

2013



IPL

provedor do estudante
instituto politécnico
de leiria

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DA PROVEDORA DO
ESTUDANTE DO IPLEIRIA**

ÍNDICE

1. PREÂMBULO	3
2. ELEIÇÃO E TOMADA DE POSSE DA PROVIDORA DO ESTUDANTE	4
3. MISSÃO DA PROVIDORA DO ESTUDANTE	5
4. INICIATIVAS	6
4.1 REUNIÕES COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES	6
4.2 OUTRAS ATIVIDADES	7
5. PROCESSOS E RECOMENDAÇÕES	8
5.1 ANÁLISE DOS PROCESSOS	10
5.2 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES	12
5.2.1 Serviço prestado pela Provedoria do Estudante.....	13
5.2.2 Serviço prestado pelo Secretariado da Provedoria do Estudante	16
5.3 SÍNTESE DAS ATAS DAS REUNIÕES REALIZADAS COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES.....	17
ANEXOS	19
ANEXO 1 – EXTRATO DAS ATAS DAS REUNIÕES COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES	
ANEXO 2 – RECOMENDAÇÕES EMITIDAS	
ANEXO 3 – DOCUMENTO FINAL DO III ENPE	

1. PREÂMBULO

O artigo 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, que aprovou o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, determina que em cada instituição de ensino superior deve existir, 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.

De acordo com o Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria¹, o Provedor desenvolve as atividades e iniciativas que julgue adequadas ao bom desempenho do mandato, nomeadamente:

- a) Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e caso considere que a razão lhes assiste, proferir as recomendações pertinentes aos órgãos competentes para as atender;
- b) Fazer recomendações genéricas tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
- c) Propor a realização de atividades inspetivas aos serviços cujas atividades são vocacionadas para os estudantes e a outros serviços sobre os quais existam dúvidas quanto à regularidade de funcionamento.

As recomendações emitidas devem ser implementadas por parte dos órgãos e serviços do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeiria) e unidades orgânicas que delas sejam destinatários, devendo a recusa da sua implementação ser devidamente fundamentada e dela dado conhecimento ao Presidente do IPLeia e ao Provedor.

No presente relatório serão apresentados os processos, recomendações e iniciativas referentes ao ano civil de 2013, bem como o apuramento da satisfação dos estudantes perante a Provedoria, medida através de questionário enviado aos estudantes após a resolução do seu processo.

¹ Despacho n.º 7313/2011, de 6 de maio, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, N.º 93, de 13 de maio.

2. ELEIÇÃO E TOMADA DE POSSE DA PROVEDORA DO ESTUDANTE

A atual Provedora do Estudante, Doutora Maria da Graça Lopes da Silva Mouga Poças Santos, Professora Coordenadora do Departamento de Ciências Sociais da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, foi eleita a 3 de dezembro de 2012, tendo tomado posse a 30 de janeiro de 2013 (cf. Despacho n.º 2250/2013, *Diário da República*, 2.ª série — N.º 27, de 7 de fevereiro), em cerimónia realizada no edifício sede do Instituto Politécnico de Leiria, sucedendo ao Doutor Carlos Manuel da Silva Rabadão, Professor Coordenador do Departamento de Engenharia Informática da Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

3. MISSÃO DA PROVEDORA DO ESTUDANTE

A missão da Provedora do Estudante tem uma natureza eminentemente transversal, agindo como mediadora nas relações entre os estudantes e os órgãos formais do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeiria) e das Escolas, na procura da resolução concreta dos problemas e conflitos que não sejam ultrapassados a outros níveis e uma vez esgotados os demais mecanismos institucionais.

Na harmonização dos pontos de vista de alunos e outros corpos e órgãos académicos, a Provedora procura exercer uma função de influência positiva no desbloquear de procedimentos, fazendo uso do seu poder de emitir recomendações, numa ótica de proximidade aos estudantes, atuando com a agilidade e a simplificação administrativas com que procura pautar a sua ação concreta, sem burocracias.

A missão a que se propõe a Provedora, quer institucional quer pessoalmente, baseia-se na conceção das suas funções como um órgão com autonomia face aos órgãos de governo do IPlEiria, bem como das suas unidades orgânicas e serviços, conduzindo-se por princípios de neutralidade, de independência e de sigilo, procurando colocar em diálogo as partes envolvidas, não aceitando dar seguimento a qualquer queixa sem ouvir as pessoas em causa, analisando com equilíbrio as questões colocadas, temperando a sua análise puramente jurídica e formal, com o necessário e insubstituível bom senso.

Assim, a Provedora tem por missão apreciar queixas, reclamações ou participações dirigidas pelos estudantes, tanto individual como coletivamente, nomeadamente, através das Associações de Estudantes (AE), sugerindo soluções ou recomendações com vista à melhoria dos serviços prestados no âmbito do Instituto, no sentido de um serviço público de qualidade cada vez melhor, do qual os estudantes são não apenas os principais destinatários, mas também agentes dessa melhoria contínua.

4. INICIATIVAS

4.1 REUNIÕES COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES

No início das suas funções, considerou-se pertinente reunir com as Associações de Estudantes (AE) das escolas que integram o IPEiria, como forma de se conhecer com mais detalhe a realidade de cada uma delas e criar proximidade entre as partes. Desta forma, seria possível não só auscultar as preocupações e opiniões dos representantes dos estudantes relativamente ao funcionamento dos órgãos e serviços do IPEiria, como também reforçar e divulgar o serviço prestado pela Provedoria.

As reuniões decorreram nas instalações de cada escola mencionada, entre abril e julho de 2013, de acordo com o seguinte calendário:

- AE da ESTG, dia 08-04-2013;
- AE da ESSLei, dia 08-04-2013;
- AE da ESTM, dia 09-04-2013;
- AE da ESAD, dia 09-04-2013;
- AE da ESECS, dia 01-07-2013.

Nos vários encontros com as AE foram abordados os seguintes pontos, comuns a todas as reuniões:

1. Apresentação da Provedora do Estudante, das suas linhas de orientação e dos serviços da Provedoria;
2. Formas de colaboração da Provedora com as AE;
3. Auscultação dos estudantes sobre o funcionamento dos órgãos e serviços que mais usam e/ou os afetam, tanto do IPEiria (SAS, SA, SAPE), como das Escolas (Comissões Pedagógicas dos Cursos, Conselho Pedagógico);
4. Sugestões de melhoria da comunicação da Provedoria com os estudantes (site da Provedoria, entre outros).

No Anexo 1, apresenta-se o extrato de cada uma das atas, onde poderá ser consultado o teor dos assuntos debatidos, os quais serão também resumidos no ponto 5.3 deste relatório.

