicação com a Provedoria do Estudante	4
2.2.	Tipologias de registo dos casos expostos à Provedoria do Estudante	4
3.	Descrição dos casos apresentados à Provedoria	5
3.1.	Modo de entrada dos casos	6
3.2.	Participantes dos casos	6
3.3.	Distribuição dos casos por UOE	7
3.4.	Caracterização dos casos apresentados à Provedoria - tipologia	8
3.5.	Caracterização dos casos apresentados à Provedoria - classificação	9
3.6.	Acolhimento das propostas de resolução apresentadas pela Provedoria do Estudante	10
4.	Recomendações e pareceres.....	11
4.1.	Recomendações.....	11
4.2.	Pareceres	13
5.	Outras atividades	13
5.1.	Reuniões com as Associações de Estudantes e os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos	13
5.2.	Articulação com as diferentes Unidades dos Serviços de Ação Social	13
5.3.	Rede de Provedores do Estudante (RPE)	13
5.4.	Divulgação da Provedoria do Estudante	13
6.	Considerações finais	14

1. Nota introdutória

O presente documento descreve as atividades desenvolvidas pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC), no cumprimento do ponto 5 do Artigo 4º, do Regulamento n.º 563/2025, de 9 de maio, publicado em Diário da República, 2ª série – nº 89. Este documento é referente ao período de 8 de março de 2025 a 7 de março de 2026 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. No respeito pelo disposto no art. 16º do referido Regulamento, foram excluídas todas as informações que possam lesar a intimidade e vida privada dos intervenientes nos processos. O presente relatório é o primeiro de um mandato de dois anos.

1.1. A Provedoria do Estudante do IPC

A Provedoria do Estudante é um órgão independente, que tem como função a defesa e a promoção dos direitos e interesses dos estudantes, no âmbito do Instituto Politécnico de Coimbra, tal como previsto no art. 42º dos Estatutos do IPC (na redação dada pelo Despacho Normativo n.º 21/2021, de 20 de julho), atuando para prevenir situações discricionárias que os prejudiquem e analisando queixas fundadas dos mesmos (art. 1º do Regulamento da Provedoria do Estudante). O Provedor é um Professor de carreira do IPC, designado pelo Conselho Geral, sob proposta do Presidente do IPC, após parecer favorável das associações de estudantes, nos termos do artigo acima indicado dos Estatutos do IPC.

No desempenho da sua função, a Provedoria atua em estreita colaboração com as Associações de Estudantes, os Conselhos Pedagógicos e os Serviços de Ação Social. O Provedor integra o Senado do IPC, a Comissão de Acompanhamento do programa de atribuição do apoio de emergência ao estudante (A2ES) e a Comissão de Acompanhamento do programa de apoio em rede ao estudante com necessidades educativas específicas (PARENEE). Adicionalmente, e sendo o IPC um Parceiro Nuclear do Fundo Solidário Next Justiça e Paz, o Provedor integra ainda a representação do IPC nesta estrutura de apoio aos estudantes de Coimbra.

No presente relatório, não são incluídas as atividades desenvolvidas no âmbito dos órgãos e entidades discriminadas no parágrafo anterior, uma vez que cada um destes elabora o respetivo relatório anual.

2. Acesso à Provedoria e Registo dos casos apresentados

2.1. Formas de comunicação com a Provedoria do Estudante

Para o desempenho da sua função, a Provedoria do Estudante disponibiliza diversas formas de contacto aos estudantes do IPC. O contacto inicial com a Provedoria do Estudante ocorre, preferencialmente, por uma das três vias que se elencam:

- i) Via email (provedoria@ipc.pt)
- ii) Via telemóvel (966 959 151)
- iii) Via portal, com acesso a partir da página da Provedoria e mediante credenciais de acesso do estudante (<https://www.ipc.pt/sobre/orgaos/provedor-do-estudante/>)

A Provedoria dispõe de um espaço próprio para atendimento, nos Serviços Centrais - Casa do Bispo, desde setembro de 2025 e recebe apoio de secretariado (Secretariado da Presidência do IPC) e apoio jurídico (Serviços Centrais do IPC).

