

Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Porto

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	10
5. Organização de iniciativa institucional	15
Considerações Finais	17
Anexos	19

Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM Porto 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.

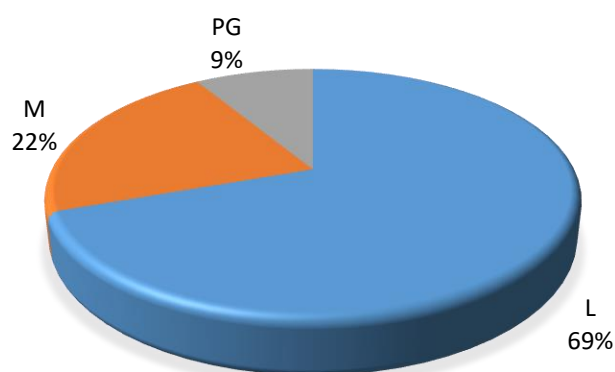
1. Caracterização geral dos casos

Durante o ano letivo 2024/2025, a Provedoria do Estudante do IPAM Porto recebeu vinte e três participações: quatro pedidos de informação, seis pedidos de mediação, doze queixas e uma sugestão. 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 0,58% – inferior, portanto, aos 0,91% registados no ano letivo anterior.

As participações em apreço, das quais 96% de carácter individual e 4% de carácter coletivo, procederam dos seguintes tipos de perfil: de estudantes em 69% dos casos; de potenciais estudantes em 9% das circunstâncias; de

instâncias institucionais em 9% das situações; noutros 9% dos casos de familiares de estudantes; e de alumni nos restantes 4%.

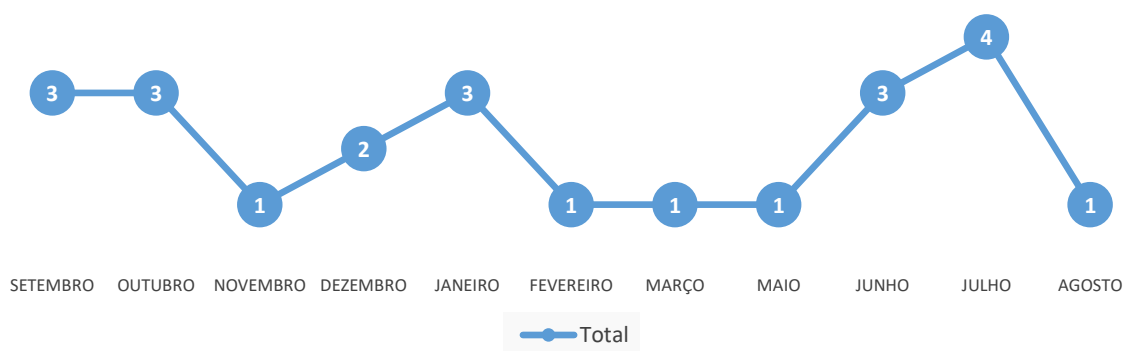
No que se refere à sua origem, é possível constatar que 69% das participações recebidas procedem do primeiro ciclo de estudos, 22% do segundo ciclo e 9% de cursos não conferentes de grau (Quadro I).



Quadro I: Participações por ciclos de estudos

Correspondem ainda a 9% as participações relativas ao ensino a distância, ao passo que 91% diz respeito ao ensino presencial.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verifica-se maior tendência para ocorrência de participações no início do ano letivo e no final dos semestres (Quadro II).



Quadro II: Distribuição mensal das participações

À semelhança do que já se verificara em anos anteriores, as participações tendem a chegar à provedoria sobretudo por email: tal sucedeu em 91% dos casos, tendo-se registado 5% de primeiros contactos através de formulário e 4% através de chamada telefónica.

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 vinte e três participações recebidas pela Provedoria do Estudante do IPAM Porto distribuem-se em três categorias: académico-administrativa, pedagógica e ação social.

