



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

PROVEDOR DO ESTUDANTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE 2012

I – Introdução

O presente Relatório reporta-se ao período de Janeiro de 2012 a Dezembro de 2012.

No contexto da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro (Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior – RJIES) e do novo enquadramento legal e estatutário do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), o Provedor do Estudante tomou posse em cerimónia pública, perante o Presidente do IPG, em 6 de Dezembro de 2010.

II – Enquadramento legal

O Provedor do Estudante do IPG exerceu a sua actividade de acordo com o *Regulamento do Provedor do Estudante do IPG*, aprovado pelo Presidente do Instituto Politécnico da Guarda através do Despacho n.º 87/P.IPG/10, de 8 de Outubro.

O Provedor do Estudante tem como missão principal, sem poder de decisão, defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes do Instituto Politécnico da Guarda, através de uma actuação independente, imparcial e confidencial. A esfera da actuação do Provedor abrange todos os órgãos de governo, serviços e agentes da estrutura central do Instituto Politécnico da Guarda, dos Serviços de Acção Social, das Escolas e demais Unidades Orgânicas e Funcionais.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

III – Relação do Provedor com os Estudantes e com o Instituto Politécnico

No contexto do Regulamento aprovado, o Provedor surge com uma disponibilidade limitada a uma redução de 50% da actividade lectiva, não permitindo, assim, uma dedicação exclusiva. Apesar de tal limitação, foi possível o contacto presencial de proximidade com os alunos e demais agentes envolvidos no processo educativo.

A presença do Provedor tornou-se mais visível para os estudantes com a criação e instalação de um espaço próprio, com a informação considerada essencial no sistema de informação do Politécnico e com a colocação de ligações (*links*) nas páginas electrónicas das escolas e na página da Associação Académica da Guarda.

A **visita** ao Provedor, não sendo obrigatória para iniciar um processo, recomenda-se naquelas situações para as quais não se encontrou uma solução com os recursos locais, situações que configuram uma mediação discreta, paciente, informal, mas sempre independente, imparcial e confidencial. No caso do IPG, no ano a que reporta este relatório, a maior parte das situações chegou ao Provedor por esta via. No entanto, uma importante percentagem das situações chegou directamente ao Provedor por correio electrónico e, mais raramente, por telefone ou por carta.

Como consequência de uma visita ou de outro tipo de contacto, poderá ocorrer a abertura de um **processo**.

Independentemente do tipo de contacto, é sempre lembrado ao estudante que é na Escola ou nos Serviços de Acção Social que deve começar a procura da solução para os problemas, pois é lá que se encontram os meios mais indicados e naturalmente mais próximos para os resolver.

Embora mantendo o carácter independente, imparcial e confidencial, as boas práticas de provedoria também contemplam abordagens informais, de



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

forma a minimizar rupturas vincadas entre as partes envolvidas.

Muito rapidamente o contacto informal relegou para segundo plano o contacto mais formal, via ofício, junto das direcções das unidades orgânicas, incluindo os Serviços de Acção Social (SAS), directores de cursos, directores de serviços e também de unidades da própria Presidência.

Embora poucas, nem todas as situações apresentadas ao Provedor tiveram a solução desejada pelo estudante. No entanto, a maioria acabou quase sempre por encontrar solução com uma discreta intervenção do Provedor, nos locais próprios, com os actores mais próximos. É de salientar que, na larga maioria dos casos, houve uma efectiva vontade em resolver os problemas sendo que o bom senso foi, quase sempre, o caminho para a solução dos mesmos.

A identificação de alguns padrões nas situações apresentadas levou o Provedor, a elaborar algumas **recomendações** aos órgãos próprios.

Outro tipo de actividade é a **simples informação** que, no essencial, se resume a pedidos de esclarecimento que são respondidos directamente pelo Provedor ou redireccionados para sede própria. Esta actividade envolveu normalmente o correio electrónico, raras vezes o telefone, e o seu volume vai ser apresentado pelo número de mensagens trocadas.