2.2. Tipologias de registo dos casos expostos à Provedoria do Estudante

Independentemente do canal utilizado, todas as situações reportadas à Provedoria do Estudante são devidamente analisadas. Inicialmente, a situação exposta é classificada de acordo com a tipologia de registo dos processos que tem vindo a ser usada neste órgão. A Provedoria mantém um mapa atualizado de registo de todas as entradas e respetiva tramitação. De acordo com o Regulamento aprovado em 2025 (ponto 3 do art. 11º), todos os processos físicos serão devidamente arquivados em local próprio, com acesso restrito, especialmente destinado para esse fim. Prevê-se a definição do referido local/meio de arquivo durante o ano de 2026.

a) Tipologia dos Processos

Q - Queixa: esta tipologia 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: nesta tipologia, o interveniente apresenta uma reivindicação ou exigência de tratamento ou reposição de uma situação ocorrida ou em curso.

PA - Pedido de Apoio: este 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.

PEsc - Pedido de Esclarecimento: nesta tipologia, o interveniente solicita esclarecimento sobre aspetos regulamentares ou outros, com impacto na sua atuação

b) Classificação dos Processos

De acordo com o tema em tratamento, são definidos quatro grupos:

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 as áreas de atuação da Ação Social são aqui classificadas. Inclui questões que envolvam a qualidade dos serviços prestados nos setores de alimentação ou alojamento e apoios sociais.

OU - Outros: para enquadramento de outras temáticas, não incluídas nas anteriores.

c) **Tipologia dos Participantes**

O enquadramento do tipo de participante é feito em quatro grupos, designados por:

EM - Estudantes Regularmente Matriculados: envolve os estudantes, ou grupos de 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. Os estudantes em Mobilidade no IPC também têm aqui o seu enquadramento.

AE - Antigos Estudantes: 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.

CE - Candidatos a Estudante: envolve todos os participantes que pretendam vir frequentar um determinado curso na instituição, por qualquer via de acesso regulamentarmente prevista. 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: 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, ou aqueles previstos na al. f) do nº3 do art. 6º do Regulamento da Provedoria do Estudante são enquadradas neste grupo.

3. Descrição dos casos apresentados à Provedoria

Durante o período de **8 de março de 2025 a 7 de março de 2026**, foram apresentadas 63 exposições à Provedoria do Estudante do IPC. De acordo com os dados de relatórios anteriores, o número de casos tem sofrido alguma variação desde 2021/22: 43 casos nesse ano, 47 no ano

letivo seguinte e 69 em 2023/24. A partir de 2024/25, os mandatos de Provedor de Estudante não são coincidentes com o calendário letivo, pelo que o anterior relatório indica 40 casos até 7 de março de 2025.

3.1. Modo de entrada dos casos

A maioria dos casos e respetiva informação foi apresentada por email (provedoria@ipc.pt), acompanhada, quando se revelou necessário, por reunião telefónica, online ou presencial. Dos 63 processos relativos ao período em análise, 4 transitaram do anterior Provedor, Doutor Luís Roseiro, uma vez que não se encontravam concluídos à data de tomada de posse da atual Provedora. De referir que foi prestado todo o apoio e disponibilidade para esclarecer dúvidas por parte do Provedor cessante bem como foram partilhadas boas práticas, o que muito contribuiu para uma transição sem obstáculos e uma continuação natural de procedimentos. Todos os casos implicaram a solicitação de informação adicional ao estudante. A distribuição por modo de entrada pode ser visualizada no gráfico 1 e é referente aos 59 casos que deram entrada a partir de 8 de março de 2025.

