

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa

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 Lisboa	4
4. Representação externa da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa	5
5. Recomendações	8
6. Colaboração em candidaturas a financiamento externo.....	9
Considerações Finais.....	10
Anexos	11

Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa 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 Lisboa recebeu sete participações: um pedido de mediação e seis queixas (face a 13 no ano letivo transato). Tendo em consideração o número total de alunos inscritos na instituição no ano letivo 2023/2024, o número de queixas indicado corresponde a uma taxa de reclamação de 0,41%.

As queixas em apreço, todas de carácter individual, procederam, em 66,66% dos casos, de estudantes, em 16,67% dos casos de um seu familiar e nos restantes 16,67% de um antigo estudante do IPAM Lisboa.

As queixas recebidas referem-se unicamente a curso em regime presencial e encontram-se, na sua grande maioria, associadas ao curso de primeiro ciclo de Gestão de Marketing (83%), correspondendo os restantes 17% ao CteSP em Marketing de Conteúdos.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verifica-se uma distribuição perfeitamente equilibrada entre ambos os semestres (50%-50%), e uma concentração, no caso do primeiro semestre, nos meses de dezembro e janeiro, ao passo que no segundo semestre se distribuíram pelos meses de março, abril e maio.

Na totalidade dos casos, o primeiro canal de contacto dos queixosos com a Provedoria foi o e-mail.

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 seis queixas recebidas pela Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa distribuem-se por três categorias: pedagógica (a que correspondem 66% dos casos), académico-administrativa (a que correspondem 17% dos casos) e “outros” (a que correspondem 17% dos casos).

Mais especificamente, no que toca ao foro pedagógico, 50% das queixas tiveram que ver com “Normas Pedagógicas”, 25% com Provas de Avaliação e os restantes 25% com queixas contra docentes.

A reclamação de foro académico-administrativo teve que ver com o subforo “Diplomas”, enquanto a reclamação que recaiu no foro “outros” se encontrava relacionada com questões associadas à tipologia “associativismo ou cívico”.

Do total, em 67% dos casos, a ação da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa assumiu um carácter mediador, em 17% passou pelo

reencaminhamento para as instâncias adequadas e que ainda não tinham sido consultadas e em 17% por esclarecer o queixoso.

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 a coordenação dos respetivos ciclos de estudos, a Direção, o departamento legal, o Conselho Pedagógico e os serviços académicos.

3. Interação da Provedoria do Estudante com o IPAM Lisboa

De acordo com os estatutos do IPAM Lisboa, 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 contexto do processo de avaliação institucional do IPAM Lisboa, a Provedoria do Estudante participou, no primeiro semestre do ano letivo 2023/2024, na reunião da Comissão de Avaliação Externa nomeada pela Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior com representantes do Conselho Técnico-Científico e do Conselho Pedagógico.

Além das reuniões regulares com a Diretora do IPAM Lisboa 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, tendo oportunidade de se apresentar, dando-lhes a conhecer este órgão do IPAM Lisboa.

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 Lissolis no dia 27 de junho de 2024.

4. Representação externa da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa

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 1: 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 2: 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 participado 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 3: 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



Figura 4: Elena Gómez , Sara Rodrigues de Sousa e Ángel Rodríguez Sevillano na UBI

efetivo diariamente prestado por este órgão para a transparência dos procedimentos nas Instituições de Ensino 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

Pela perturbação que o feriado local de 13 de junho, em plena época de exames, podia introduzir no processo de inscrição nestes elementos de avaliação, a Provedoria recomendou que o Calendário do Ano Letivo passasse a incorporar a menção ao feriado de Santo António, sugestão que foi acolhida pela Direção Executiva do IPAM.

6. Colaboração a candidatura 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 Porto 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.

Considerações Finais

No ano letivo 2023/2024, o número de queixas que chegaram à Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa diminuiu face ao ano anterior, apesar do aumento do número de estudantes e da maior visibilidade adquirida pela Provedoria dentro da instituição, em virtude não só da consolidação de boas práticas de articulação com os estudantes e com os seus representantes, mas também da possibilidade de participação na conceção e implementação de um projeto de apoio ao estudante. Paralelamente, o processo de análise dos casos viu também alargado o seu espectro de interlocutores face ao ano anterior, nomeadamente com a necessidade de interação com o departamento legal e com o Conselho Pedagógico.

Do ponto de vista da ação externa, a Provedoria do Estudante continuou a marcar presença em foruns nacionais e internacionais orientados para promover o conhecimento de pares e de boas práticas relacionadas com este órgão do ensino superior.

Lisboa, 5 de dezembro de 2024.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Sara Rodrigues de Sousa'.

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