IV – Procedimentos adoptados no âmbito do apoio ao Provedor do Estudante

No decurso do período referente ao presente Relatório, foram implementados procedimentos formais que visaram garantir o correcto registo de entrada, as informações prévias do processo acompanhadas, sempre que necessário, de uma análise técnica, a confidencialidade sempre que conveniente ou requerida e, quando se justificasse, a formalização da decisão final. O apoio administrativo contínuo, mas não em exclusividade, foi prestado pela Técnica Superior Catarina Grilo. No



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

plano jurídico, o apoio foi prestado pela Técnica Superior Isilda Pereira.

As situações apresentadas e as marcações de visitas recebidas, via electrónica (a grande maioria), foram canalizadas para a conta de correio electrónico do Provedor do Estudante.

As visitas com marcação garantiram aos estudantes um tempo de espera praticamente nulo. No entanto, houve muitas visitas que ocorreram sem marcação prévia.

Para além do estudante, e com o acordo deste, durante a visita o Provedor solicitou a presença de colaboradores da área em que se inseria o problema em análise. Em caderno próprio, o Provedor registou o essencial ocorrido na visita.

Para efeitos de registo e conservação dos processos, foram utilizadas as seguintes classificações:

Arquivado – situação que extravasa as competências do Provedor ou que é objecto de processo ainda em aberto em sede própria. O interessado é sempre informado em conformidade.

Encerrado – quando o processo finalizou e foi dada uma resposta final ao autor da exposição.

Em análise – quando o processo se encontrava em curso, tendo sido realizadas diligências que ainda não obtiveram resposta.

IV – Panorâmica da actividade entre 1 de Janeiro de 2012 a 31 de Dezembro de 2012

No período considerado, de 1 de Janeiro de 2012 a 31 de Dezembro de 2012, a actividade do Provedor do Estudante no tocante a **visitas efectivas, processos criados, simples informações fornecidas, padrões**



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

de situação que originaram recomendações, e participações diversas foi a seguinte:

Visitas

Tiveram lugar 81 visitas ao Provedor, a partir das quais foram criados 6 processos.

Processos

Foram criados 6 processos, sendo a situação em 31 de Dezembro de 2012 a seguinte:

| Situação | Número de processos |
|------------|---------------------|
| Arquivado | 3 |
| Encerrado | 3 |
| Em análise | 0 |

Aos processos no estado *Encerrado* correspondeu uma duração média de 34 dias.

Simple Informação

No âmbito desta actividade foram contabilizadas 128 mensagens de correio electrónico.

Recomendações

Foram emitidas 3 Recomendações relativas a cada um dos 3 processos criados, não arquivados e já encerrados.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

Participações diversas

1. Participação em reunião de Provedores do Estudante de todas as instituições de ensino superior promovida pelo Conselho Nacional de Educação (Março de 2012)
2. Participação no Encontro Nacional de Provedores do Estudante realizado no Instituto Politécnico de Bragança em 12 de Outubro de 2012.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