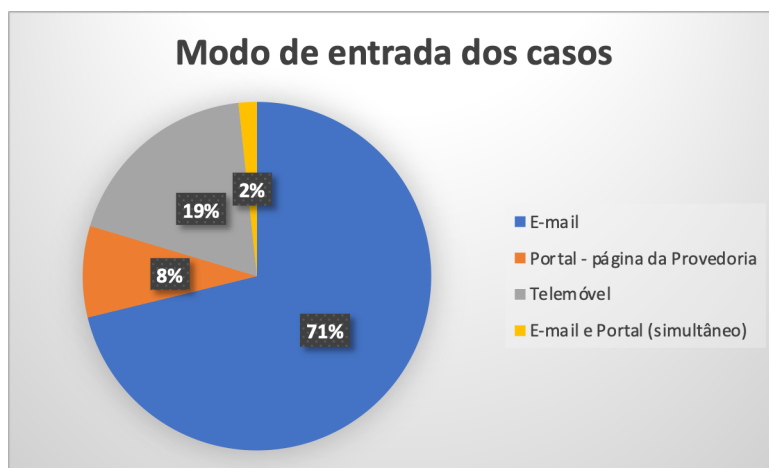


Gráfico 1 – Modo de entrada dos casos

3.2. Participantes dos casos

Maioritariamente, os casos são expostos por estudantes regularmente matriculados (EM) num ciclo de estudos do IPC (81% dos casos; 51 estudantes). Embora predominem os estudantes de licenciatura, os estudantes de CTESP e de Pós-Graduação e Mestrado também apresentaram exposições à Provedoria do Estudante (respetivamente 5 e 10 estudantes). Podemos ainda observar, no gráfico 2, que os casos podem ter sido apresentados por outros. Em “Outros” encontramos um caso exposto pela Associação de Estudantes da UOE, 1 por requerente de

reconhecimento específico de grau e 1 por entidade homóloga à Provedoria do Estudante do IPC. Dois casos foram expostos de forma anónima.

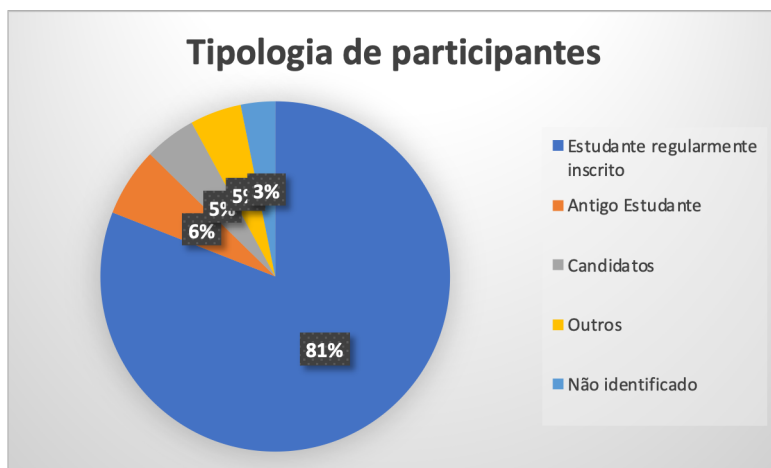


Gráfico 2 – Tipologia de participantes dos casos

Na maioria dos casos, foi solicitada informação adicional, para um enquadramento mais completo, aos serviços da presidência da UOE respetiva. Algumas situações expostas deram origem a reuniões presenciais com os estudantes, docentes, serviços ou órgãos envolvidos. Privilegiou-se uma intervenção articulada com as presidências das Escolas, em particular com a vice-presidência para a área académica. Importa realçar a colaboração recebida e a prioridade dada aos casos expostos pela Provedoria do Estudante que se encontrou sempre junto das Presidências das UOE, e serviços envolvidos, e que muito agilizou a resolução dos mesmos.

3.3. Distribuição dos casos por UOE

Quanto à distribuição de casos por UOE, podemos observar o gráfico 3 relativo aos 63 casos que reportam ao ano em análise. Uma vez que 4 casos foram iniciados pelo anterior Provedor do Estudante, existe uma duplicação destes relativamente ao relatório anterior.

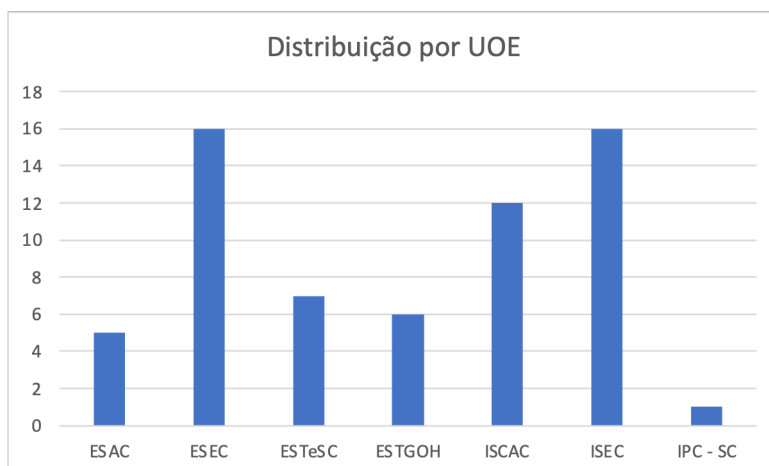


Gráfico 3: Distribuição dos casos por Unidade Orgânica de Ensino

Os dados relativos a anos letivos anteriores, e constantes de relatórios disponíveis, já evidenciavam uma maior concentração de casos nas 3 UOE com maior número de estudantes, a saber: ESEC, ISCAC e ISEC. Refira-se ainda que deu entrada um caso relativo a tabela de propinas em vigor até setembro de 2025, pelo que associou a IPC/SC.