4.2 OUTRAS ATIVIDADES

Para além das referidas reuniões com as AE e das tarefas inerentes ao funcionamento geral da Provedoria, salientam-se as principais atividades no exercício das funções de Provedora:

- Participação em reunião no âmbito da visita da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) à ESTG, para avaliação do curso de licenciatura em *Marketing* e do curso de mestrado em *Marketing Relacional*, em 11-03-2013;
- Participação na reunião do Conselho Pedagógico da ESTG para tratar da questão dos horários de regime diurno, em 13-03-2013;
- Participação nas reuniões de apresentação aos novos alunos da ESECS (regime diurno e pós-laboral), em 19-09-2013;
- Participação no *III ENPE – Encontro Nacional de Provedores do Estudante*, organizado pela Universidade de Coimbra e pelo Instituto Politécnico de Coimbra, que se realizou na Escola de Hotelaria de Coimbra, em 11-10-2013 (ver documento final no anexo 3);
- Participação em reunião no âmbito da visita da Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) à ESTG, para avaliação dos cursos de licenciatura em *Administração Pública, Contabilidade e Finanças e Gestão* e dos cursos de mestrado em *Administração Pública, Controlo de Gestão e Negócios Internacionais*, em 05-11-2013;
- Presença na *IV Gala da Inclusão*, organizada pela Câmara Municipal de Leiria e pelo Instituto Politécnico de Leiria, que se realizou no Teatro José Lúcio da Silva, em 07-12-2013.

5. PROCESSOS E RECOMENDAÇÕES

No ano civil de 2013, foram recebidos e acompanhados pela Provedoria do Estudante 39 processos válidos. Sempre que necessário, foi solicitada pronúncia dos órgãos e das entidades intervenientes nos processos, assim como da Direção de Serviços Jurídicos (DSJ) do IPEiria, de modo a auscultar as partes envolvidas e a apurar e analisar todos os factos com o maior rigor possível.

No quadro abaixo, apresenta-se o resumo dos processos decorridos em 2013, incluindo o tempo de resolução de cada caso (em dias úteis) e a origem das recomendações emitidas no ano em apreço.

De referir que, para além das recomendações formais a seguir referenciadas, a abordagem das situações expostas pelos estudantes foi diligenciada, frequentemente, através de sugestões dirigidas informalmente pela Provedora aos órgãos e serviços em causa, para maior agilização e celeridade na respetiva resolução.

Quadro 1 – Lista de processos em 2013

Data de início	Data de Fim	Tempo de resolução (dias úteis)	N.º Processo	Recomendação	Assunto
18-10-2012	11-03-2013	102	104.2012-PE		Reclamação sobre ausência de algumas creditações na licenciatura provenientes do FOR.CET
04-02-2013	13-02-2013	8	108.2013-PE		Problemas com o pagamento de propinas
05-02-2013	05-02-2013	1	109.2013-PE		Problemas com a matrícula na UC de Produção de Conteúdos
24-02-2013	06-10-2013	154	110.2013-PE		Reclamação sobre aulas no regime diurno serem realizadas no horário 18h00-20h00
04-03-2013	18-03-2013	11	111.2013-PE		Reclamação sobre a disponibilização de dados pessoais de estudantes a terceiros
21-03-2013	16-04-2013	19	112.2013-PE		Problemas com o pagamento de propinas
27-03-2013	03-10-2013	137	113.2013-PE	16/2013	Reembolso de Inscrição em curso de Espanhol A1
05-04-2013	11-04-2013	5	114.2013-PE		Problemas com o pagamento de propinas de mestrado, 2011/2012
08-04-2013	29-04-2013	16	115.2013-PE		Problemas com o pagamento de propinas do curso de Engenharia Automóvel, 2011/2012
10-04-2013	16-04-2013	5	116.2013-PE		Esclarecimento de dúvidas quanto a processo de creditação de UC
12-04-2013	05-07-2013	61	117.2013-PE	16/2013	Reembolso de Inscrição em curso de Espanhol A1
25-06-2013	11-07-2013	13	118.2013-PE		Certificado de participação em aula aberta

24-04-2013	11-06-2013	35	119.2013-PE		Devolução de valores pré-matrícula
09-05-2013	12-07-2013	47	120.2013-PE	17/2013	Alteração do valor da última propina de mestrado em Negócios Internacionais
20-06-2013	24-06-2013	3	121.2013-PE		Pedido de esclarecimento quanto à alteração dos métodos de avaliação em final de semestre
21-06-2013	26-06-2013	4	122.2013-PE		Revisão de avaliação
12-06-2013	16-10-2013	91	123.2013-PE		Vítima de mobbing
01-07-2013	19-07-2013	15	124.2013-PE		Problemas com a Bolsa de Estudo
03-07-2013	12-07-2013	8	125.2013-PE		Esclarecimento quanto a procedimento a adotar em caso de reclamação de avaliações
16-07-2013	19-07-2013	4	126.2013-PE		Pedido de esclarecimento sobre os critérios de avaliação
02-08-2013	06-09-2013	26	127.2013-PE		Pedido de esclarecimento sobre os critérios de avaliação da UC de Projeto
02-08-2013	06-09-2013	26	128.2013-PE		Pedido de esclarecimento sobre os critérios de avaliação da UC de Projeto
29-07-2013	05-08-2013	6	129.2013-PE		Estudante Projeto Fase (Escala de Serviço)
22-08-2013	07-11-2013	56	130.2013-PE		Inscrição em época de exames em setembro
12-08-2013	06-09-2013	20	131.2013-PE		Inscrição em Exames na época especial 2012/2013 para estudante com Estatuto de Trabalhador Estudante
09-09-2013	24-09-2013	12	132.2013-PE		Dúvidas sobre ingresso no curso de Engenharia Informática (regime pós-laboral)
12-09-2013	25-09-2013	10	133.2013-PE		Impossibilidade de finalizar a licenciatura
14-09-2013	16-10-2013	23	134.2013-PE		Frequência em UC isoladas
19-09-2013	27-09-2013	7	135.2013-PE		Dificuldades em efetuar matrícula online
23-09-2013	03-10-2013	9	136.2013-PE		Horários de aulas sobrepostos
24-09-2013	19-11-2013	41	137.2013-PE		Reclamação sobre aulas do regime diurno serem realizadas em horário pós-laboral – 19:00-21:00
02-10-2013	06-10-2013	3	138.2013-PE		Atraso no pagamento de propinas referente ao ano letivo 2005/2006
15-10-2013	11-11-2013	20	139.2013-PE		Esclarecimentos acerca da possibilidade de obter equivalência à UC de Inglês por interposto curso de línguas que está a frequentar na Bélgica
01-11-2013	29-11-2013	21	140.2013-PE	18/2013	Indeferimento de requerimento interposto para realização de prova em regime pós-laboral
06-11-2013	Em curso	n.a.	141.2013-PE		Cobrança coerciva de propinas
05-11-2013	08-01-2014	47	142.2013-PE		Inscrição em época especial de exames
14-11-2013	-	n.a.	143.2013-PE		Marcação de frequências e estágio em dias consecutivos
12-12-2013	14-01-2014	23	144.2013-PE	Em função deste caso foi emitida uma recomendação, a qual não mereceu acolhimento pelo CG do IPLeiria	Época especial de novembro
16-12-2013	08-01-2014	18	145.2013-PE		Esclarecimentos e orientação quanto a acontecimentos ocorridos numa das Escolas
17-12-2013	31-12-2013	11	146.2013-PE		Curso de Tradução Interpretação Português/ Chinês - Chinês/ Português

Dos processos tratados na Provedoria, no ano civil de 2013, resultaram as seguintes recomendações formais, que poderão ser consultadas no Anexo 2:

- Recomendação 16/2013-PE – Reembolso de inscrição em curso de Espanhol A1 - ESTG. Resultante dos processos 113.2013-PE e 117.2013-PE;
- Recomendação 17/2013-PE – Alteração do valor da última propina do curso de mestrado em Negócios Internacionais – ESTG. Resultante do processo 120.2013-PE;
- Recomendação 18/2013-PE – Indeferimento de requerimento interposto para realização de prova em regime pós-laboral – ESTG. Resultante do processo 140.2013-PE.

