

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa

2024/2025

Índice

Introdução.....	2
1. Caracterização geral dos casos	2
2. Classificação e análise dos casos	4
3. Interações institucionais	6
4. Representação externa	9
5. Organização de iniciativa institucional	14
6. Recomendações	17
Considerações Finais	16
Anexos	18

Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa refere-se ao ano letivo 2024/2025, mais especificamente ao período que medeia entre 1 de setembro de 2024 e 31 de agosto de 2025, pelo que reúne informação relativa ao exercício de duas Provedoras do Estudante: a Professora Sara Rodrigues de Sousa, que esteve em funções até 30 de junho de 2025, e a Professora Gabriela Silva Marques, que iniciou o seu mandato no dia 1 de julho de 2025.

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.

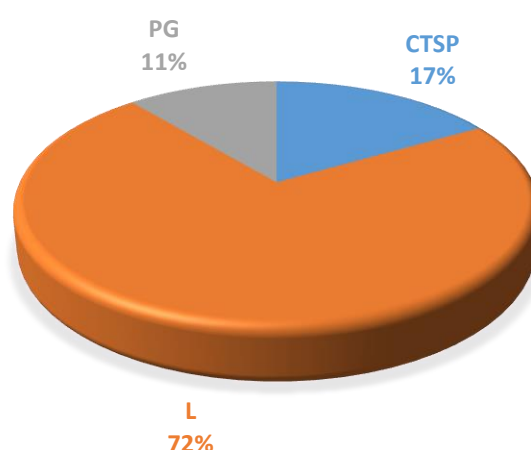
1. Caracterização geral dos casos

Durante o ano letivo 2024/2025, a Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa recebeu dezoito participações: dois pedidos de informação, um pedido de mediação e quinze queixas. Face ao número total de estudantes inscritos na instituição no ano letivo 2024/2025, o número de queixas indicado corresponde a uma taxa de reclamação de 0,98% – o que consubstancia um ligeiro aumento face aos 0,41% registados no ano letivo anterior.

As participações em apreço, das quais 94% de carácter individual e 6% de carácter coletivo, procederam dos seguintes tipos de perfil: de estudantes em

78% dos casos; de familiares de estudantes em 17% dos casos e de instâncias institucionais (inerentes ao próprio IPAM Lisboa) em 5% dos casos.

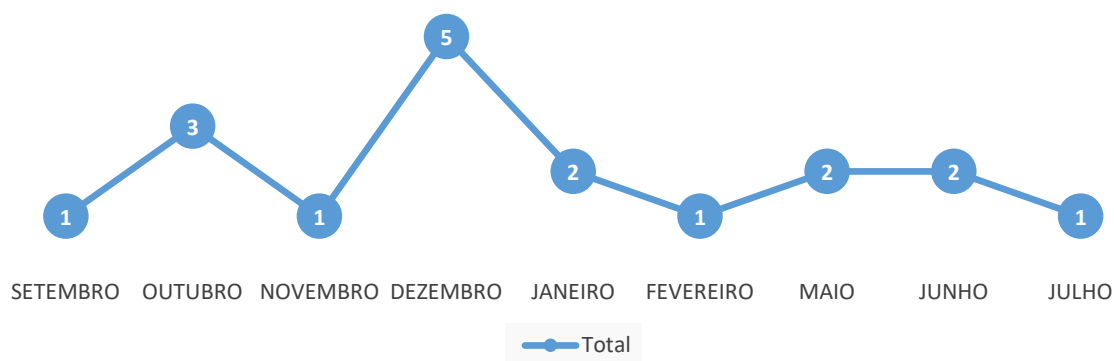
No que se refere à sua origem, é possível constatar que 72% das participações recebidas procedem do primeiro ciclo de estudos, 17% do Cursos Técnicos Superiores Profissionais e 11% de cursos não conferentes de grau (Quadro 1).



Quadro I: Participações por ciclos de estudos

Correspondem ainda a 11% as participações relativas ao ensino a distância, ao passo que 89% diz respeito ao ensino presencial.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verificou-se maior concentração de participações no primeiro semestre, em particular nos meses de outubro e de dezembro (Quadro II).



