

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Porto

2022/2023

Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM Porto diz respeito ao ano letivo 2022/2023.

Nos termos da Lei, a divulgação e análise do número e do teor de casos chegados à Provedoria do Estudante desta instituição no final de cada ano de exercício de atividade salvaguarda a total confidencialidade dos casos em apreço, protegendo a identidade ou qualquer elemento identificador dos envolvidos.

1. Caracterização geral dos casos

Durante o ano letivo 2022/2023, a Provedoria do Estudante do IPAM Porto recebeu dez queixas, o que, face ao número de alunos da instituição, corresponde a uma taxa de reclamação de 0,58%. As queixas em apreço, todas de carácter individual, procederam, em 90% dos casos, de estudantes, e em 10% dos casos de um seu familiar.

As queixas referidas encontram-se, na sua totalidade, associadas a estudantes do ciclo de estudos em Gestão de Marketing: 60% em regime presencial e 40% em ensino *a distancia*.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verifica-se uma concentração de 30% das queixas no mês de outubro, repartindo-se as restantes, por ordem decrescente, pelos meses de novembro e junho (com 20% das queixas em cada mês) e pelos meses de janeiro, fevereiro e maio (10% em cada um destes meses).

Em 60% dos casos, o primeiro contacto do estudante com a Provedoria foi realizado através de e-mail, ao passo que nos restantes 40% se realizou através do formulário disponibilizado no separador que o IPAM Porto consagra a este órgão no seu website.

2. Classificação dos casos

De acordo com o modelo de classificação e com a terminologia proposta pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, os processos categorizam-se em cinco tipos: académico/administrativo, pedagógico, ação social, outros, informações. À luz

deste modelo, as dez ocorrências registadas no IPAM Porto enquadram-se, em 50% dos casos, no âmbito pedagógico, 40% no âmbito académico/administrativo, enquanto os restantes 10% recaem no âmbito “outros”.

Mais especificamente, dos cinco casos de foro pedagógico, quatro tiveram que ver com queixas contra docentes e um com normas pedagógicas, tendo todos sido resolvidos em articulação com as equipas de coordenação dos respetivos ciclos de estudos.

No que toca aos quatro casos de foro académico/administrativo, três tiveram que ver com o processo de inscrição e um com estatutos dos estudantes. A ação da Provedoria passou pela análise das situações com base em informações regulamentares e em documentos contratuais emitidos pelo IPAM Porto, o que gerou a reavaliação dos casos com as equipas competentes.

A situação associada ao âmbito “outros”, por seu turno, diz respeito a questões que recaem no subdomínio “Associativismo e Cívico” da referida classificação.

No total, em 50% dos casos, a ação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto assumiu um carácter mediador, em 30% passou pelo reencaminhamento para as instâncias adequadas e que ainda não tinham sido consultadas, ao passo que em 20% dos casos passou por esclarecer o estudante.

3. Interação da Provedoria do Estudante com o IPAM Porto

De acordo com os estatutos do IPAM Porto, o Provedor do Estudante integra a estrutura orgânica da instituição, enquanto cargo uninominal, devendo articular a sua atividade com a direção da Associação de Estudantes, com o Diretor e com o Conselho Pedagógico.

Além das reuniões regulares com o Diretor do IPAM Porto e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, durante o ano letivo 2022-2023, o Provedor do Estudante teve oportunidade de reunir com os Coordenadores de Ciclos de Estudos, com o Presidente da Associação de Estudantes da instituição e com os Delegados de Turma.

Com o intuito de contribuir para a promoção da integração dos estudantes de primeiro ano, a Provedoria do Estudante integrou, no início do ano letivo, a dinamização de uma sessão de acolhimento a estes alunos. Além de dar a conhecer este órgão do IPAM Porto, esta sessão, visava, em articulação com os Serviços Académicos e com o departamento de IT,

proporcionar a estes estudantes formação específica sobre as duas plataformas de interação com a instituição (a de LMS e a de CRM), de forma a que, desde cedo, pudessem familiarizar-se com as mesmas e potenciar a sua utilização.

A abordagem das ocorrências geradas pelos estudantes requereu ainda interações com membros dos Serviços Académicos e da equipa Técnica e Administrativa, que mantiveram uma atitude colaborativa e disponível para atender aos pedidos de informações e esclarecimentos solicitados pela Provedoria.

No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora do Estudante esteve presente nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas.

4. Representação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto a nível nacional e internacional

No que toca à representação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto, cumpre registar a participação em dois eventos. O primeiro, o XI Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior, decorreu no primeiro semestre, na Universidade da Madeira, entre 17 e 18 de novembro de 2022. Desde então, a Provedoria do Estudante do IPAM Porto tem participado no encontro mensal da referida Rede nacional de Provedores do Estudante, *A Hora do Provedor*, que se realiza online, subordinando-se, em cada mês, a uma temática específica que vai ao encontro das preocupações e necessidades manifestadas pelos membros da Rede.

No segundo semestre, e na esteira da participação realizada no ano letivo anterior, participámos na conferência anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 14 e 16 junho de 2023, na Charles University, em Praga, onde apresentámos a comunicação "Higher Education Ombuds offices in Spain and Portugal: a prospective study", em co-autoria com a Professora Elena Gómez, Provedora do Estudante da Universidad Europea (Madrid, Valência e Canárias).

| Conclusões

A interação desenvolvida com o IPAM Porto ao longo do ano letivo 2022/2023 consolida a perceção registada no último semestre do ano letivo transato: mais uma vez, o reduzido número de participações chegadas à Provedoria do Estudante do IPAM Porto denota, em termos gerais, a existência de uma relação de proximidade entre os estudantes e os diferentes órgãos da instituição, bem como capacidade para atender às especificidades das suas necessidades de forma eficaz e muito satisfatória.

Lisboa, 27 de outubro de 2023.

A handwritten signature in blue ink that reads "Sara Rodrigues de Sousa". The script is cursive and fluid.

Sara Rodrigues de Sousa