3.4. Caracterização dos casos apresentados à Provedoria - tipologia

Quando aplicados os critérios caracterizadores de registo das exposições apresentadas à Provedoria do Estudante do IPC no período em análise, verifica-se a seguinte distribuição:

Mais de metade dos casos apresentados na Provedoria foram “Pedidos de Apoio” (52%), conforme gráfico 4. Estes dizem respeito a questões regulamentares, concursos de acesso, funcionamento dos serviços, direitos dos estudantes e ainda a relação professor - estudante. Frequentemente, estes pedidos de apoio são igualmente de esclarecimento.

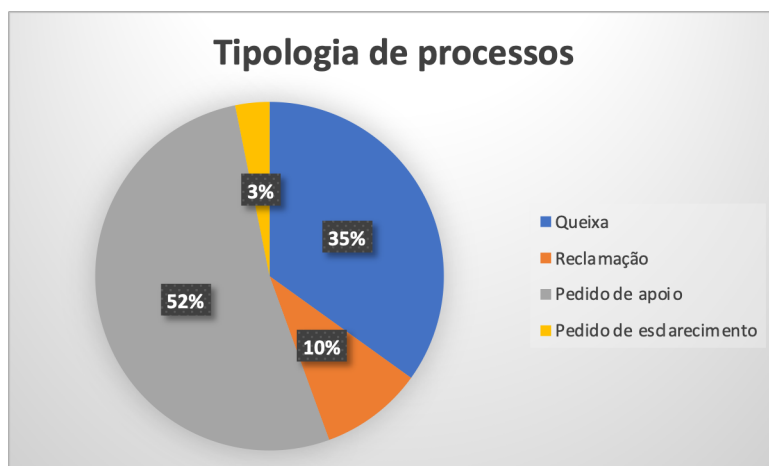


Gráfico 4: Tipologia dos casos apresentados

No que diz respeito às queixas, que correspondem a 35% dos processos, manifestam um descontentamento perante uma situação e pode incidir em diferentes assuntos (descontentamento com a relação professor-estudante, em contexto de atividades letivas ou de orientação de estágios ou trabalhos finais, com a desempenho de um serviço, com o lançamento de classificações fora de prazo ou com processos de creditação). Podemos observar, no gráfico 5, a distribuição por UOE das diferentes tipologias de casos apresentados:

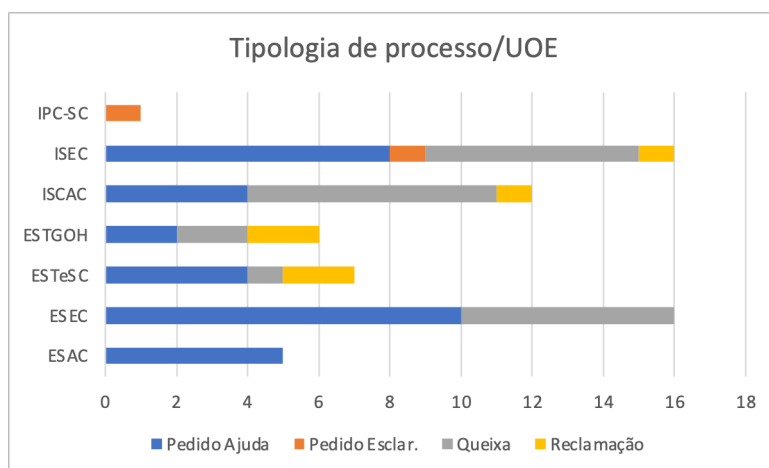


Gráfico 5: Distribuição dos casos por tipologia e por UOE

3.5. Caracterização dos casos apresentados à Provedoria - classificação

Mais de metade dos casos (56%) estão na categoria “Académico” e incidem quase exclusivamente na aplicação de regulamentos (académico, de propinas, de estudante internacional, de transição de plano de estudos). O Gráfico 6 apresenta a distribuição de processos por classificação. Na classificação “Outros” encontramos exposições sobre instalações das UOE, contrato Erasmus e comportamentos desadequados de estudantes fora dos espaços do IPC.