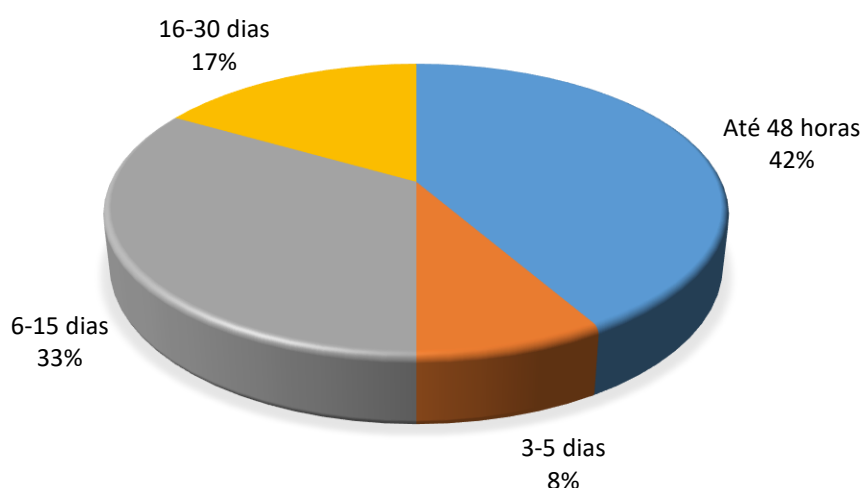
Analisando a natureza de cada tipo de participação, verifica-se que todos os pedidos de informação se enquadraram no foro académico-administrativo, respeitando, mais especificamente, a questões relacionadas com processos de admissão em 75% dos casos e com diplomas ou certidões em 25% das situações. Já a sugestão enviada à Provedoria respeitava a um tema de carácter pedagógico, atinente, mais concretamente, ao uso de material específico em contexto de aprendizagem.

Os pedidos de mediação emanaram de situações enquadráveis em três tipos de foros: pedagógico em 50% dos casos (relativos a normas pedagógicas); académico-administrativos em 33% (respeitantes a processos de renovação) e ação social em 17% (relacionáveis com ação social escolar).

As doze queixas recebidas, seu turno, são associáveis a matéria de carácter académico-administrativo em 58% dos casos e a matéria pedagógica nos demais 42%. As queixas de foro académico-administrativo, mais

especificamente, procedem de uma panóplia diversificada de situações, cobrindo, sobretudo, temas relacionados com falhas dos serviços, por morosidade de procedimentos (29%), a que se somam casos pontuais e equitativamente representados, relacionados com a emissão de certidões/diplomas, com o processo de matrícula, com estatutos especiais, com normas de funcionamento e com propinas. Já todas as queixas de carácter pedagógico se enquadraram no subforo normas pedagógicas, previsto na classificação do já referido Observatório.

No que toca à duração do processo de resolução das queixas, verifica-se que 42% casos foram resolvidos em até quarenta e oito horas após o primeiro contacto com a Provedoria do Estudante (Quadro III).



Quadro III: Duração dos processos relacionados com a gestão de queixas

Analisando o total das participações, em 35% dos casos, a ação da Provedoria do Estudante do IPAM Porto assumiu um carácter mediador, em 26% houve um apoio de carácter informativo, em 26% a ação passou pelo reencaminhamento para as instâncias adequadas e que ainda não tinham sido consultadas, ao passo que em 13% a Provedoria do Estudante

acompanhou um processo que também envolvia outros interlocutores dentro da instituição.

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 os gabinete de admissões, de informática e de Apoio à Diversidade e à Promoção do Sucesso Académico.

3. Interações institucionais

De acordo com os estatutos do IPAM Porto, 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, nas reuniões do Conselho Pedagógico, a Provedoria do Estudante manteve reuniões regulares com o Diretor do IPAM Porto e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, teve oportunidade de reunir com os Coordenadores de Ciclos de Estudos, 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, a Provedoria foi integrada, pelo Departamento de Recursos Humanos, nas sessões de boas-vindas destinadas a 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 as instâncias adequadas a cada uma das suas necessidades, permitir a cada um 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 Porto (Figura 1).



Figura 1: Welcome Day (IPAM Porto)

Complementarmente, pela primeira vez, a Provedora do Estudante visitou, durante o primeiro semestre, 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.

Cumpra 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.

