



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico da Guarda

PROVEDOR DO ESTUDANTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE DEZEMBRO DE 2010 A DEZEMBRO DE 2011

I – Introdução

O presente Relatório reporta-se ao período de Dezembro de 2010 a Dezembro de 2011.

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 da Estudante
Instituto Politécnico de 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 de 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 de 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 7 de Dezembro de 2010 a 31 de Dezembro de 2011

No período considerado, de 7 de Dezembro de 2010 a 31 de Dezembro de 2011, a actividade do Provedor do Estudante no tocante a **visitas efectivas, processos criados, simples informações fornecidas, padrões**



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

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

Visitas

Tiveram lugar 88 visitas ao Provedor, a partir das quais foram criados 12 processos.

Processos

Foram criados 12 processos, sendo a situação em 31 de Dezembro de 2011 a seguinte:

Situação	Número de processos
Arquivado	2
Encerrado	10
Em análise	0

Aos processos no estado *Encerrado* correspondeu uma duração média de 25 dias.

Simple Informação

No âmbito desta actividade foram contabilizadas 132 mensagens de correio electrónico.

Recomendações

As duas recomendações gerais (públicas) que foram proferidas tiveram origem em casos chegados ao Provedor e situam-se na *Área Pedagógica* e na área da *Acção Social Escolar*.

Recomendação 1:

Esta Recomendação, para além de ter sido enviada aos órgãos legais e estatutariamente competentes, foi ainda remetida para o senhor Ministro



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

da Ciência e Ensino Superior (MCTES), Presidente do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), Presidente da Federação Nacional das Associações de Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAESP).

Recomendação 2:

Esta Recomendação foi remetida a todos os Directores das Escolas do IPG, ao senhor Presidente do Instituto Politécnico e aos Presidentes da Associação Académica da Guarda e da Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde.

Para além destas duas Recomendações gerais tornadas públicas no sítio do Provedor do Estudante, foram emitidas 10 Recomendações relativas a cada um dos 10 processos criados, não arquivados e já encerrados.

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 2011)
2. Participação no Encontro Nacional de Provedores do Estudante realizado na Universidade de Aveiro em 16 de Setembro de 2011.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

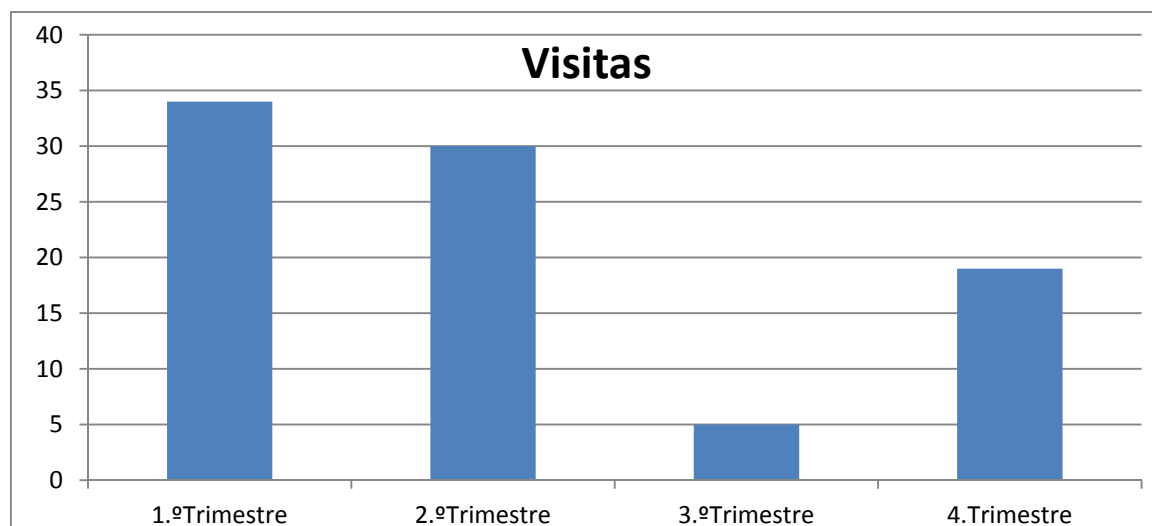
ANEXO A

Visitas realizadas de 7 de Dezembro de 2010 a 31 de Dezembro de 2011

No período abrangido pelo presente Relatório, ocorreram 88 visitas ao Provedor do Estudante, a grande maioria com marcação prévia na agenda do Provedor. A partir destas visitas foram criados 12 processos.

A.1. Distribuição trimestral das visitas

O gráfico seguinte mostra a distribuição trimestral das visitas no período em apreciação (ano de 2011).