Quadro II: Distribuição mensal das participações

À semelhança do que já se verificara em anos anteriores, as participações chegaram à provedoria sobretudo por email: tal sucedeu em 89% dos casos, tendo-se registado 11% de primeiros contactos através de formulário.

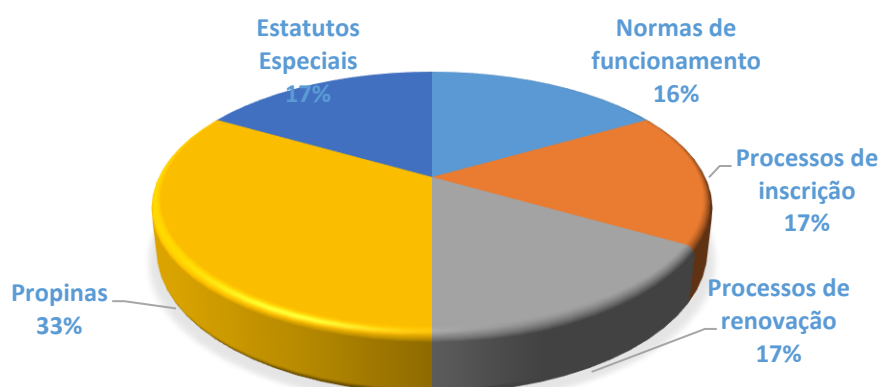
2. Classificação e análise dos casos

À luz do modelo de classificação e da terminologia proposta pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, as dezoito participações recebidas pela Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa correspondem a três foros distintos: académico-administrativo, pedagógico e “outros”.

Analisando a natureza de cada tipo de participação, verifica-se que metade dos pedidos de informação se enquadra no foro pedagógico, ao passo que a outra metade diz respeito a questões de carácter pessoal, convergindo ambas em temas relacionáveis com proteção de dados pessoais.

O pedido de mediação recebido, por seu turno, era de foro académico-administrativo, mais especificamente associável ao subforo “propinas”.

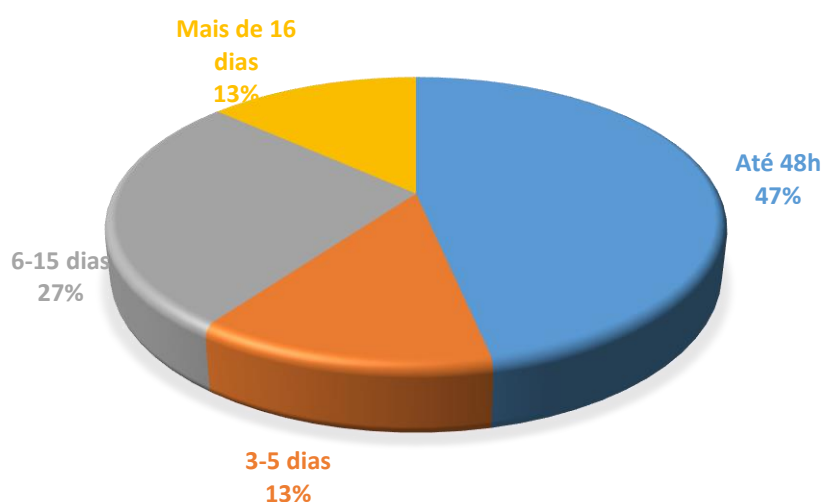
As quinze queixas recebidas, em contrapartida, dizem respeito a matéria pedagógica em 60% dos casos e a matéria académico-administrativa nos demais 40%. As queixas de foro académico-administrativo, mais especificamente, procedem de uma panóplia diversificada de situações, cobrindo temas relacionados com propinas e, com idêntica representatividade, com processos de inscrição, com estatutos especiais, com normas de funcionamento e com processos de admissão (Quadro III).



Quadro III: Queixas de carácter académico-administrativo

Já as queixas de carácter pedagógico visam docentes em 56% dos casos, enquanto os demais 44% têm que ver com normas pedagógicas.

