

## **Provedor do Estudante**

### **Relatório do Ano 2020**

**Provedor do Estudante**

**Prof.<sup>a</sup> Graça Gama Pereira**

**Março 2021**

# Índice

<b>1. Introdução</b> .....	página 4
<b>2. Atividades desenvolvidas no âmbito da sua função</b> .....	página 5
2.1 Tipologia dos assuntos apresentados/analizados .....	página 5
2.2. Outras atividades do Provedor do Estudante .....	página 6
<b>3. Considerações finais</b> .....	página 7

# 1. Introdução

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, aprovado pela lei 62/207, de 10 de setembro, estabelece no artigo 25 que “em cada instituição de ensino superior existe, nos termos fixados pelos seus estatutos, um Provedor do Estudante, cuja ação se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da Instituição, designadamente com os Conselhos Pedagógicos, bem como com as suas Unidades Orgânicas”.

O presente relatório refere-se ao período de tempo compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2020.

Foi elaborado no cumprimento do disposto no artigo 30.º do Regulamento do Provedor do Estudante do IPPORTALEGRE.

Pretende-se com o presente relatório dar resposta às incumbências regulamentares demonstrando as atividades desenvolvidas durante o ano 2020.

Este documento encontra-se dividido em 3 capítulos:

**Introdução;**

**Atividades desenvolvidas no âmbito da sua função;**

**Considerações finais.**

Convém salientar que este ano foi atípico em termos de funcionamento da Provedoria do Estudante, pois devido à pandemia foi necessário rever alguns dos procedimentos e propor novas iniciativas.

## 2. Atividades desenvolvidas no âmbito da sua função

### 2.1. Tipologia dos assuntos apresentados/analizados

Os processos encontram-se classificados de acordo com a tipologia adotada pela Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior Público e Privado de Portugal.

**Foro Académico-Administrativo** – assuntos que prendem com normas académicas (ex. matrículas, inscrições em exames, lançamento de notas, taxas, mudança de curso).

**Foro Pedagógico** – assuntos relacionados com normas pedagógicas (ex. provas de avaliação, incongruência nos programas e matéria lecionada, estágios e avaliação de unidades curriculares).

**Foro Ação Social** – assuntos no âmbito da ação social escolar (atribuição de bolsas, alimentação, alojamento, saúde).

**Outros** – assuntos no âmbito geral (pessoal).

Quanto a situações atendidas pelo Provedor apenas será enunciado o âmbito das mesmas, por razões de confidencialidade.

A tabela 1 apresenta a tipologia do assunto e a frequência da ocorrência.

**Tabela 1 – Tipologia do assunto e frequência da ocorrência**

Tipologia do Assunto	Número
Processos do Foro Académico – Administrativo Propinas	2
Processos do Foro Pedagógico Prova de Avaliação	1
Processo do Foro da Ação Social Saúde	1

Os pedidos de informação e reclamação que motivaram os contactos com o Provedor foram o ponto de partida para a atuação do Provedor.

A intervenção do Provedor envolveu:

- Prestação de informação e esclarecimento;
- Encaminhamento para os serviços e órgãos competentes;
- Aconselhamento e orientação;
- Mediação entre as partes envolvidas.

As resoluções tomadas pelo Provedor consistiram em:

- Encaminhamento - 2 casos
- Resolvido - 1 caso
- Indeferido - 1 caso

As orientações emitidas no processo de resolução dos casos apresentados foram comunicadas via e-mail ou telefone.

## 2.2. Outras atividades do Provedor do Estudante

- Presente, como convidado, na reunião do Conselho de Ação Social do IPPORTALEGRE;
- Reuniões, como membro efetivo da Comissão de Ética do IPPORTALEGRE;
- Audiência na ESAElvas;
- Participação na ação de formação sobre “conformidade legal”, promovida pelo IPPORTALEGRE;
- Colaboração na criação/constituição da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior;
- Participação no *Webinar* “Recuperar o quê e como?”, promovido pelo Conselho Nacional de Educação;
- Participação no *Webinar* “Comparing concerns in Covid-Times”, promovido pela Rede Europeia de *Ombuds* no Ensino Superior;
- Participação no *Webinar* “A Escola em 2020/2021: que nova normalidade?”, promovido pelo Conselho Nacional de Educação;
- Participação no *Webinar* - Jornadas sobre a Família “Dar a volta em família – Gestão das relações em contexto de Pandemia”, organizadas pela EAPN, ESS do IPP e Câmara Municipal de Portalegre;
- Participação no *Webinar* “Partilha de Experiências e Boas Práticas em tempos de Pandemia”, organizado pela Rede de Provedores de Estudantes.

### 3. Considerações finais

À semelhança dos anos anteriores, verificou-se que o n.º de reclamações enviadas foi diminuto, o que evidencia uma aparente “ausência de conflitos” nas diferentes unidades orgânicas / serviços do IPP.

Creemos que a existir conflito, ele é resolvido em sede própria, ou seja, com os intervenientes na ação.

O surgimento da Pandemia Covid 19 e o encerramento dos serviços presenciais obrigou o Gabinete do Provedor do Estudante a fazer adaptações no seu “modus operandi”.

Funcionou sobretudo em teletrabalho, sendo o atendimento presencial dos estudantes substituído por atendimento realizado por e-mail ou via telefone.

Embora à distância, a ação do provedor do Estudante pautou-se por uma política de proximidade, tentando desta forma colmatar a impossibilidade de estar presente fisicamente nas sessões solenes de abertura do início do ano letivo e nos eventos mais relevantes do IPP, como tem sido prática nos anos anteriores.

As questões suscitadas foram resolvidas com a necessária informalidade, descrição e ponderação junto dos docentes, órgãos e serviços intervenientes nos processos.

Evidenciamos a manifesta disponibilidade de todos para encontrar soluções conjuntas, em prol da defesa dos direitos dos estudantes.