O primeiro trimestre de 2011 é o período que surge com mais visitas (34) relacionadas, essencialmente, com questões do âmbito da Acção Social Escolar (Bolsas) e com questões na área Académica (por exemplo, atrasos



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

nos lançamentos de notas). No respeitante ao segundo trimestre, o número de visitas diminuiu ligeiramente (30). Os assuntos tratados neste período foram, essencialmente, assuntos ligados à área académica, área pedagógica (com grande incidência nas questões de avaliação), assuntos do foro pessoal e assuntos diversos (por exemplo, questões ligadas às praxes académicas). No terceiro trimestre houve um número reduzido de visitas (5) por motivo de ser um período ligado às férias escolares. Por fim, no último trimestre houve um total de 19 visitas relacionadas com questões do foro da Acção Social, foro académico, foro pedagógico e foro pessoal.

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.





Provedor da Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

Em termos de tipologia a área da *Acção Social* tem algum destaque (23). 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.

Área da Acção Social Escolar	
1. Problemas com Bolsas de Estudo	17
2. Procedimentos e morosidade dos despachos	2
3. Funcionamento dos bares, cantinas e residências	1
4. Dificuldades económicas dos alunos	3
	23

As áreas *Académica* e *Pedagógica* apresentam um registo semelhante (18 e 17 visitas, respectivamente).

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.



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

Área Académica		
1.	Atraso no lançamento de notas e suas implicações	3
2.	Morosidade de procedimentos e suas implicações	1
3.	Propinas	1
4.	Emissão de Diplomas de cursos e de outras certidões	6
5.	Problemas com o atendimento por parte dos serviços	6
6.	Problemas com a aplicação de estatutos especiais	1
		18

Na área *Pedagógica* foram seis as principais temáticas que apareceram, a 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	4
4.	Relação professor/aluno	2
5.	Sobreposição de horários	3
6.	Plágio e fraude académica	3
		17

As questões que agrupámos como sendo do foro *Pessoal* são, em número absoluto, a segunda maior razão para a visita ao Provedor do Estudante



Provedor da Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

(20). 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;	3
3.	Alcoolismo, anorexia, depressão e problemas conexos	7
4.	Dificuldades económicas dos alunos	6
		20

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.

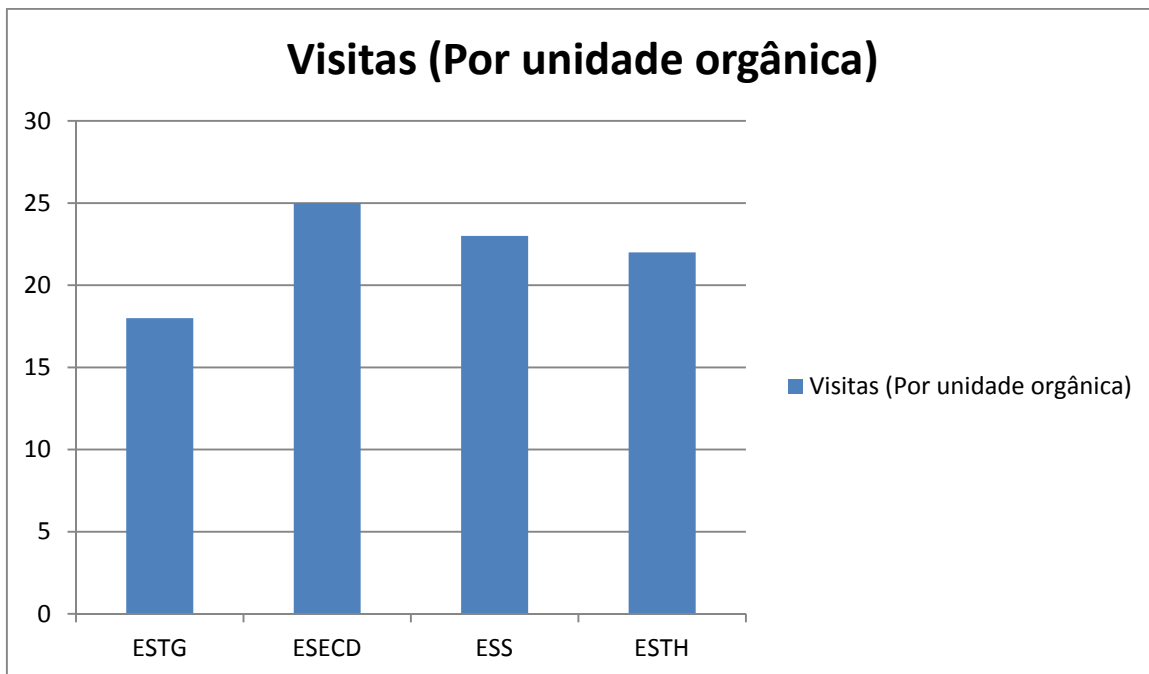
Outros assuntos		
1.	Praxes académicas	3
2.	Qualidade da informação institucional	2
3.	Insegurança nas instalações	3
4.	Problemáticas cívicas	2
		10