No que toca à duração do processo de resolução das queixas, verifica-se que 47% dos casos foram resolvidos até quarenta e oito horas após o primeiro contacto com a Provedoria do Estudante; contudo, a análise de 40% das queixas persistiu por períodos superiores a seis dias de calendário (Quadro IV).



Quadro IV: Duração dos processos relacionados com a gestão queixas

Analisando o total das participações, é possível constatar que: em 28% dos casos, a ação da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa assumiu um carácter informativo; mediador em 22%; em 17% dos casos a ação passou pelo reencaminhamento para as instâncias adequadas e que ainda não tinham sido consultadas; noutros 17% a Provedoria do Estudante acompanhou o processo; os casos não tiveram continuidade em 11% das situações por ausência de resposta por parte dos interlocutores iniciais; 5% de casos não foram aceites.

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 nestes contextos foram a Direção do IPAM, os diretores dos ciclos de estudos envolvidos, os serviços académicos e os serviços financeiros. Numa perspetiva mais alargada, a abordagem das participações geradas pelos estudantes implicou ainda interações com Gestores Académicos, com membros dos Serviços Académicos e da equipa de Admissões, que se mantiveram disponíveis e colaborantes na atenção aos pedidos de informações e esclarecimentos solicitados pela Provedoria.

3. Interações institucionais

De acordo com os estatutos do IPAM Lisboa, o Provedor do Estudante integra a estrutura orgânica da instituição, devendo articular a sua atividade com a direção da Associação de Estudantes, com o Diretor e com o Conselho Pedagógico. Assim, além da participação, a título de convidada, em

algumas reuniões do Conselho Pedagógico, a Provedoria do Estudante pôde reunir com a Diretora do IPAM Lisboa e com, com base regular, com o Diretor-Geral da entidade instituidora, com o Presidente da Associação de Estudantes da instituição e, semestralmente, com os Delegados de Turma. Pela primeira vez, mas desde logo em ambos os semestres, foi integrada, pelo Departamento de Recursos Humanos, nas sessões de boas-vindas destinadas a novos docentes: pôde, portanto, conceber e implementar uma formação de sensibilização, junto do corpo docente, para a função da Provedoria do Estudante, o que implicou uma abordagem mais alargada sobre mecanismos e fluxos de interação entre os estudantes e os vários interlocutores dentro da instituição. Tendo os docentes uma posição de alcance privilegiado na comunicação com o estudante, com esta abordagem esperou-se favorecer aproximações ágeis e eficazes entre os estudantes e os interlocutores adequados a cada uma das suas necessidades, permitindo a cada instância desempenhar a sua função em momento oportuno e, assim, contribuir para reduzir o afluxo de participações à Provedoria do Estudante.

Com o intuito de promover a integração dos estudantes de primeiro ano, a Provedoria voltou a integrar, no início do ano letivo, a sessão de acolhimento a estes estudantes e nesse contexto pôde apresentar-se e dar-lhes a conhecer este órgão do IPAM Lisboa (Figura 1).



Figura 1: Welcome Day (Quinta do Bom Nome, Lisboa)

Complementarmente, pela primeira vez desde o início das suas funções, a Provedora do Estudante visitou, durante o primeiro semestre, todas as turmas de primeiro ano do primeiro ciclo de estudos, promovendo uma aproximação mais humanizada e direta entre os estudantes e este órgão da instituição, com o que pretendeu fortalecer o espírito de diálogo e de abertura necessários ao fomento de um ambiente académico mais informado, consciente e participativo.

Cumprir ainda assinalar que, em interação com as equipas do Modelo Académico e da Biblioteca, a Provedoria do Estudante colaborou na conceção e na produção do Guia de Boas Práticas para a Inteligência Artificial, um documento de referência para docentes, estudantes e investigadores da instituição e que se encontra disponível no portal da Qualidade.

