

# Relatório da Provedoria do Estudante do IPAM Porto

2º semestre 2021/2022

## 1. Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante do IPAM-Porto diz respeito ao segundo semestre do ano letivo 2021/2022, cujo arranque coincidiu com a renovação deste órgão da instituição.

De acordo com os Estatutos do IPAM-Porto, o mandato do Provedor do Estudante é válido pelo prazo de um ano, findo o qual deve apresentar um relatório de atividades. A opção, no caso vertente, por um relatório semestral deveu-se ao facto de as funções terem tido início a meio de um ano letivo e ao propósito de harmonizar a análise do período de atividade com o funcionamento por anos letivos que rege o universo académico.

Nos termos da Lei, o presente relatório salvaguarda a total confidencialidade dos casos apresentados à Provedoria do Estudante, protegendo a identidade ou qualquer elemento identificador dos envolvidos.

## 2. Caracterização geral dos casos

Durante o segundo semestre do ano letivo 2021/2022, a Provedoria do Estudante do IPAM-Porto recebeu quatro queixas, o que, face ao número de alunos da instituição, corresponde a uma taxa de reclamação de 0,3%. As queixas em apreço procederam de quatro estudantes do ciclo de estudos em Gestão de Marketing (um de ensino presencial e três de ensino online). Uma das queixas foi enviada no mês de maio, outra no mês de julho e duas no mês de agosto. Em todos os casos, o primeiro contacto do estudante com a Provedoria foi realizado por e-mail.

## 3. 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, que categoriza os processos em

cinco categorias (académico/administrativo, pedagógico, ação social, outros, informações), as quatro ocorrências em questão enquadram-se no âmbito académico/administrativo. Mais especificamente, 75% das queixas em apreço relacionam-se com Propinas, enquanto os restantes 25% recaem no âmbito de "Diversos e outras reclamações", tendo que ver, mais concretamente, com bolsas de mérito.

Nos quatro casos, a ação da Provedoria passou pela análise das situações e pela prestação de esclarecimentos aos estudantes com base em informações regulamentares e em documentos contratuais emitidos pelo IPAM-Porto. Todos os pedidos associados às queixas foram indeferidos.

## 4. 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.

Além das reuniões regulares com o Diretor do IPAM-Porto e com o Diretor-Geral da entidade instituidora, no segundo semestre do ano letivo 2021-2022, o Provedor 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.

A abordagem das ocorrências geradas pelos estudantes requereu ainda interações com membros dos Serviços Académicos e da equipa Técnica e Administrativa, que sempre se revelaram disponíveis e prestáveis para atender aos pedidos de informações e e esclarecimentos solicitados pela Provedoria.

No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora do Estudante participou na reunião do Conselho de Qualidade e nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas.

## 5. Representação da Provedoria do Estudante do IPAM-Porto a nível nacional e internacional

No que toca à representação da Provedoria do Estudante do IPAM-Porto, cumpre registar a participação na conferência anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 8 e 10 junho de 2023, na National Technical University of Athens (NTUA) em Atenas, Grécia, onde foi apresentada a comunicação “Ensuring inclusion in Higher Education and the Student Ombudsperson role – a comparative analysis”, em co-autoria com os *Provedores do Estudante* Elia Cambón Crespo (da Universidad Europea – España) e Jorge A. Ribeiro Pereira (da Universidade da Beira Interior).

## 6. Conclusões

A interação desenvolvida com a Instituição ao longo deste semestre leva-nos a atribuir o reduzido número de participações chegadas à Provedoria do Estudante ao esforço desenvolvido por toda a equipa do IPAM-Porto para garantir uma relação de proximidade com os estudantes, muito especificamente patente na orientação dos vários órgãos e serviços para a valorização da sua experiência na Instituição, bem como para a antecipação das suas necessidades.

Lisboa, 6 de janeiro de 2023



Sara Rodrigues de Sousa

**ipam** Marketing  
Leads  
Business

---