5.1 ANÁLISE DOS PROCESSOS

A Figura 1 apresenta a atividade da Provedoria do Estudante entre 2009 e 2013, com o número de processos tramitados anualmente.

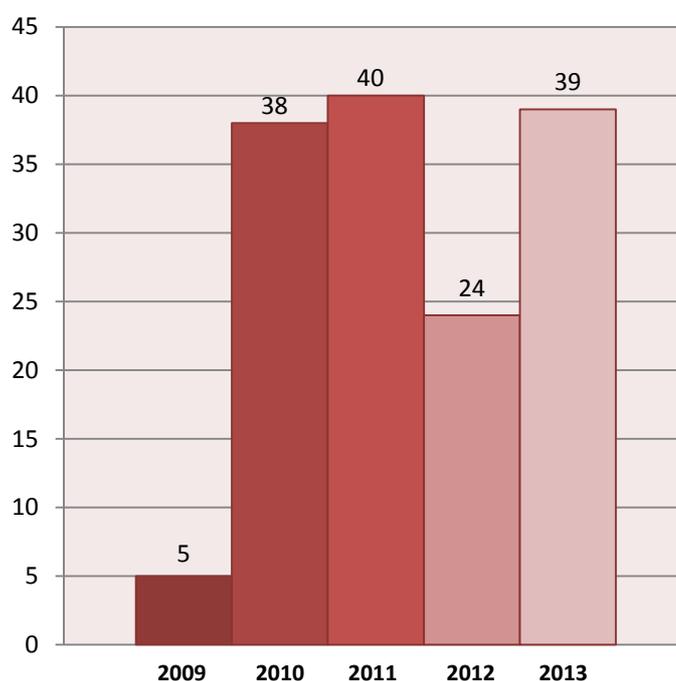


Figura 1. Evolução dos processos na Provedoria do Estudante [2009-2013]

Desde o início do funcionamento da Provedoria do Estudante, em novembro de 2009, até dezembro de 2013, foram submetidos um total de 146 processos válidos, dos quais 39 decorreram no ano de 2013.

A Figura 2 representa o número de novos processos e processos concluídos por mês, no ano civil de 2013, o que nos permite aferir a atividade mensal da Provedoria, bem como os períodos onde existe maior ou menor volume de pedidos de intervenção.

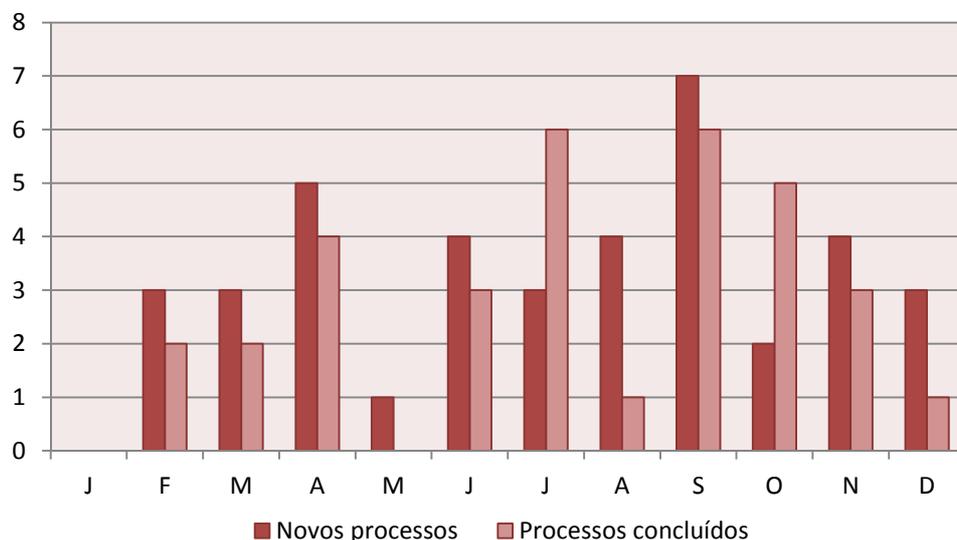


Figura 2. Novos processos e processos concluídos [2013]

Podemos observar que houve registo de novos processos em todos os meses de 2013, à exceção do mês de janeiro, onde não houve registo de entrada ou resolução de processos, uma vez que a tomada de posse da nova Provedora decorreu no dia 30 daquele mês. Destaca-se o mês de setembro, com o pico de entrada de novos processos, coincidindo com o início do ano letivo de 2013/2014.

A Figura 3 representa a percentagem de processos decorridos em 2013, distribuídos por classe.

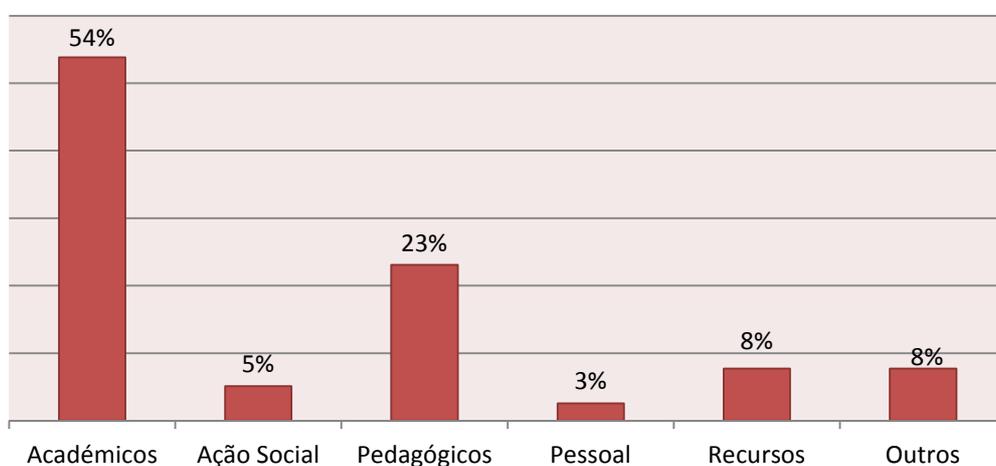


Figura 3. Distribuição de processos por classe [2013]

Considerando a diversidade dos pedidos de intervenção recebidos na Provedoria do Estudante, e visando uma melhor organização e desempenho da ação da Provedora, foram definidas as seguintes classes de processos:

- Académicos (matrículas, inscrições, creditações, etc.)
- Ação social (bolsas, alojamento, cantinas, bares, etc.)
- Pedagógicos (aulas, professores, materiais de apoio, etc.)
- Pessoal (adaptação à instituição, problemas psicossociais, assédios, etc.)
- Recursos (condições físicas dos espaços e equipamentos, etc.)
- Outros (praxes, etc.)

Do número total de pedidos que deram entrada na Provedoria em 2013, verificamos que a maioria dos processos (54%) está relacionada com assuntos académicos, seguidos pelos processos com incidência em assuntos pedagógicos (23%). Apenas uma percentagem relativamente reduzida advém de assuntos pessoais (3%) ou de ação social (5%).

5.2 ANÁLISE DOS INQUÉRITOS À SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES

Na fase final de cada processo, é enviado ao estudante que apresentou a queixa ou reclamação o *Questionário de Avaliação do Serviço da Provedoria do Estudante*, com vista a aferir o grau de satisfação relativo ao apoio prestado, numa lógica de melhoria da qualidade dos serviços, quer ao nível do atendimento ao estudante, quer ao nível do acompanhamento e diligências promovidas, caso a caso.