Além disso, na sequência do seu envolvimento no processo de candidatura ao programa SuPERA ao concurso Impulso MAIS Digital, bem como no seu arranque, a Provedora do Estudante manteve, ao longo do ano letivo, um papel de monitorização do projeto e de acompanhamento das medidas implementadas tendo em vista o cumprimento das metas definidas, além de garantir a representação institucional junto da Direção-Geral do Ensino Superior (Figura 2).



Figura 2: O SuPERA no Welcome Day (Quinta do Bom Nome, Lisboa)

No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora participou ainda nas cerimónias de celebração dos 40 anos do IPAM, na Casa da Música, no Porto, e, já na qualidade de antiga Provedora do Estudante, a Professora Sara Rodrigues de Sousa marcou presença nas Cerimónias de Graduação dos finalistas, que teve lugar na Lispolis no dia 4 de julho de 2025.

Considerando que, tal como foi explicitado no ponto prévio, no dia 1 de julho de 2025, a Professora Gabriela Silva Marques iniciou funções como Provedora do Estudante, a Professora Sara Rodrigues de Sousa garantiu a transição de pasta, acompanhando o processo de *onboarding* da nova Provedora, tanto a nível interno, junto dos vários órgãos e serviços do IPAM Lisboa, como junto das entidades externas com que mantinha proximidade no âmbito do exercício das suas funções.

4. Representação externa

No que toca à representação da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa em contexto nacional, assinala-se a participação em dois eventos. O primeiro, o XIII Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior, decorreu na Universidade do Minho, entre 5 e 6 setembro de 2024. O tema escolhido pela organização foi o futuro das provedorias do Estudante em Portugal, quinze anos depois da sua criação, por força do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior. Além dos máximos representantes da tutela, das provedorias e do corpo estudantil de várias instituições de ensino superior portuguesas, neste evento participaram o Presidente do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas, o Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos e um representante da Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado (Figura 3).



Figura 3: Participantes no XIII Encontro Nacional da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante na Universidade do Minho (Braga)

No âmbito do referido encontro, teve lugar a Assembleia Geral da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante, que foi secretariada pela Provedora do Estudante do IPAM Lisboa, que se manteve como Secretária da Assembleia Geral da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante entre novembro de 2022 e junho de 2025 (Figura 4).



Figura 4: Órgãos Sociais da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante na Universidade do Minho (Braga)

A manutenção da relação próxima com a rede nacional de Provedores do Estudante apoiou-se ainda na participação regular nas reuniões mensais da

referida Rede, *A Hora do Provedor*, que se realizam online e que, em cada mês, se subordinam a uma temática específica que pretende ir ao encontro das preocupações e necessidades manifestadas pelos seus membros.

O segundo evento em que participámos em solo nacional registou-se no contexto do já referido envolvimento com o programa SuPERA – Suporte e Estímulo para o Rendimento Académico, que levou a Provedora do Estudante a marcar presença, entre 24 e 25 de outubro, no encontro “Inovação e Bem-Estar para o Sucesso – Inovação pedagógica, saúde mental e sucesso no ensino superior”, na Universidade de Coimbra.

Durante esses dias de trabalho, que contaram com intervenções do Ministro da Educação, Ciência e Inovação, o Professor Fernando Alexandre, e com o Diretor do Ensino Superior, o Professor Joaquim Mourato, foram discutidos temas centrais na definição de estratégias para o futuro do Ensino Superior em Portugal e foram apresentados, sob a forma de posters, os projetos financiados pelo Programa Impulso Mais Digital. O SuPERA, que assenta num consórcio entre a Universidade Europeia, o IPAM Lisboa e o IPAM fa distan, esteve, assim, representado neste evento (Figura 5).



Figura 5: Representação do SuPERA no encontro Inovação e Bem-Estar para o Sucesso – Inovação pedagógica, saúde mental e sucesso no ensino superior (Universidade de Coimbra)

No segundo semestre, e na esteira do que já havia sucedido nos dois anos letivos anteriores, a Provedoria do Estudante participou na XX Conferência Anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 4 e 6 junho de 2026, na Vrije Universiteit Amsterdam, desta vez subordinada ao tema “Building Bridges: Equity, Responsibility, and the Ombuds’ Vision for the Future, Inspired by 750 years of Amsterdam” (Figura 6).