Provedor da Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

A.3. Distribuição das visitas por Unidade Orgânica

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





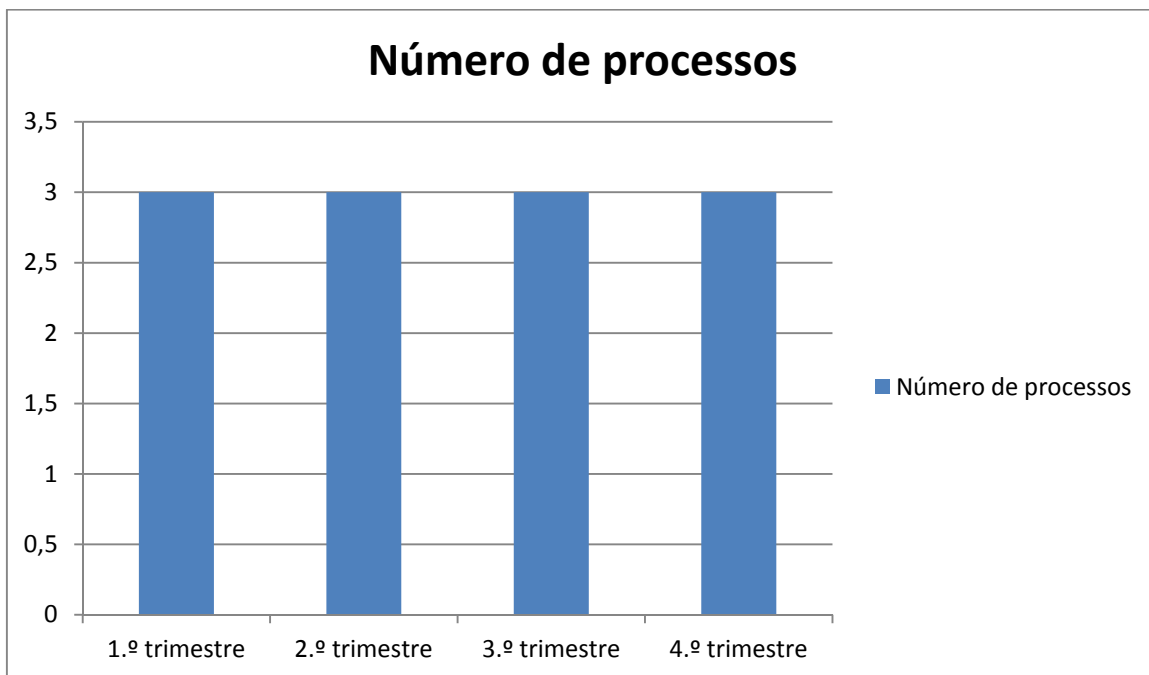
Provedor da Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

ANEXO B

Processos criados de 7 de Dezembro de 2010 a 31 de Dezembro de 2011

B.1. Distribuição trimestral dos processos

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



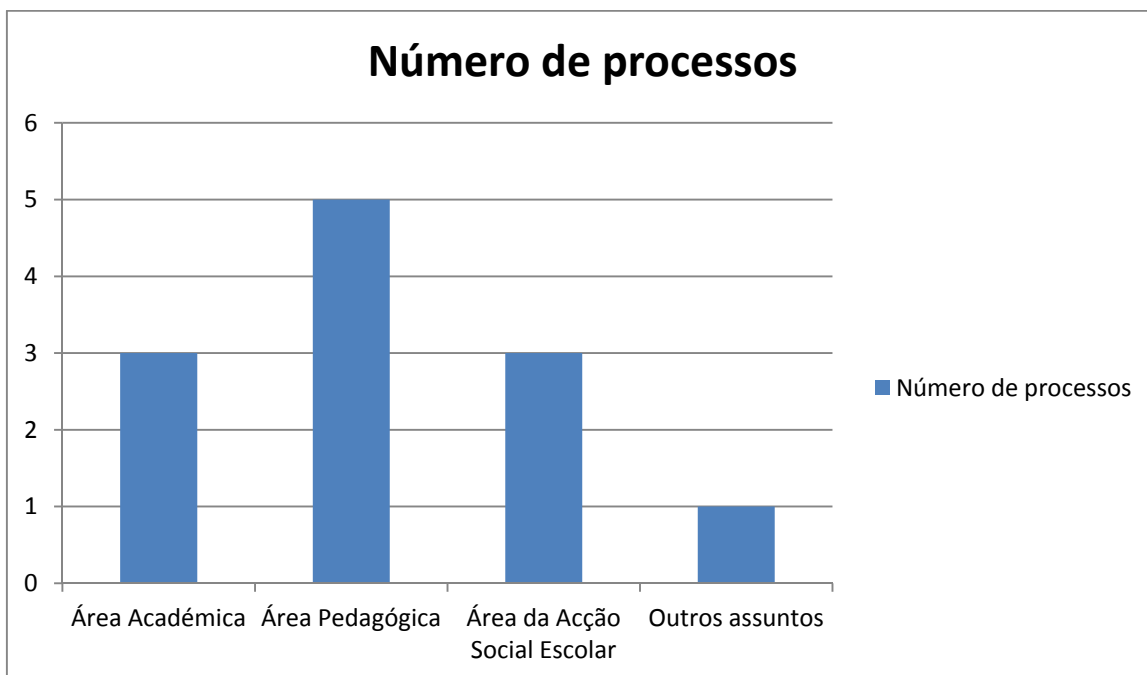
No primeiro trimestre, os processos abertos referem-se a questões no âmbito da *Acção Social Escolar* (Bolsas). No segundo trimestre, dois dos