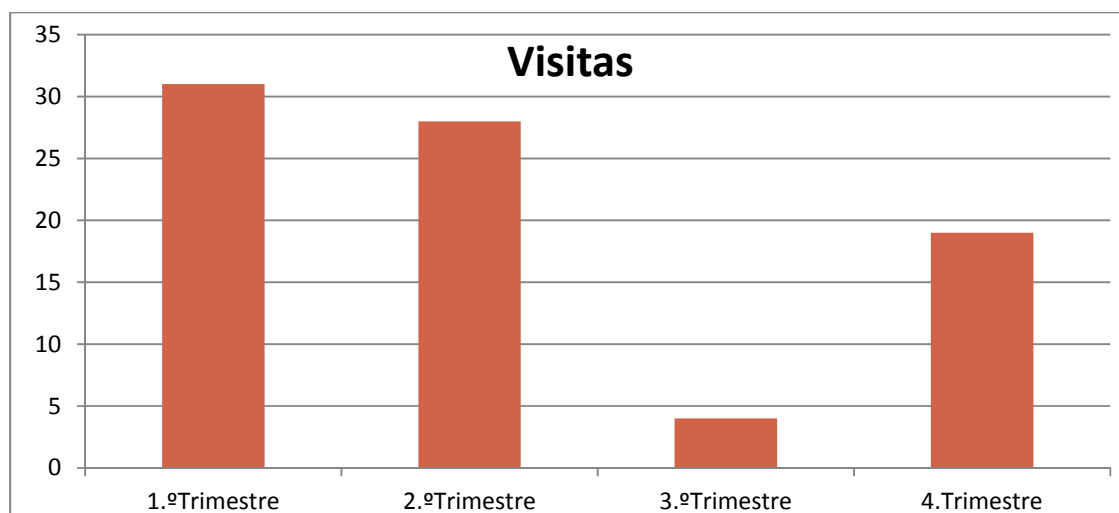
ANEXO A

Visitas realizadas de 1 de Dezembro de 2012 a 31 de Dezembro de 2012

No período abrangido pelo presente Relatório, ocorreram 81 visitas ao Provedor do Estudante, a grande maioria com marcação prévia na agenda do Provedor. A partir destas visitas foram criados 6 processos.

A.1. Distribuição trimestral das visitas

O gráfico seguinte mostra a distribuição trimestral das visitas no período em apreciação (ano de 2012).



O primeiro trimestre de 2012 é o período que surge com mais visitas (31)



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

relacionadas, essencialmente, com questões do âmbito da Acção Social Escolar (Bolsas), com questões na área Académica (por exemplo, atrasos nos lançamentos de notas) e assuntos diversos (por exemplo, questões ligadas às praxes académicas).

No respeitante ao segundo trimestre, o número de visitas diminuiu ligeiramente (28). Os assuntos tratados neste período foram, essencialmente, assuntos ligados à área académica, área pedagógica (com grande incidência nas questões de avaliação) e assuntos do foro pessoal.

No terceiro trimestre houve um número reduzido de visitas (4) por motivo de ser um período ligado às férias escolares.

Por fim, no último trimestre houve um total de 18 visitas relacionadas com questões do foro da Acção Social, foro académico, foro pedagógico e foro pessoal.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

A.2. Distribuição das visitas por tipologia de assunto

O gráfico que a seguir se mostra indica a distribuição das visitas por tipologia de assunto no período em apreciação.



Em termos de tipologia a área da *Acção Social* tem algum destaque (24). Os principais assuntos, nesta área foram:

1. Problemas com Bolsas de Estudo;
2. Procedimentos e morosidade dos despachos;
3. Funcionamento dos bares, cantinas e residências;
4. Dificuldades económicas dos alunos.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

| Área da Acção Social Escolar | | |
|------------------------------|---|----|
| 1. | Problemas com Bolsas de Estudo | 16 |
| 2. | Procedimentos e morosidade dos despachos | 2 |
| 3. | Funcionamento dos bares, cantinas e residências | 2 |
| 4. | Dificuldades económicas dos alunos | 4 |
| | | 24 |

As áreas *Académica* e *Pedagógica* apresentam um registo igual, 16 visitas.

Na área *Académica* os principais assuntos tratados foram:

1. Atraso no lançamento de notas e suas implicações;
2. Morosidade de procedimentos e suas implicações;
3. Propinas;
4. Emissão de Diplomas de cursos e de outras certidões;
5. Problemas com o atendimento por parte dos serviços;
6. Problemas com a aplicação de estatutos especiais.

| Área Académica | | |
|----------------|---|----|
| 1. | Atraso no lançamento de notas e suas implicações | 5 |
| 2. | Morosidade de procedimentos e suas implicações | 1 |
| 3. | Propinas | 2 |
| 4. | Emissão de Diplomas de cursos e de outras certidões | 5 |
| 5. | Problemas com o atendimento por parte dos serviços | 2 |
| 6. | Problemas com a aplicação de estatutos especiais | 1 |
| | | 16 |

Na área *Pedagógica* foram seis as principais temáticas que apareceram, a



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

saber:

1. Avaliação não regulamentar;
2. Discordância com a avaliação;
3. Horário de atendimento e permanência dos docentes;
4. Relação professor/aluno;
5. Sobreposição de horários;
6. Plágio e fraude académica.

| Área Pedagógica | | |
|-----------------|---|----|
| 1. | Avaliação não regulamentar | 2 |
| 2. | Discordância com a avaliação | 3 |
| 3. | Horário de atendimento e permanência dos docentes | 5 |
| 4. | Relação professor/aluno | 2 |
| 5. | Sobreposição de horários | 3 |
| 6. | Plágio e fraude académica | 1 |
| | | 16 |