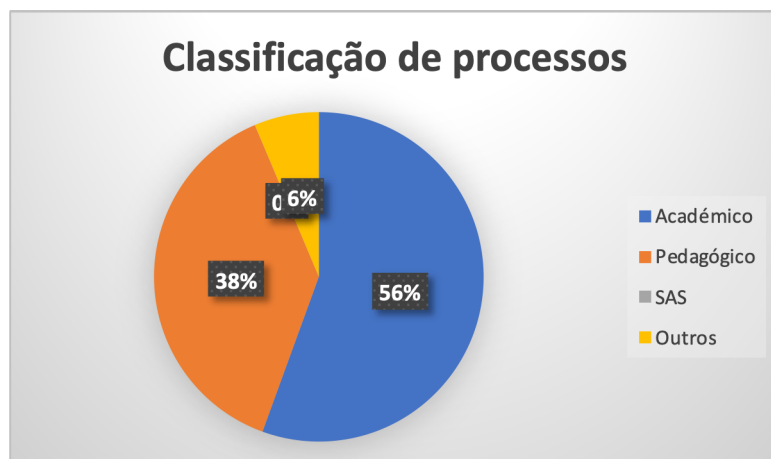


Gráfico 6: Distribuição dos casos por classificação

No gráfico 7, podemos observar a distribuição das diferentes classificações de processos por UOE. Recorde-se que nenhum processo incide sobre os SAS.

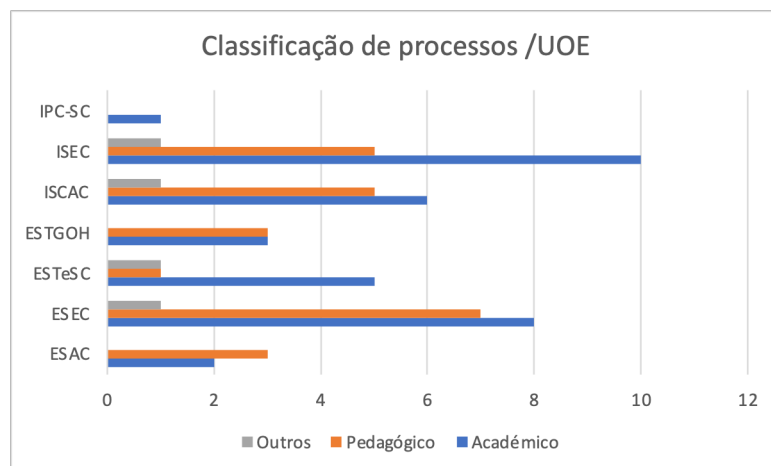


Gráfico 7: Distribuição dos casos por classificação e por UOE

3.6. Acolhimento das propostas de resolução apresentadas pela Provedoria do Estudante

Considerando apenas as situações de tipologia “Pedido de Apoio”, “Queixa” e “Recomendação” (n=61) e no que concerne ao desfecho das mesmas, 17 (27,9%) foram totalmente resolvidas a favor dos estudantes; 6 (9,9%) foram parcialmente resolvidas a favor dos estudantes; 11 (18%) foram desfavoráveis para o estudante e 18 (29,5%) não deram origem a uma proposta de decisão, por enquadramento insuficiente ou por contrariarem os regulamentos em vigor. Note-

se que 5 casos estão ainda em resolução; 1 não se enquadrava nas competências da Provedoria, 1 desconhece-se a decisão final e 2 não se aplicaram, por desistência dos estudantes.

4. Recomendações e pareceres

4.1. Recomendações

Nos termos da al. e) do nº 1 do art. 4º do Regulamento da Provedoria, este órgão pode emitir recomendações com vista à “reparação das injustiças praticadas, ou a adoção de procedimentos que melhor se adequem aos justos interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar”. No período em análise, e em resultado de alguns dos casos expostos à Provedoria, foram emitidas 7 recomendações formais dirigidas à Presidência do IPC e 13 recomendações em registo de e-mail, 10 para a Presidência da UOE envolvida e 3 para a Presidência do IPC. A tabela 1 sintetiza as temáticas abordadas nas recomendações formais dirigidas à Presidência do IPC, e que abordam temas transversais a todos os estudantes da instituição, e indica a data de envio:

