

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Porto

2023/2024

Índice

Introdução.....	2
1. Caracterização geral dos casos	2
2. Classificação dos casos	3
3. Interação da Provedoria do Estudante com o IPAM Porto	4
4. Representação externa da Provedoria do Estudante do IPAM Porto	6
5. Recomendações	9
6. Colaboração em candidaturas a financiamento externo.....	9
Conclusões	10
Anexos	12

Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM Porto refere-se ao ano letivo 2023/2024.

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 2023/2024, a Provedoria do Estudante do IPAM Porto recebeu vinte e uma participações: três pedidos de informação, um pedido de mediação e dezassete queixas. Face ao número total de alunos inscritos na instituição no ano letivo 2023/2024, o número de queixas indicado corresponde a uma taxa de reclamação de 0,91%.

As queixas em apreço, das quais 88% de carácter individual e 12% de carácter coletivo, procederam, em 88% dos casos, de estudantes, em 6% dos casos de um seu familiar e nos restantes 6% da Associação de Estudantes do IPAM Porto.

As queixas referidas encontram-se, na sua totalidade, associadas a Gestão de Marketing: 82% dos casos ao primeiro ciclo deste curso em regime presencial; 12% ao mesmo ciclo de estudos, mas em regime *a distancia*; 6% ao segundo ciclo em regime presencial.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verifica-se uma concentração de 41% das queixas no mês de junho, repartindo-se as restantes, por ordem decrescente, pelos meses de maio (com 23%), janeiro (com 18%) e setembro, outubro e março (6% em cada um destes meses).

Em 94% dos casos, o primeiro contacto do estudante com a Provedoria foi realizado através de e-mail, tendo apenas 6% ocorrido através do formulário disponibilizado no separador que o IPAM Porto consagra a este órgão no seu website.

2. Classificação dos casos

À luz do modelo de classificação e da terminologia proposta pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, as dezassete queixas recebidas pela Provedoria do Estudante do IPAM Porto distribuem-se em duas categorias: académico-administrativa (a que correspondem 41% dos casos) e pedagógica (a que correspondem os restantes 59% dos casos).

Mais especificamente, no que toca ao foro pedagógico, 90% das queixas tiveram que ver com reclamações contra docentes e 10% com questões relacionadas com tutoria e orientação.

Já as participações de foro académico-administrativo procedem de uma panóplia diversificada de situações, cobrindo, sobretudo, temas relacionados com calendário escolar e inscrições (57%), a que se somam casos pontuais relacionados com concursos de acesso, mobilidade e normas académicas.

No total, em 82% dos casos, a ação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto assumiu um carácter mediador e só em 18% passou pelo

reencaminhamento para as instâncias adequadas e que ainda não tinham sido consultadas.

Nos casos de mediação, a intervenção da Provedoria passou pela articulação, de acordo com a especificidade das situações, com as equipas competentes, com o intuito de aferir as especificidades das ocorrências e de contribuir para encontrar soluções capazes de salvaguardar os direitos legítimos dos estudantes. Tendo em conta a natureza das matérias em apreço, os principais interlocutores foram as coordenações dos respetivos ciclos de estudos, os serviços académicos, os serviços financeiros e o gabinete internacional.

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. Assim, além da participação regular, a título de convidada, nas reuniões do Conselho Pedagógico, no primeiro semestre do ano letivo 2023/2024, no contexto do processo de avaliação institucional do IPAM Porto, a Provedoria do Estudante participou na reunião da Comissão de Avaliação Externa nomeada pela Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior com representantes do Conselho Técnico-Científico, do Conselho Pedagógico e dos Investigadores.

Além das reuniões regulares com o Diretor do IPAM Porto e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, durante o ano letivo 2023-2024, a Provedora 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 sessão de acolhimento a estes alunos e nesse contexto pôde apresentar-se e dar-lhes a conhecer este órgão do IPAM Porto.

A abordagem das ocorrências geradas pelos estudantes implicou 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 voltou a estar presente nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas, que teve lugar na Exponor no dia 5 de julho de 2024.



Figura 1: Cerimónia de graduação do IPAM (Exponor)

4. Representação externa da Provedoria do Estudante do IPAM Porto

No que toca à representação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto em contexto nacional, cumpre registar a participação em dois eventos. O primeiro, o XII Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior, decorreu no primeiro semestre, no ISMAT, entre 2 e 3 de novembro de 2023.



Figura 2: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante no ISMAT (Portimão)

O segundo, que correspondeu ao II Encontro Intercalar de Provedores do Estudante, teve lugar no dia 23 de fevereiro de 2024 no Instituto Politécnico de Beja.



Figura 3: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante no Instituto Politécnico de Beja

A manutenção da relação próxima com a rede nacional de Provedores do Estudante apoiou-se ainda na participação regular no encontro mensal da referida Rede, *A Hora do Provedor*, que se realiza online, que, em cada mês, se subordina a uma temática específica que vai ao encontro das preocupações e necessidades manifestadas pelos seus membros.