Provedor da Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

processos abertos têm a ver com questões da *Área Pedagógica* enquanto o terceiro se refere a *Outros assuntos* (questão relacionada com praxes académicas). No terceiro trimestre dois processos estão relacionados com questões do foro pedagógico enquanto o terceiro se refere a problemas no âmbito académico (funcionamento de serviços). Por fim, no último trimestre do ano, dois dos processos enquadram-se no âmbito da *Área Académica* enquanto o terceiro deriva de um problema pedagógico.

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



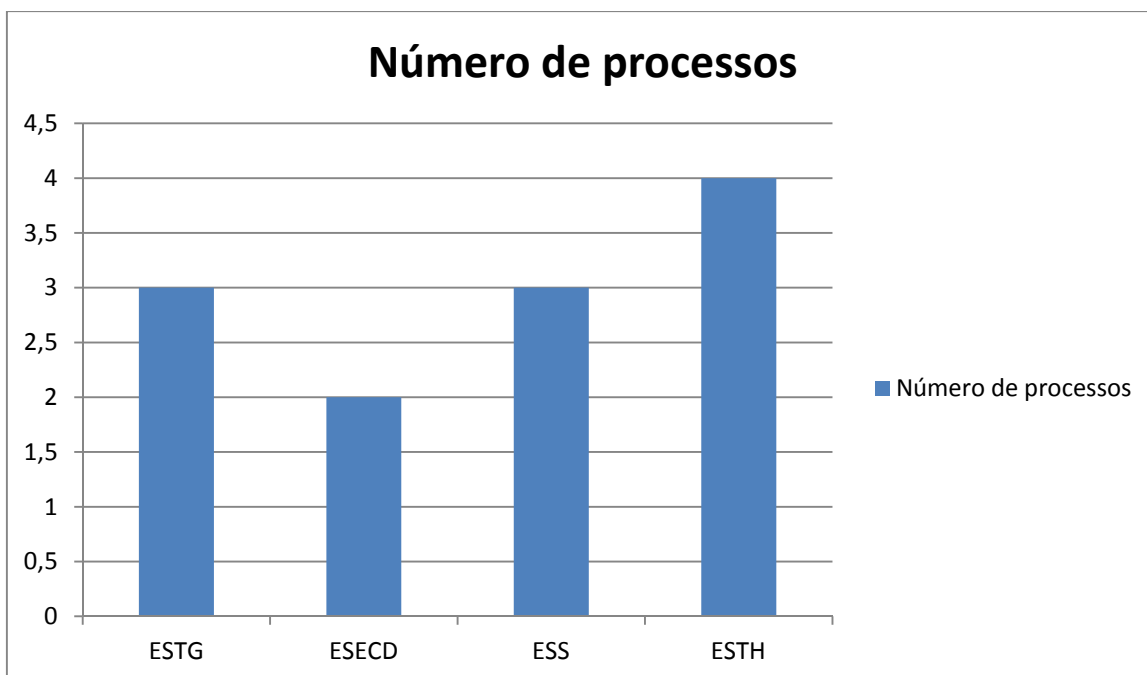
Em termos dos processos abertos no período em apreciação, destaca-se a *Área Pedagógica* (5). No patamar imediatamente a seguir aparecem com o



Provedor do Estudante
Instituto Politécnico de Guarda

mesmo número (3) as *Área Académica e Área da Acção Social*. Foi, ainda, aberto um processo classificado em *Outros assuntos* (problema com praxes académicas).

B.3. Distribuição dos processos criados por Unidade Orgânica



Dos doze processos abertos, sete estão relacionados com as duas escolas que têm um menor número de alunos. A proximidade do Provedor nessas Escolas, horário específico e instalações na própria escola, pode ajudar a explicar esta situação.

Guarda, 1 de Março de 2012

Jorge Manuel Monteiro Mendes

(Provedor do Estudante do Instituto Politécnico da Guarda)