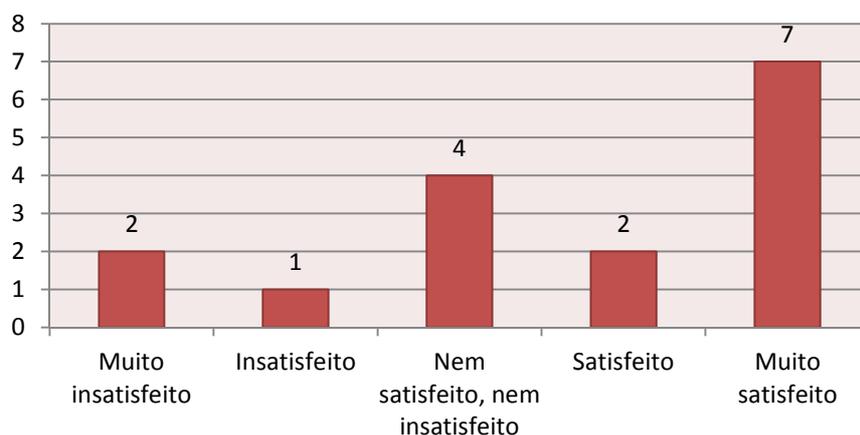
O questionário é enviado por correio eletrónico e encontra-se disponível *online* em <https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFBKbG1HV1BnSVdyZ2pJR2dIMnFyalE6MQ>.

No ano de 2013, foram recebidas 16 respostas aos inquéritos enviados aos estudantes que recorreram aos serviços da Provedoria do Estudante, num universo de 39 processos, o que corresponde a 41% de respostas. Apresenta-se de seguida a análise dos resultados obtidos.

5.2.1 Serviço prestado pela Provedoria do Estudante

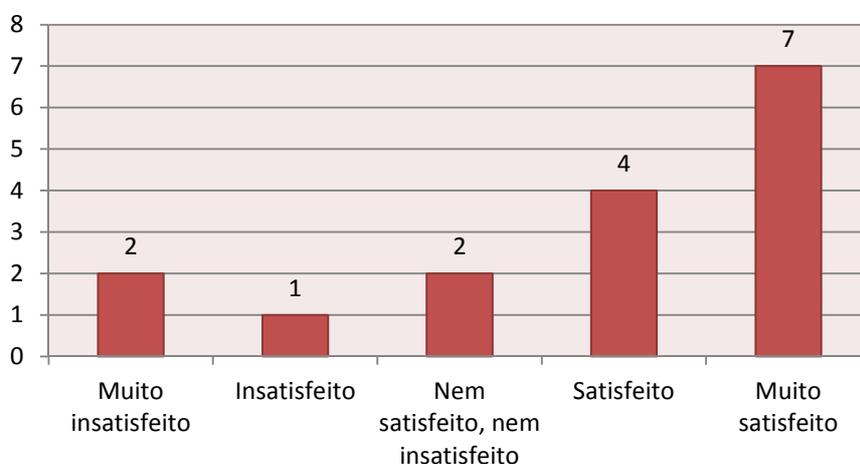
Para a avaliação do grau de satisfação relativo ao serviço prestado pela Provedoria, foram definidos os seguintes indicadores:

- Demonstração de procura e empenho na resolução das situações



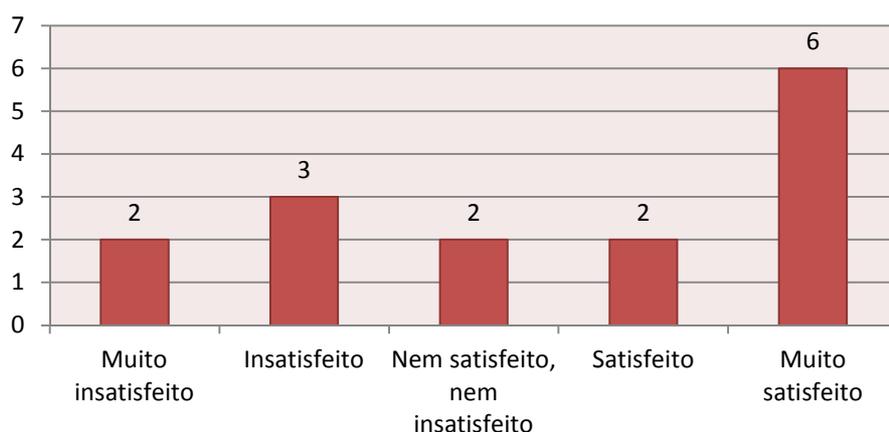
Da análise do indicador *Demonstração de procura e empenho na resolução das situações*, podemos inferir que cerca de metade dos respondentes (7) demonstraram estar muito satisfeitos com o empenho da Provedoria na resolução da sua situação. Contudo, não poderá ser ignorada a existência de estudantes que não têm uma opinião firmada sobre este item (4), ou que ficaram insatisfeitos (1) e muito insatisfeitos (2) com a posição da Provedoria sobre o seu caso.

- Capacidade de resposta/organização



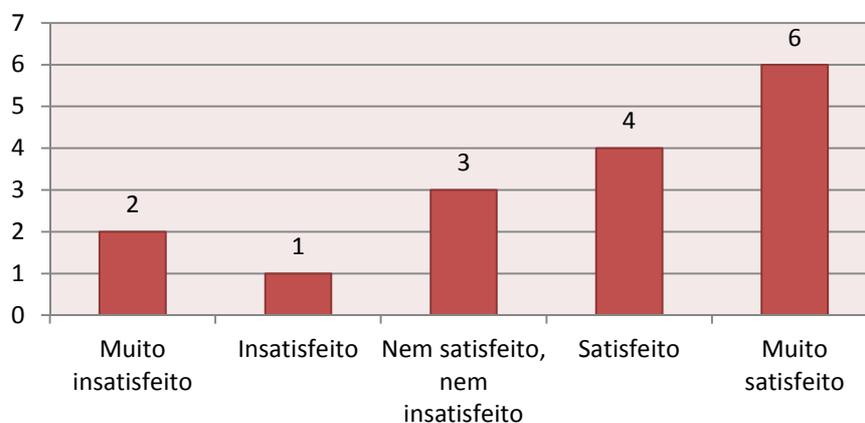
Relativamente à *Capacidade de resposta/organização*, observamos que cerca de metade dos inquiridos (7) consideraram estar muito satisfeitos com o desempenho da Provedoria na resolução do seu caso. Percebemos, porém, que, deste universo, subsistem estudantes muito insatisfeitos (2), insatisfeitos (1) e sem opinião firmada sobre este indicador (2).