No segundo semestre, e na esteira do que já havia sucedido nos dois anos letivos anteriores, participámos na XVIII Conferência Anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 12 e 14 junho de 2024, na Universidade da Beira Interior, na Covilhã, desta vez subordinado ao tema “From Plato’s Academy to Portugal: Democracy, Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education”.



Figura 4: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante na XIX Conferência Anual da ENOHE

Nesse evento, apresentámos a comunicação “Ombuds’ contribution to the transparent governance procedures in higher education institutions: some examples from Spain & Portugal”, em coautoria com a Professora Elena Gómez, “Defensora Universitaria” da Universidad Europea (Madrid, Valencia e Canárias) e com o Professor Ángel Rodríguez Sevillano, “Defensor Universitario” da Universidad Politécnica de Madrid (certificado em anexo). A partir de uma reflexão sobre as funções das provedorias universitárias em Portugal e em Espanha, as conclusões apresentadas destacaram o contributo efetivo diariamente prestado por este órgão para a transparência dos procedimentos nas Instituições de Ensino



Figura 5: Elena Gómez , Sara Rodrigues de Sousa e Ángel Rodríguez Sevillano na UBI

Superior, sobretudo nos casos em que, através de funções de mediação e de conciliação, orientadas para a solução e exercidas com base em valores como a independência, a autonomia e a confidencialidade, se contribui para a salvaguarda dos direitos dos estudantes.

| 5. Recomendações

No âmbito da sua atuação e na sequência da análise de participações de estudantes relacionadas com a perturbação que o feriado local de 24 de junho, em plena época de exames, introduzia no processo de inscrição nestas provas, a Provedoria recomendou que o Calendário do Ano Letivo passasse a incorporar a menção ao feriado de São João, sugestão que foi acolhida pela Direção Executiva do IPAM.

| 6. Colaboração em candidaturas a financiamento externo

Paralelamente às atividades anteriormente descritas, a Provedoria do Estudante participou no processo de preparação e de submissão de uma candidatura ao concurso Impulso MAIS Digital (mais especificamente no quadro da submedida inovação e Modernização Pedagógica no Ensino Superior - Programa de Promoção de Sucesso e Redução de Abandono no Ensino Superior), promovido pela Direção-Geral do Ensino Superior, enquanto organismo responsável pela implementação física e financeira dos Investimentos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência no Ensino Superior. Deste processo, que envolveu também o IPAM Lisboa e a Universidade Europeia, líder do consórcio, resultou o programa SuPERA, cuja

apresentação pública, na sede da DGES, foi assegurada pela Provedora do Estudante, presente também na etapa de negociação que se seguiu e que culminou na obtenção de um financiamento no valor de 588 730, 00€, destinado à implementação das medidas previstas neste projeto que visa promover o sucesso académico e contribuir para a redução do abandono no Ensino Superior.

Em virtude do compromisso assumido com o projeto na fase da candidatura, a Provedoria do Estudante esteve também especialmente envolvida no arranque da sua implementação, nomeadamente na criação do Gabinete de Apoio à Diversidade e à Promoção do Sucesso Académico, no recrutamento e na integração dos recursos humanos alocados ao projeto e na definição das especificidades inerentes ao software de combate ao abandono que o financiamento obtido permite implementar nas Instituições de Ensino Superior que integram o referido consórcio.

Conclusões

O relatório de atividade da Provedoria do Estudante do IPAM Porto no decurso do ano letivo 2023/2024 evidencia, face aos anos anteriores, um ligeiro aumento no número de participações e de queixas que chegaram a este órgão, o que não deve ser descontextualizado nem da maior visibilidade que este órgão tem vindo a adquirir junto da comunidade académica desta instituição, nem do aumento do número de estudantes acolhidos pela mesma, o que justifica que esse aumento em valores absolutos não se traduza num agravamento substancial da percentagem de queixas.

A consolidação da proximidade entre a Provedoria e os restantes órgãos da Instituição refletiu-se ainda na celeridade e agilidade que caracterizou as interações necessárias à análise dos casos, condições que beneficiaram do

conhecimento adquirido com a participação em fóruns nacionais e internacionais com outras Provedorias do Estudante, que, complementarmente, também permitem reforçar a visibilidade institucional deste órgão do IPAM Porto.

Lisboa, 5 de dezembro de 2024.



Sara Rodrigues de Sousa

| ANEXOS

From Plato's Academy to Portugal:
Democracy, Diversity, and the role of the
ombudsperson in higher education.



12 - 14 June 2024

ENOHE

European Network of Ombuds in Higher Education

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that

Sara Rodrigues de Sousa

has participated in the 19th ENOHE Annual Conference in Covilhã,
Portugal from 12 - 14 June 2024.

The general topic was "From Plato's Academy to Portugal: Democracy,
Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education".

Jean Grier,
ENOHE President

Ursula Meiser,
ENOHE Vice-President

ipam Marketing
Leads
Business