As questões que agrupámos como sendo do foro *Pessoal* são, em número absoluto, a segunda maior razão para a visita ao Provedor do Estudante (17). As quatro maiores temáticas que surgiram nesta área foram:

1. Pedidos de ajuda relativa a problemas de saúde;
2. Questões relacionadas com a insegurança;
3. Alcoolismo, anorexia, depressão e problemas conexos;
4. Dificuldades económicas dos alunos.

| Foro Pessoal | | |
|--------------|--|---|
| 1. | Pedidos de ajuda relativa a problemas de saúde | 4 |
| 2. | Questões relacionadas com a insegurança; | 2 |



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

| | | |
|----|---|----|
| 3. | Alcoolismo, anorexia, depressão e problemas conexos | 4 |
| 4. | Dificuldades económicas dos alunos | 7 |
| | | 17 |

Por fim, no respeitante na área que denominamos como *Outros assuntos* os principais temas tratados foram:

1. Praxes académicas;
2. Qualidade da informação institucional;
3. Insegurança nas instalações;
4. Problemáticas cívicas.

| Outros assuntos | | |
|-----------------|---------------------------------------|---|
| 1. | Praxes académicas | 4 |
| 2. | Qualidade da informação institucional | 1 |
| 3. | Insegurança nas instalações | 1 |
| 4. | Problemáticas cívicas | 2 |
| | | 8 |

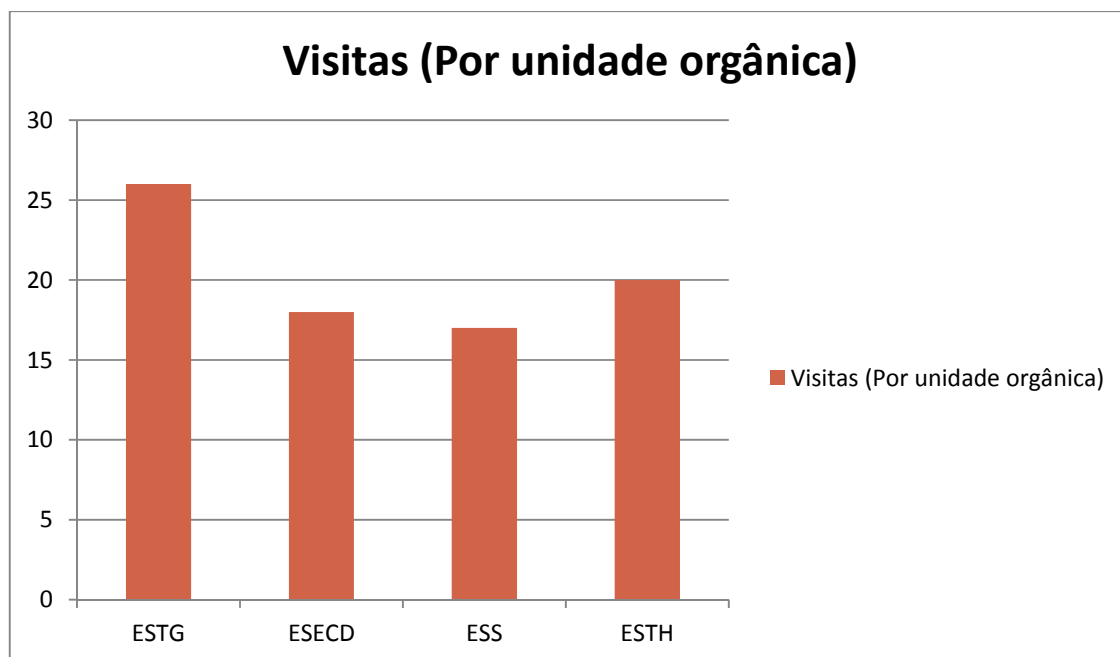
A.3. Distribuição das visitas por Unidade Orgânica

A distribuição das visitas por Unidade Orgânica é a que consta do gráfico



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

seguinte:



ANEXO B

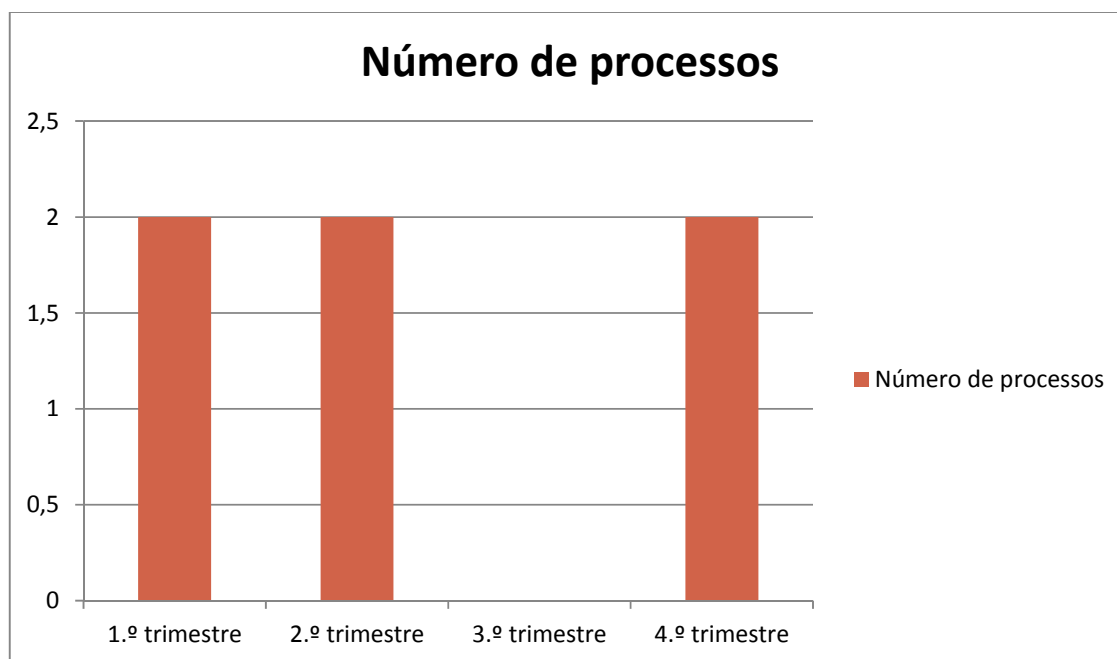
Processos criados de 1 de Janeiro de 2012 a 31 de Dezembro de 2012



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

B.1. Distribuição trimestral dos processos

O gráfico seguinte mostra a distribuição trimestral dos processos criados no período em apreciação na situação de *Arquivado* e *Encerrado*.



No primeiro trimestre, os dois processos abertos referem-se a questões no âmbito da *Acção Social Escolar* (Bolsas).

No segundo trimestre, dois dos processos abertos tiveram a ver com questões da *Área Pedagógica*.

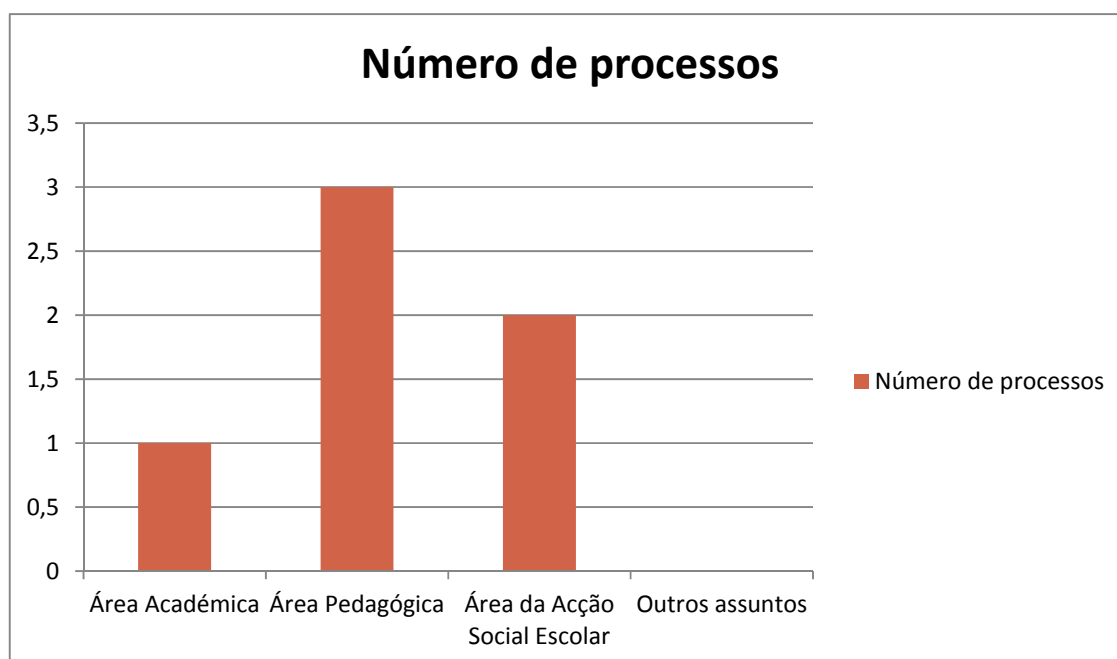
No terceiro trimestre não houve abertura de qualquer processo.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