- Clareza da informação prestada



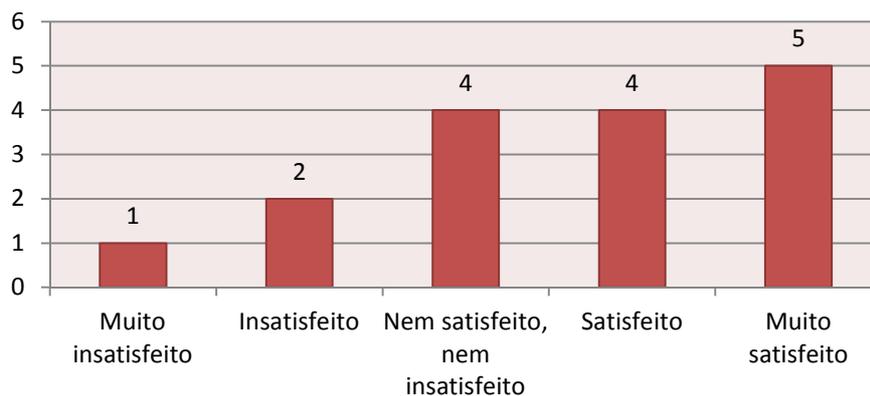
Quanto à *Clareza da informação prestada*, observamos que, do universo de 16 respondentes, pouco mais de metade revelou estar muito satisfeita (6) ou satisfeita (2) com a forma como a informação lhes foi transmitida. Cerca de metade da amostra considerou estar muito insatisfeita (2), insatisfeita (3) ou não teve opinião firmada sobre a clareza da informação que recebeu da Provedoria (2).

- Tempo de resposta às reclamações



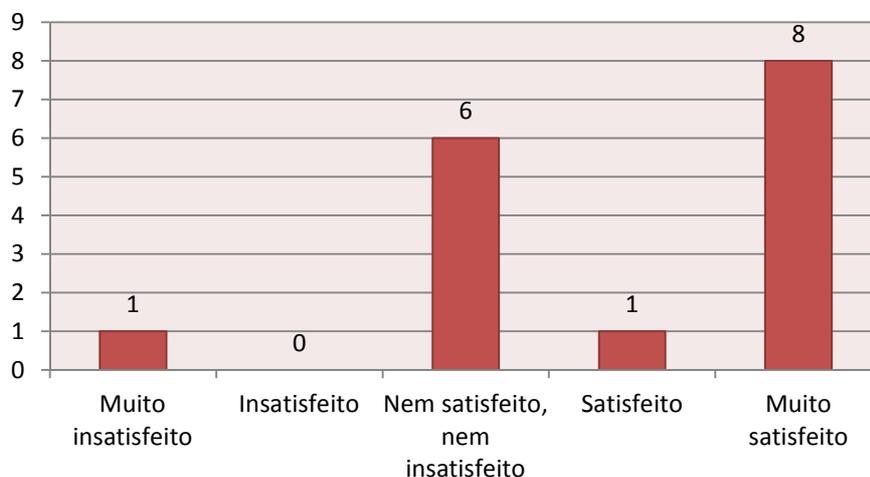
Sobre o *Tempo de resposta às reclamações*, a maioria dos respondentes considerou estar muito satisfeita (6) ou satisfeita (4) com a forma como a informação lhes foi transmitida. Porém, será motivo de reflexão o facto de existirem estudantes que demonstraram estar muito insatisfeitos (2) ou insatisfeitos (1) com o tempo de resolução da sua situação.

- Horários de atendimento adequados às disponibilidades dos estudantes



Da análise do indicador *Horários de atendimento adequados às disponibilidades dos estudantes*, observamos que mais de metade dos inquiridos reconheceu estar muito satisfeita (5) ou satisfeita (4) com a disponibilidade da Provedoria. Dos que revelaram não ter uma opinião firmada sobre este item (4), depreendemos que consideram o horário de atendimento da Provedoria no mínimo aceitável.

- Estado das instalações

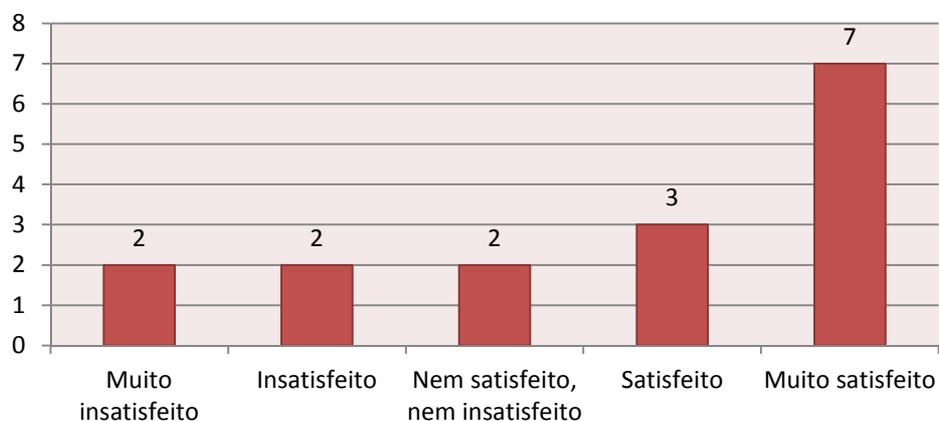


Relativamente ao *Estado das instalações*, concluímos que a grande maioria dos respondentes (9) tem uma opinião positiva sobre as condições do espaço da Provedoria. Dos que demonstraram não ter uma opinião firmada sobre este indicador (6), depreendemos que consideram as instalações no mínimo adequadas.

5.2.2 Serviço prestado pelo Secretariado da Provedoria do Estudante

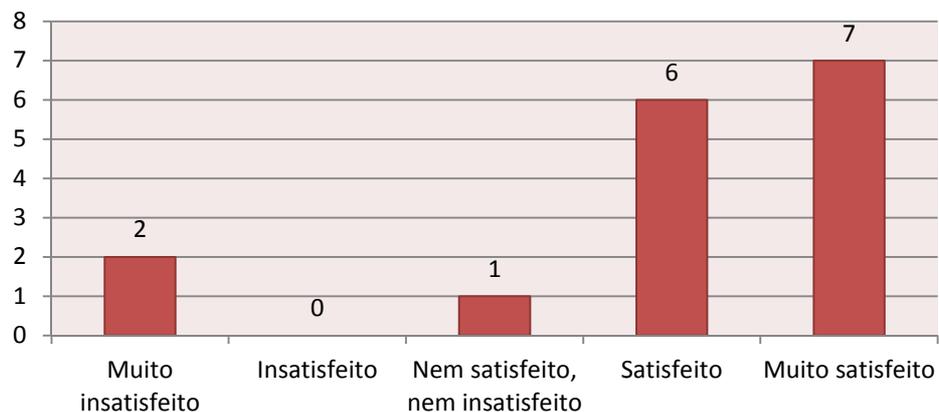
Para a avaliação do grau de satisfação relativo ao serviço prestado pelo Secretariado da Provedoria, foram definidos os seguintes indicadores:

- Eficiência



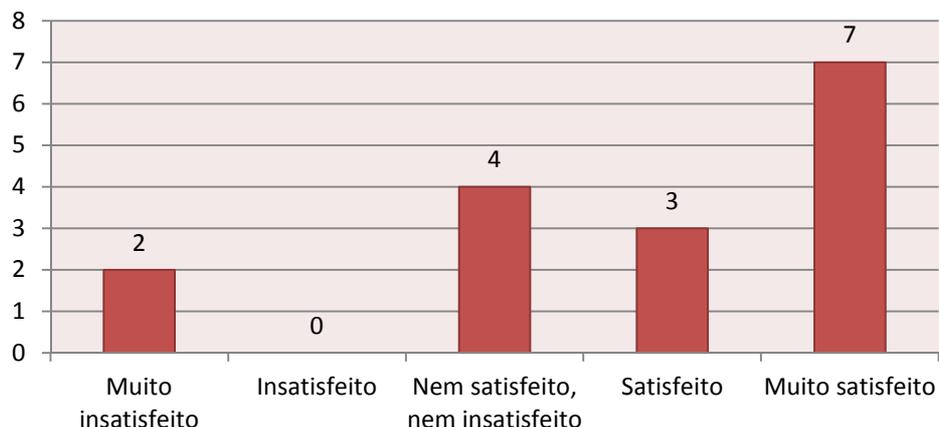
Quanto à *Eficiência*, percebemos que, da amostra de 16 respondentes, a maioria (10) considerou que o secretariado da Provedoria tratou e acompanhou com eficiência a sua situação. Porém, não será descurado o facto de subsistirem estudantes que revelaram estar muito insatisfeitos (2) ou insatisfeitos (2) com este indicador.