Nº	Data de envio	Assunto
1	6 de junho 2025	Estudantes com NEE: acompanhamento pelos docentes
2	11 de junho 2025	UC com regime de precedências e contabilização de ECTS para inscrição no ano letivo
3	11 de julho 2025	Lançamento de pautas: prazos
4	21 de julho 2025	Acesso a época especial por trabalhadores-estudantes
5	22 de julho 2025	Estudantes PALOP de continuidade no IPC: acesso a faseamento de pagamento de propina de mestrado
6	1 de agosto 2025	Conversão de classificações (mobilidade Erasmus)
7	4 de novembro 2025	Planos de transição/reestruturação curricular

Tabela 1: Recomendações formais remetidas à Presidência do IPC

Relativamente às recomendações em registo de e-mail, sintetiza-se a temática e data de envio das mesmas bem como a entidade destinatária na tabela 2. Quando a entidade é IPC-SC, estamos perante recomendações para todos os estudantes da IES. Ao contrário, quando a recomendação é dirigida a uma UOE, esta apenas incide sobre o estudante que a expôs ou só concerne aspetos de atuação da UOE perante os seus estudantes:

Nº	Data de envio	Assunto	Destinatário
1	2 de maio 2025	Processo de orientação de trabalho final de mestrado e aplicação de propina de prorrogação	ISCAC
2	7 de maio 2025	Estudante NEE - medidas aprovadas e repetição de avaliação	ESEC
3	14 de maio 2025	Disponibilização de certidão multiuso para apresentação no consulado, para obtenção de visto pelo estudante	ESTGOH
4	17 de maio 2025	Dívida de propina e informação constante do edital do curso	ESTGOH
5	30 de junho 2025	Lançamento de classificação final fora de prazo; aceitação de inscrição fora de prazo	ISCAC
6	31 de junho 2025	Procedimentos de avaliação em contexto de estágio curricular	ISEC
7	1 de agosto 2025	Revisão de classificação obtida na creditação de mobilidade Erasmus	ISCAC
8	9 de setembro 2025	Possibilidade de revisão da percentagem de tempo parcial	ESEC
9	15 de setembro 2025	Relação pedagógica e apoio ao estudante	ISCAC
10	24 de setembro 2025	Possibilidade de troca entre mestrados oferecidos pelo IPC; estudantes 1º ano/1ª vez	IPC-SC
11	7 de outubro 2025	Pedido de análise pelos órgãos CTC e CP sobre plano de transição para novo plano de estudos; expectativas e direitos dos estudantes	ESTESC
12	12 de novembro 2025	Justificação de faltas a momentos de avaliação - estudantes em representação da UOE e do IPC	IPC-SC
13	5 de março 2026	Revisão da informação para candidatos a estudantes internacionais no site institucional e no edital	IPC-SC

Tabela 2: Recomendações em registo de e-mail

De referir ainda que diversos casos geraram recomendações do tipo verbal, a estudantes e à presidência de UOE e corresponderam, essencialmente, a processos de mediação ocorridos, tendo em vista a resolução da situação em análise.

4.2. Pareceres

Foram emitidos 4 pareceres relativos a prescrição, conforme previsto no nº 8 do art. 2º do Regulamento do Regime de Prescrições do IPC, sendo 2 relativos a estudantes da ESAC e 2 relativos a estudantes da ESEC.

5. Outras atividades

5.1. Reuniões com as Associações de Estudantes e os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos

Durante o ano em análise, realizaram-se reuniões com as Associações de Estudantes do IPC, individualmente e em conjunto, bem como com as Presidências dos Conselhos Pedagógicos. Foram abordados temas variados e relevantes para os envolvidos e, sempre que adequado, foram remetidos contributos à Presidência dos IPC. É de salientar que as Associações de Estudantes têm uma atuação de proximidade e de colaboração com a Provedoria e proporcionam, com regularidade, oportunidades de divulgação deste órgão junto dos estudantes da respetiva UOE. Igualmente, deve ser referido o envolvimento das presidências dos Conselhos Pedagógicos com a Provedoria, na partilha e reflexão de práticas e na construção de uma atuação coletiva do IPC, no respeito pela autonomia da cada uma das UOE.

5.2. Articulação com as diferentes Unidades dos Serviços de Ação Social

A Ação Social no Ensino Superior é uma área de extrema importância para os estudantes. O seu bem-estar, a sua integração plena e o acesso a condições de sucesso justas e equitativas constituem as linhas de atuação dos Serviços de Ação Social e, nesse sentido, a articulação com a Provedoria do Estudante é sistemática. Conforme descrito inicialmente, o Provedor integra diversos programas de apoio aos estudantes e tem uma interação regular, e de forma mais direta, com a Unidade de Saúde e Bem-estar e a Unidade de Apoios Sociais Diretos. Esta articulação permite agregar esforços para uma resposta mais robusta às necessidades dos estudantes. Destaque ainda para uma atuação conjugada no PARENEE, na salvaguarda dos interesses e direitos dos estudantes com necessidades educativas específicas.