Por fim, no último trimestre do ano, um dos processos enquadrou-se no âmbito da *Área Académica* enquanto o outro foi enquadrado na *Área Pedagógica*.

B.2. Distribuição dos processos criados por tipologia de assunto

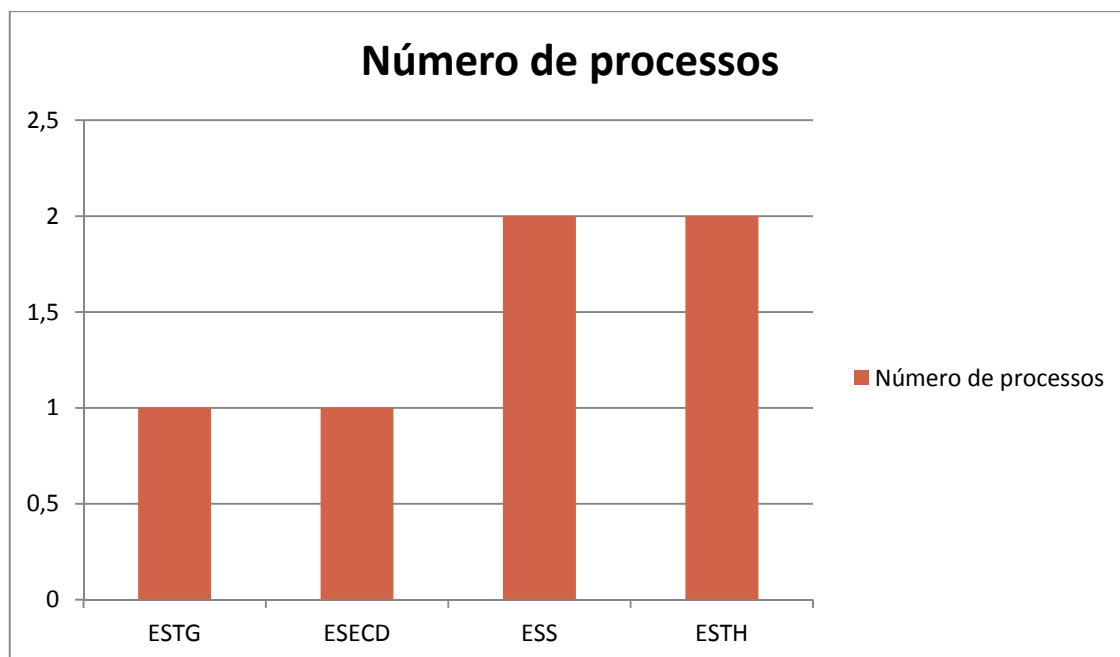


Em termos dos processos abertos no período em apreciação, destaca-se ligeiramente a *Área Pedagógica* (3). Nos patamares imediatamente a seguir aparecem a *Área da Acção Social* (2) e *Área Académica* (1).



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

B.3. Distribuição dos processos criados por Unidade Orgânica



Guarda, 1 de Março de 2013

Jorge Manuel Monteiro Mendes

(Provedor do Estudante do Instituto Politécnico da Guarda)