- Simpatia/Cortesia



Sobre a *Simpatia/Cortesia* demonstrada no atendimento aos estudantes, podemos observar que a grande maioria dos respondentes (13) tem uma opinião positiva sobre a forma de acolhimento do secretariado Provedoria.

- Profissionalismo



Da análise ao indicador *Profissionalismo*, concluímos que mais de metade dos inquiridos (10) considerou que o seu processo foi tratado com profissionalismo pelo secretariado da Provedoria. Dos que revelaram não ter uma opinião firmada sobre este item (4), depreendemos que consideram que a sua situação foi tramitada de forma apropriada.

5.3 SÍNTESE DAS ATAS DAS REUNIÕES REALIZADAS COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES

Nas reuniões tidas com as Associações de Estudantes (AE) das cinco escolas do IPLeiria, foram enumerados e debatidos diversos aspetos relacionados com o funcionamento e a ação de alguns dos órgãos e serviços do Instituto, nomeadamente, os Serviços de Ação Social (SAS), os Serviços Académicos (SA), o Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE), os Conselhos Pedagógicos das escolas e a Comissão Pedagógica dos cursos.

Da análise das atas relativas às reuniões tidas com as AE, salientam-se os seguintes pontos:

Serviços de Ação Social (SAS)

- Falta de qualidade da comida nos refeitórios de alguns *campi*;
- Gestão ineficaz das refeições nos refeitórios de alguns *campi*;
- Lacunas no funcionamento do novo sistema de senhas;
- Dificuldade nos processos de bolsa de estudo, especificamente aquando da solicitação da declaração de IRS do ano anterior, que muitas vezes está desatualizada quanto às reais condições familiares no ato de entrega;
- Horário de funcionamento dos serviços administrativos inadequado à frequência de aulas em tempo letivo;
- Sugestão de participação dos estagiários do curso de Restauração da ESTM na elaboração das ementas do refeitório.

Serviços Académicos (SA)

- Qualidade e eficiência insatisfatória no atendimento;
- Prestação de informações contraditórias;
- Atrasos no lançamento de notas por alguns professores;
- Horário de funcionamento inadequado no horário de almoço e pós-laboral;
- Falta de proporcionalidade no valor da propina para estudantes com uma ou duas unidades curriculares em falta para terminar o curso;
- Sugestão do uso de um sistema de senhas por assunto, no atendimento.

Conselho Pedagógico/Comissão Pedagógica dos cursos:

- Participação ativa dos estudantes nestes órgãos, em algumas escolas.

Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE)

- Escassa solicitação destes serviços por parte dos estudantes.

Presidência do IPEiria

- A comunidade discente da ESTG aguarda a construção do Pavilhão Desportivo.

ANEXOS

ANEXO 1 – EXTRATO DAS ATAS DAS REUNIÕES COM AS ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES

AE da ESTG, dia 08-04-2013

AE da ESSLei, dia 08-04-2013

AE da ESTM, dia 09-04-2013

AE da ESAD, dia 09-04-2013

AE da ESECS, dia 01-07-2013

ANEXO 2 – RECOMENDAÇÕES EMITIDAS

Recomendação 16/2013-PE (processos 113.2013-PE e 117.2013-PE)

Recomendação 17/2013-PE (processo 120.2013-PE)

Recomendação 18/2013-PE (processo 140.2013-PE)

ANEXO 3 – DOCUMENTO FINAL DO III ENPE

Resumo do *III Encontro Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior*, realizado no dia 11 de outubro de 2013, em Coimbra.

ANEXO 1

EXTRATO DAS ATAS DAS REUNIÕES COM AS
ASSOCIAÇÕES DE ESTUDANTES

EXTRATO DA ATA DA REUNIÃO DE 08 DE ABRIL DE 2013 COM A AE DA ESTG (16h)

[...]-----
Foi explicado que a Provedoria tem um trabalho mais ligado à mediação em situações que possam ocorrer envolvendo os alunos e a sua vida académica, não devendo ser a primeira instância a ser contactada em caso de conflito. Antes de pedirem ajuda à Provedoria devem ser esgotados os meios normais das Escolas (coordenador de curso, direção, etc., conforme o assunto tratado) ou do IPLeiria e só em caso de não resolução da situação é que a Provedoria pode tentar ajudar a encontrar uma solução para os problemas. -----
Outros esclarecimentos dados: a ação da Provedora é feita em articulação com as Associações de Estudantes (AE); a comunicação também se realiza através do site da Provedoria e foi pedido que a AE fizesse sugestões para a melhoria da comunicação no site (em IPLeiria » Organização interna » Órgãos ou diretamente em <http://provedordoestudante.ipleiria.pt/>). Foi pedida a divulgação dos serviços da Provedoria junto dos estudantes, pois estes muitas vezes não têm conhecimento do que se trata. -----
Relativamente aos Serviços de Ação Social (SAS), os alunos consideram que o funcionamento dos mesmos é bom, assim como o relacionamento com o Administrador e a sua equipa, tendo referido, no entanto, que o novo sistema de senhas tem causado alguns problemas. -----
Já no que diz respeito aos Serviços Académicos (SA), os alunos referiram que, desde que ocorreu a centralização destes serviços no IPLeiria, o funcionamento piorou, nomeadamente por causa da diminuição do número de funcionários (que se deve também a algumas situações de reforma), tendo-se assistido a um decréscimo de rentabilidade dos serviços e lentidão no atendimento. Antes, estes serviços estavam abertos três dias por semana em horário pós-laboral, agora só estão dois dias, sendo que a 6.ª feira foi um dos dias em que deixou de funcionar, o que se revela desadequado para os cursos de mestrado que funcionam, muitas vezes, neste dia. Também o lançamento de notas é por vezes moroso, não só em resultado do atraso dos professores, mas sobretudo porque os serviços não conseguem dar resposta atempada. -----
Quanto às comissões pedagógicas dos cursos e ao Conselho Pedagógico, não há nada a registar, pois têm um bom funcionamento e os alunos participam com frequência nos diversos órgãos da Escola.-----
Referiram ainda, relativamente à Presidência do IPLeiria, que estão à espera do Pavilhão Desportivo que foi prometido.-----
[...]

