

# Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa

2022/2023

## Introdução

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

A renomeação para esta função decorre do disposto no Despacho n.º4/2022 de 9 de setembro de 2022. De acordo com os Estatutos do IPAM Lisboa, a duração do mandato é de um ano letivo.

A divulgação e análise do número e do teor de casos chegados à Provedoria do Estudante desta instituição salvaguarda, nos termos da Lei, a total confidencialidade das situações reportadas, 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 Lisboa recebeu treze queixas, o que, face ao número de alunos da instituição, corresponde a uma taxa de reclamação de 0,73%. As queixas em apreço, todas de carácter individual, procederam, em 65% dos casos, de estudantes, em 23% dos casos, de um seu familiar e, em 8% dos casos, de um docente.

Das queixas recebidas, 77% referem-se ao primeiro ciclo, mais especificamente ao ciclo de estudos em Gestão de Marketing, enquanto os demais 33% dizem respeito cursos de pós-graduação de ensino *a distancia*.

Do ponto de vista da sua distribuição cronológica, verifica-se uma concentração de 46% das queixas no mês de outubro, repartindo-se as restantes, por ordem decrescente, pelo mês de maio (com 15% das queixas) e pelos meses de setembro, novembro, janeiro, fevereiro e junho (entre 7% e 8% em cada um destes meses).

Em 85% dos casos, o primeiro contacto do estudante com a Provedoria foi realizado através de e-mail, ao passo que nos restantes 15% se realizou através do formulário disponibilizado no separador que o IPAM Lisboa 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 treze ocorrências registadas no IPAM Lisboa enquadram-se, em 46% dos casos, no âmbito pedagógico, 15% no domínio da ação social, 8% no espectro académico/administrativo, enquanto os restantes 31% recaem no âmbito "outros".

Mais especificamente, os casos de foro pedagógico estiveram relacionados, em 83% das situações, com normas académicas, ao passo que os demais 17% visavam especificamente docentes. A percentagem relativa a questões académico/administrativas diz respeito a Bolsas de Mérito. Os casos que recaem no âmbito da ação social resultam da alteração das condições económicas e sociais dos estudantes. Por seu turno, a percentagem relativa a "outros" concerne ao subdomínio "Associativismo e cívico".

Em 77% dos casos, a Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa atuou como mediadora entre os queixosos e os interlocutores institucionais adequados à especificidade da situação; em 15% dos casos, recomendou o contacto das instâncias adequadas (que ainda não tinham sido consultadas) e nos demais 8% prestou esclarecimentos ao seu interlocutor.

## 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.

Além das reuniões regulares com o Diretor do IPAM Lisboa e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, durante o ano letivo 2022-2023, o Provedor do Estudante participou nas reuniões do Conselho Pedagógico, em que também se encontram representados os estudantes dos vários ciclos de estudos, assim como a Associação de Estudantes, com os Delegados de Turma e com o Coordenador do Ciclos de Estudos em Gestão de Marketing.

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 Lisboa, 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 Lisboa a nível nacional e internacional

No que toca à representação externa da Provedoria do Estudante do IPAM Lisboa, 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 a Instituição ao longo deste ano letivo 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 Lisboa 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.



Sara Rodrigues de Sousa

**ipam** Marketing  
Leads  
Business

---