Figura 6: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante na XX Conferência Anual da ENOHE

Nesse evento, apresentámos a comunicação “Building bridges: a common template for the analysis of situations presented at Ombuds’ offices in Spanish and Portuguese Universities”, em coautoria com a Professora Elena Gómez (*Defensora Universitaria* da Universidad Europea de Madrid, Valencia e Canárias), e com o Professor Ángel Rodríguez Sevillano, (*Defensor Universitario* da Universidad Politécnica de Madrid). A partir de uma reflexão sobre as funções das provedorias universitárias em Portugal e em Espanha e da partilha de situações concretas, despidas de qualquer elemento identificativo dos envolvidos, as conclusões apresentadas destacaram

a operacionalidade das provedorias na aproximação funcional e efetiva de vários órgãos e departamentos das instituições de ensino superior. Nos termos do estudo apresentado, concluiu-se que: em Portugal e em Espanha, os provedores não exercem funções de gestão; as provedorias do estudante contribuem, de facto, para a transparência dos procedimentos de governação nas universidades, sobretudo em situações em que há dúvidas sobre a possibilidade de os direitos dos estudantes ou de outros membros da comunidade académica não estarem a ser salvaguardados; a sua intervenção favorece um maior equilíbrio e justiça na resolução de conflitos; a sua atuação assenta nos princípios da independência, autonomia e confidencialidade; através da mediação, conciliação e bons ofícios, reforçam práticas institucionais mais transparentes e responsáveis (Figura 7).



Figura 7: Ángel Rodríguez Sevillano, Elena Gómez e Sara Rodrigues de Sousa na XX Conferência da ENOHE (Vrije Universiteit Amsterdam)

5. Organização de iniciativa institucional

No segundo semestre do ano letivo 2024-2025, a Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa organizou, em articulação com a Rede Portuguesa de Provedores do Estudante, o III Encontro Intercalar de Provedores do Estudante, que teve lugar no dia 7 de fevereiro de 2025, na Quinta do Bom Nome.

O evento, subordinado ao tema “A promoção do sucesso académico e o combate ao abandono no Ensino Superior: o papel dos Provedores do Estudante”, contou com a presença, na sessão de abertura, de Fernando Alexandre, Ministro da Educação, Ciência e Inovação (Figura 8).



Figura 8: Daniel Sá, Hélia Gonçalves Pereira, Fernando Alexandre, Rosa Vasconcelos e Marta Bicho, no III Encontro Intercalar de Provedores do Estudante (Quinta do Bom Nome, Lisboa)

Entre as várias dezenas de participantes, encontravam-se Joaquim Mourato, Diretor Geral da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), e António Fontaínhas Fernandes, Presidente da Comissão Nacional de Acesso ao Ensino Superior (CNAES), Provedores (não apenas do estudante) de instituições de ensino superior de todo o país, personalidades com elevados cargos de gestão nessas instituições, colaboradores de departamentos de Qualidade e de Apoio ao Estudante, Dirigentes Associativos e outros representantes do corpo estudantil (Figura 9).



Figura 9: Participantes no III Encontro Intercalar de Provedores do Estudante (Quinta do Bom Nome, Lisboa)

De acordo com o habitual modelo de funcionamento destes encontros, da parte da tarde foram constituídos grupos de trabalho que permitiram a cada um destes três universos de participantes debater entre si o tema geral do evento, a partir da perspetiva que representam, vindo as respetivas conclusões a ser partilhadas com todos os participantes numa sessão plenária, antes do encerramento (Figura 10).



Figura 10: Provedores do Estudante na Mesa 2, subordinada ao tema “O papel dos provedores de estudantes” (Quinta do Bom Nome, Lisboa)

A Provedora do Estudante, além de garantir a coordenação das forças institucionais e operacionais necessárias à realização do evento, interveio, como oradora, na Sessão Plenária II, com a Professora Gina Tomé, Coordenadora do Gabinete para a Promoção do Sucesso Académico, criado no âmbito do programa SuPERA. Coube-lhe ainda assegurar a primeira parte da sessão de encerramento, imediatamente antes de Rosa Vasconcelos, Presidente da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior.