EXTRATO DA ATA DA REUNIÃO DE 08 DE ABRIL DE 2013 COM A AE DA ESSLei (18h)

[...]-----

Foi explicado que a Provedoria tem um trabalho mais ligado à mediação em situações que possam ocorrer envolvendo os alunos e a sua vida académica, não devendo ser a primeira instância a ser contactada em caso de conflito. Antes de pedirem ajuda à Provedoria devem ser esgotados os meios normais das Escolas (coordenador de curso, direção, etc., conforme o assunto tratado) ou do IPLeiria e só em caso de não resolução da situação é que a Provedoria pode tentar ajudar a encontrar uma solução para os problemas. -----

Outros esclarecimentos dados: a ação da Provedora é feita em articulação com as Associações de Estudantes (AE); a comunicação também se realiza através do site da Provedoria e foi pedido que a AE fizesse sugestões para a melhoria da comunicação no site (em IPLeiria » Organização interna » Órgãos ou diretamente em <http://provedordoestudante.ipleiria.pt/>). Foi pedida a divulgação dos serviços da Provedoria junto dos estudantes, pois estes muitas vezes não têm conhecimento do que se trata. -----

Relativamente aos serviços dos Serviços de Ação Social (SAS), os alunos informaram que o funcionamento dos mesmos é bom, dando como exemplo o sistema de atribuição de bolsas, que este ano foi bastante rápido se comparado com outras instituições. No entanto, referiram que o novo sistema de senhas tem causado alguns problemas, com queixas por parte dos alunos. Quanto à qualidade da comida e ao preço, não tem havido queixas.-----

Já no que diz respeito aos Serviços Académicos (SA), os alunos referiram que o número de funcionários não é suficiente para responder às necessidades, sendo o atendimento muito lento. Mencionaram ainda que é preciso otimizar os recursos, sugerindo, por exemplo, que o atendimento deveria ser feito por assuntos, filtrando-os através de senhas, como se vê noutros serviços da administração pública.-----

As comissões pedagógicas dos cursos têm um papel bastante ativo e os alunos participam no Conselho Pedagógico.-----

No que diz respeito ao Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE), informaram que não há muitos alunos a solicitar os respetivos serviços. -----

[...]-----

EXTRATO DA ATA DA REUNIÃO DE 09 DE ABRIL DE 2013 COM A AE DA ESTM (15h)

[...]-----

Foi explicado que a Provedoria tem um trabalho mais ligado à mediação em situações que possam ocorrer envolvendo os alunos e a sua vida académica, não devendo ser a primeira instância a ser contactada em caso de conflito. Antes de pedirem ajuda à Provedoria devem ser esgotados os meios normais das Escolas (coordenador de curso, direção, etc., conforme o assunto tratado) ou do IPLeiria e só em caso de não resolução da situação é que a Provedoria pode tentar ajudar a encontrar uma solução para os problemas. -----

Outros esclarecimentos dados: a ação da Provedora é feita em articulação com as Associações de Estudantes (AE); a comunicação também se realiza através do site da Provedoria e foi pedido que a AE fizesse sugestões para a melhoria da comunicação no site (em IPLeiria » Organização interna » Órgãos ou diretamente em <http://provedordoestudante.ipleiria.pt/>). Foi pedida a divulgação dos serviços da Provedoria junto dos estudantes, pois estes muitas vezes não têm conhecimento do que se trata. -----

O Presidente da AE mencionou que assumiu recentemente estas funções, pela primeira vez. ----
Relativamente aos Serviços de Ação Social (SAS), a AE entende que o funcionamento dos mesmos é bom, tendo referido, no entanto, que em períodos de maior trabalho a capacidade de resposta é mais complicada. O horário de atendimento da parte administrativa também não é o mais adequado, pois é durante o tempo letivo e interfere com a frequência das aulas. As ementas da cantina podiam ser mais variadas, utilizando até estagiários do curso de Restauração. Desta forma, acreditam que haveria mais alunos a frequentar a cantina. Por vezes, há alguma tensão no atendimento do bar pelo facto de os responsáveis repreenderem as funcionárias diante dos alunos, o que cria um mal-estar geral.-----

Já no que diz respeito aos Serviços Académicos (SA), a AE referiu que o número de funcionários não é suficiente para responder às necessidades, sendo o atendimento muito lento, sobretudo nas alturas de maior volume de trabalho. O horário devia ser prolongado, pois o encerramento às 16h é muito cedo. Devia haver cartazes com informação mais detalhada para facilitar a comunicação. Considera que um sistema de senhas seria mais vantajoso por dividir o atendimento por assuntos mais específicos.-----

Quanto às comissões pedagógicas dos cursos, ainda não tomaram conhecimento sobre como funcionam, mas é certo que os alunos participam no Conselho Pedagógico e que os núcleos dos cursos são muito ativos. -----

[...]-----

**EXTRATO DA ATA DA REUNIÃO DE 09 DE ABRIL DE 2013
COM A AE DA ESAD (18h)**

[...]-----

Foi explicado que a Provedoria tem um trabalho mais ligado à mediação em situações que possam ocorrer envolvendo os alunos e a sua vida académica, não devendo ser a primeira instância a ser contactada em caso de conflito. Antes de pedirem ajuda à Provedoria devem ser esgotados os meios normais das Escolas (coordenador de curso, direção, etc., conforme o assunto tratado) ou do IPLeiria e só em caso de não resolução da situação é que a Provedoria pode tentar ajudar a encontrar uma solução para os problemas. -----

Outros esclarecimentos dados: a ação da Provedora é feita em articulação com as Associações de Estudantes (AE); a comunicação também se realiza através do site da Provedoria e foi pedido que a AE fizesse sugestões para a melhoria da comunicação no site (em IPLeiria » Organização interna » Órgãos ou diretamente em <http://provedordoestudante.ipleiria.pt/>). Foi pedida a divulgação dos serviços da Provedoria junto dos estudantes, pois estes muitas vezes não têm conhecimento do que se trata. -----

Relativamente aos serviços dos Serviços de Ação Social (SAS), os alunos queixaram-se da qualidade da comida, que terá vindo a piorar, e do novo sistema de senhas, que tem causado alguns problemas. Referiram que a gestão da cantina não é feita da melhor forma, pois, a partir de certa hora, já não há comida ou a escolha é muito reduzida. -----

Já no que diz respeito aos Serviços Académicos (SA), os alunos referiram que o número de funcionários não é suficiente para responder às necessidades, sendo o atendimento muito lento e que, por vezes, as funcionárias dão informações contraditórias. O horário de funcionamento também não é considerado adequado, por coincidir com a frequência de aulas e por estabelecer o encerramento à hora de almoço, para além de o horário pós-laboral em apenas dois dias por semana não ser suficiente. -----

No que diz respeito ao SAPE, não há muitos alunos a solicitar os serviços. -----

[...]-----

EXTRATO DA ATA DA REUNIÃO DE 01 DE JULHO DE 2013 COM A AE DA ESECS (11h)

[...]-----

Foi explicado que a Provedoria tem um trabalho mais ligado à mediação em situações que possam ocorrer envolvendo os alunos e a sua vida académica, não devendo ser a primeira instância a ser contactada em caso de conflito. Antes de pedirem ajuda à Provedoria devem ser esgotados os meios normais das Escolas (coordenador de curso, direção, etc., conforme o assunto tratado) ou do IPLeiria e só em caso de não resolução da situação é que a Provedoria pode tentar ajudar a encontrar uma solução para os problemas. -----

Outros esclarecimentos dados: a ação da Provedora é feita em articulação com as Associações de Estudantes (AE); a comunicação também se realiza através do site da Provedoria e foi pedido que a AE fizesse sugestões para a melhoria da comunicação no site (em IPLeiria » Organização interna » Órgãos ou diretamente em <http://provedordoestudante.ipleiria.pt/>). Foi pedida a divulgação dos serviços da Provedoria junto dos estudantes, pois estes muitas vezes não têm conhecimento do que se trata. -----