A abordagem das ocorrências geradas pelos estudantes implicou ainda interações com membros dos Serviços Académicos e da equipa Técnica e Administrativa, que se mantiveram disponíveis e colaboradores na atenção aos pedidos de informações e esclarecimentos solicitados pela Provedoria.

No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora do Estudante participou nas cerimónias de celebração dos 40 anos do IPAM, na Casa da Música, e, já na qualidade de antiga Provedora do Estudante, a Professora Sara Rodrigues de Sousa marcou presença nas Cerimónias de Graduação dos finalistas, que também teve lugar na referida sala de espetáculos no dia 2 de julho de 2025 (Figura 2).



Figura 2: Cerimónia de graduação do IPAM Porto (Casa da Música)

Ainda no âmbito da interação da Provedoria do Estudante com o IPAM Porto, cumpre destacar que, na sequência do seu envolvimento no processo de candidatura ao programa SuPERA ao concurso Impulso MAIS Digital, bem como no seu arranque, Sara Rodrigues de Sousa 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 da representação institucional junto da Direção-Geral do Ensino Superior (Figura 3).



Figura 3: O SuPERA no Welcome Day do IPAM Porto de 2024

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 Porto, 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 Porto 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 4).



Figura 4: 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 Porto, que se manteve como Secretária da Assembleia Geral da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante entre novembro de 2022 e junho de 2025 (Figura 5).



Figura 5: 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 ocorreu 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 Porto, esteve, assim, representado neste evento (Figura 6).



Figura 6: 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 7).



Figura 7: 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 8).



Figura 8: 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 Porto 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, sede do IPAM Lisboa e da Universidade Europeia.

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 9).



Figura 9: 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 10).



Figura 10: 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 11).



Figura 11: Provedores do Estudante na Mesa 2, subordinada ao tema "O papel dos provedores de estudantes", por ocasião do III EIPE (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.

Considerações Finais

O relatório de atividade da Provedoria do Estudante do IPAM Porto relativo ao ano letivo 2024/2025 evidencia, face aos anos anteriores, um ligeiro aumento no número das participações remetidas à Provedoria do Estudante, ainda que associado a um menor número de queixas. Esta situação, que representa um aumento da procura que não corresponde a um aumento na

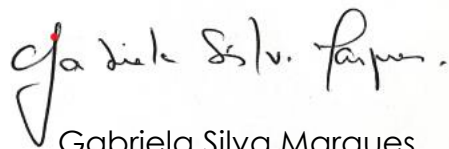
manifestação de insatisfação, revela que os estudantes diversificaram, no ano letivo em apreço, as circunstâncias em que procuraram este órgão, o que sugere a sua maior visibilidade na comunidade, em particular entre os estudantes, e a sua associação, mais do que a um canal de reclamações, a agente informado e informador, com capacidade de receber e de analisar situações de maior sensibilidade.

O estreitamento da proximidade entre a Provedoria e os restantes órgãos da Instituição traduziu-se numa maior rapidez e eficácia nas interações necessárias à análise dos casos, beneficiando do conhecimento acumulado através da participação em fóruns nacionais e internacionais com outras Provedorias do Estudante. 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 Porto no seio da própria instituição e entre os seus pares.

Lisboa, 19 de janeiro de 2026



Sara Rodrigues de Sousa



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

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

SUPPORTED BY



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
e DESPORTO



O Presidente da República



ue Universidade
Europeia

PRR Associação Nacional
de Provedores do Ensino Superior

ipam Instituto
Português de Marketing



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**

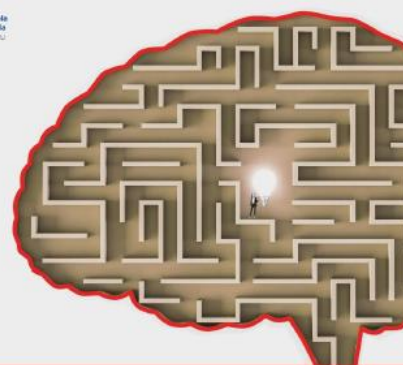
Financiada pela
União Europeia
Iniciativa de Emprego Juvenil

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