6. Recomendações

Na sequência da análise das participações recebidas, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia realizou, além de recomendações orientadas para situações específicas, outras, de carácter genérico, relacionadas com:

- gestão de situações de exceção, por parte de docentes, em contexto de trabalhos de grupo;

- realocação das aulas a decorrer no campus durante a celebração de Natal para colaboradores.

Considerações Finais

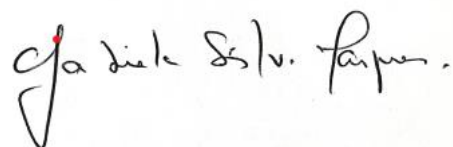
O relatório de atividade da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa relativo ao ano letivo 2024/2025 evidencia, face aos anos anteriores, um aumento no número das participações que chegaram a este órgão, as quais corresponderam, na sua esmagadora maioria, a queixas. Se tal indicia maior visibilidade deste órgão junto da comunidade IPAM Lisboa, não deixa de sugerir também que o estudante do IPAM Lisboa identifica esta instância, essencialmente, como um interlocutor orientado sobretudo para reclamações, mais do que para outro tipo de interações.

Em paralelo, a colação dos dados apresentados revelou um estreitamento da proximidade entre a Provedoria e a Instituição, tal como um robustecimento da sua atuação na interação com os seus pares, conferindo maior visibilidade interna e externa a este órgão institucional. Estas experiências permitiram, adicionalmente, não só reforçar a interação com outras instituições de ensino superior, mas também com a tutela, robustecendo o lugar da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa no seio da própria instituição e entre os seus pares.

Lisboa, 19 de janeiro de 2026

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

Sara Rodrigues de Sousa

A handwritten signature in black ink, reading 'Gabriela Silva Marques'.

Gabriela Silva Marques

| ANEXOS

XIII ENPE

uma **década** e meia depois



CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Certifica-se que

Sara Rodrigues de Sousa

participou no XIII ENPE - Encontro Nacional de Provedores do Estudante que decorreu na Universidade do Minho, em Braga, a 5 e 6 de setembro de 2024.

Rosa Maria Vasconcelos
(Presidente da Rede Portuguesa de Provedores
do Estudante do Ensino Superior)

SUPPORTED BY



REPÚBLICA PORTUGUESA



O Presidente da República

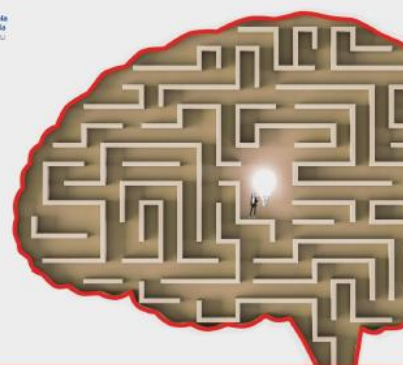


III Encontro Intercalar de Provedores do Estudante

CONFERÊNCIA

A promoção do sucesso académico e o combate ao abandono no Ensino Superior:
o papel dos Provedores do Estudante

CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO



Certifica-se que

Sara Rodrigues de Sousa

participou no III Encontro Intercalar de Provedores do Estudante que decorreu na
Universidade Europeia, em Lisboa, a 7 de fevereiro de 2025.

Rosa Maria Vasconcelos

[Presidente da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior]



European Network of Ombuds in Higher Education

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that

Sara Rodrigues de Sousa

has participated in the 20th ENOHE Annual Conference in Amsterdam,
Netherlands, from 4 - 6 June 2025.

The general topic was "Building Bridges: Equity, Responsibility, and the
Ombuds' Vision for the Future, Inspired by 750 Years of Amsterdam".

Jean Grier,
ENOHE President

Ursula Meiser,
ENOHE Vice-President