5.3. Rede de Provedores do Estudante (RPE)

No âmbito da integração nesta Rede, a Provedoria participou no evento da responsabilidade do Ministério da Educação, “Ação Social no Ensino Superior” (Lisboa, 2 de setembro de 2025), no XIV Encontro Nacional da Rede (Universidade dos Açores, 16/17 de outubro de 2025) e no IV Encontro intercalar da Rede (IP Viseu, 27 de fevereiro de 2026).

5.4. Divulgação da Provedoria do Estudante

A Provedoria do Estudante participou em 4 eventos de apresentação deste órgão, respetivas competências e meios de atuação, a convite de Associações de Estudantes ou inserida em iniciativas promovidas pelos Serviços Centrais: i) participação no momento formativo da AE-

ESTESC, a 13 de setembro de 2025; ii) participação na Semana de Receção aos Novos Estudantes da ESEC, a 23 de setembro de 2025; iii) na iniciativa “Somos IPC” (no âmbito do projeto +Sucesso 2.0), a 3 de dezembro de 2025 e iv) na iniciativa “Formar para o futuro” dirigida a membros dos órgãos sociais das Associações de Estudantes, a 21 de fevereiro de 2026.

Refira-se que no período em análise deu-se início à revisão da informação disponibilizada na página da Provedoria do Estudante, no site do IPC (<https://www.ipc.pt/sobre/orgaos/provedor-do-estudante/>), pelos Serviços de Comunicação do IPC.

6. Considerações finais

As considerações finais expressas resultam de uma apreciação pessoal da Provedora, relativamente ao órgão, a sua razão de ser e ao seu reconhecimento institucional.

A Provedoria representa um espaço importante de escuta atenta, de aconselhamento, de empatia e de acolhimento que é fundamental numa instituição de ensino superior. Não só por ser um órgão que dá voz aos estudantes, mas também por ser um espaço de valorização da sua perspetiva, do seu papel e do seu sentido crítico e construtivo. É inequívoco que os estudantes que dão o passo de procurar a Provedoria fizeram previamente um percurso de reflexão sobre a situação em si, os seus direitos e deveres e, na maioria das vezes, apresentam o seu caso de forma sólida e fundamentada. Para isto, deve ser reconhecido o papel ativo e muito positivo das Associações de Estudantes de cada uma das 6 UOE do IPC, no acompanhamento dos colegas e na orientação para as vias de resolução dos problemas mais adequadas.

No entanto, parece-nos importante incluir também neste relatório que a Provedoria do Estudante continua a ser relativamente desconhecida de grande parte dos estudantes. Embora todas as páginas institucionais das UOE indiquem a existência deste órgão, e embora os Serviços Centrais desenvolvam programas de informação, não parece ser suficiente essa divulgação e apela-se a que possam ser desenvolvidas oportunidades de divulgação e de valorização do órgão, com especial destaque para os momentos de acolhimento aos novos estudantes.

Por último, deve ainda ser referido que, com alguma frequência, a Provedora assistiu a relatos de estudantes que não expõem uma situação que consideram injusta, por receio de represálias e de impactos negativos no seu sucesso académico. Entendemos que este receio pode ser acentuado por um sentimento de desconfiança, que também se identifica no IPC, e de desvalorização do papel da Provedoria enquanto mediador de conflitos e promotor de um ambiente de maior compreensão e respeito entre os diferentes corpos - estudantes, docentes e trabalhadores não docentes. Neste ponto, parece-nos importante que possa ser promovida uma atitude de maior acolhimento e valorização do papel do Provedor e da sua possibilidade de atuação a partir das recomendações emitidas.

Ficha Técnica

Título

Provedoria do Estudante - Relatório

Período de 08/03/2025 a 07/03/2026

Emissor

Joana Lobo de Mesquita Simões Pires Fernandes

Provedoria do Estudante do IPC

Versão 0.0

Editado em 8 de março de 2026

©2020, Politécnico de Coimbra

www.ipc.pt

<https://sigq.ipc.pt>

qualidade@ipc.pt