A AE da ESECS informou que não tem departamento de ação social e, por isso, não consegue resolver certos problemas.-----

Foi considerado excessivo que os alunos que só têm uma ou duas UC para terminar o curso respetivo tenham de pagar propina mínima. Foi também apontada a dificuldade sentida pelos alunos que requerem bolsa, cuja concessão tem por base a declaração de IRS do ano anterior, a qual muitas vezes já está desatualizada quanto às reais condições familiares, como por exemplo, desemprego superveniente.-----

Relativamente aos Serviços de Ação Social (SAS), a AE entende que o funcionamento dos mesmos é positivo, sobretudo no que diz respeito às bolsas. O horário de atendimento da parte administrativa também é o mais adequado. As refeições nas cantinas são também, geralmente, de qualidade. -----

Já no que diz respeito aos Serviços Académicos (SA) da avaliação que fazem, embora seja globalmente positiva, é apontado como aspeto negativo o facto de algumas funcionárias não saberem responder às dúvidas que os alunos colocam e terem de recorrer sempre às funcionárias com mais experiência, o que torna o atendimento lento. -----

Quanto às comissões pedagógicas dos cursos, não receberam qualquer queixa e afirmaram que também o Conselho Pedagógico funciona bem. No que toca aos serviços do Serviço de Apoio ao Estudante (SAPE), informaram conhecer o seu funcionamento.-----

[...]-----

ANEXO 2

RECOMENDAÇÕES EMITIDAS



Recomendação n.º 16/2013

Processo: 113.2013-PE / 117.2013-PE

Assunto: **Reembolso de valor de inscrição no curso de Espanhol A1 - ESTG**

Data: 16-04-2013 / 04-09-2013

1. Resumo do pedido/reclamação efetuado pelo requerente

As requerentes [REDACTED] reclamaram junto da Provedoria do Estudante quanto ao reembolso dos montantes já despendidos nas respetivas inscrições no Curso de Espanhol A1 a realizar na ESTG. Ambas as reclamantes alegaram incompatibilidade profissional com a referida formação, daí terem manifestado a sua desistência, em tempo útil, juntos dos respetivos Serviços da ESTG, nomeadamente junto da funcionária [REDACTED], que estaria a tratar do respetivo estorno. Não havendo nesse período nenhuma resposta conclusiva quanto ao estorno e para quando seria, apresentaram reclamação na Provedoria do Estudante para que interviesse nesta questão de maneira a haver uma resposta mais célere.

2. Síntese das diligências efetuadas pela Provedoria

Após receção das reclamações, foram solicitados esclarecimentos à Direção da ESTG, tendo esta informado a Provedoria que tinha solicitado ao "IPL a devolução das taxas pagas, visto não haver nos órgãos da ESTG competência delegada para decisão sobre a matéria". O Conselho de Gestão do IPL, em 08-04-2013, deliberou que "não sendo possível a devolução, se autorizava o crédito para edição futura de formação similar, acrescentando que em ações de formação desta natureza deverão constar regras sobre desistências e efeitos financeiros das mesmas".

Com base nesta informação elaborou-se recomendação ao Conselho de Gestão do IPL, no sentido de reapreciar casos como estes, em que no ato da inscrição não teriam sido informados os interessados da não devolução das quantias já pagas, mesmo em caso de desistência antes do início do curso, nos termos a seguir expostos.



IPL

provedor do estudante
instituto politécnico
de leiria

3. Recomendação

Depois de analisadas as informações que me foram facultadas pelas requerentes e pela Direção da ESTG, bem como a referida deliberação do Conselho de Gestão do IPL, e considerando que:

- ✓ as requerentes invocaram atempadamente incompatibilidades de horário e solicitaram o reembolso da quantia paga no ato da inscrição;
- ✓ em geral, não teriam sido previamente informados os interessados da não devolução das quantias já pagas, mesmo em caso de desistência antes do início do curso;
- ✓ não havia deliberação ou orientação específica relativa ao não estorno nestas situações;
- ✓ a Direção da ESTG está de acordo que, a título excecional, se devolva as respetivas quantias.

Emite-se recomendação ao Conselho de Gestão, nos termos da alínea a) do n.º 2 do Art.º 2.º do *Regulamento do Provedor do Estudante do IPL*, no sentido da reapreciação das situações em causa, tendo em vista a devolução das quantias cobradas aquando da inscrição, até que na informação disponibilizada aos interessados “Em ações de formação desta natureza [constem] regras sobre desistências e efeitos financeiros das mesmas”.

4. A recomendação foi acatada pelo órgão competente (Conselho de Gestão)

Sim

Não

Graça Poças Santos

Provedora do Estudante

Instituto Politécnico de Leiria

Edifício Sede – Rua General Norton de Matos

Apartado 4133 | 2411-901 Leiria - PORTUGAL

Tel.: (+351) 244 830 018 / Interno: 800162

provedor.estudante@ipleiria.pt | <http://provedordoestudante.ipleiria.pt>



Recomendação n.º 17/2013

Processo: 120.2013-PE

Assunto: **Alteração do valor da última prestação da propina de Mestrado em Negócios Internacionais**

Data: 01-07-2013

1. Resumo do pedido/reclamação efetuado pelo requerente

Uma estudante de Mestrado em Negócios Internacionais, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, apresentou reclamação quanto ao valor a pagar na última prestação da propina.

A estudante que iniciou a sua formação no 2.º Ciclo do Mestrado em Negócios Internacionais em 2009/2010, ao renovar a sua inscrição para o presente ano letivo (2012/2013), foi informada junto dos Serviços Académicos que o valor que teria de pagar de propina seria de 1000€, valor este que resulta do Despacho n.º 137/2008 que fixa o valor deste modo para estudantes que ingressaram no ano letivo 2009/2010.

Mais a informaram de que só teria de pagar 15€ e não os 115€ correspondentes, por estar abrangida pelo despacho *supra mencionado*. Para o efeito deveria dirigir-se aos respetivos Serviços Académicos aquando da última prestação para efetuar o pagamento, dado que esta situação não estava contemplada/informatizada no sistema.

A estudante com base nesta informação tomou a decisão de se reinscrever para concluir a dissertação de mestrado, sendo esta a única unidade curricular que lhe faltava para terminar o curso.

Baseia a sua reclamação nas alterações ocorridas na resolução deste tipo de situações de acordo com o entendimento da DSA que passou a vigorar a partir de 05-02-2013.

2. Síntese das diligências efetuadas pela Provedoria

Face à reclamação exposta, a Direção dos Serviços Académicos foi contactada pela Provedoria, no sentido de serem facultadas informações sobre:

- ✓ a situação a que a aluna aludiu de que o entendimento da DAS, a partir de 05-02-2013, quanto ao valor atribuído à última prestação da propina a pagar em abril/2013, passaria de € 15,00 para € 115,00;
- ✓ a circunstância de a requerente ter sido informada via telefone que o seu pedido tinha sido recusado e que deveria pagar o valor de € 115,00 e não os € 15,00;



- ✓ a informação que deram à Provedoria de que o Despacho 137/2008 “só se aplica aos estudantes que tenham aproveitamento no referido Mestrado em dois anos”.

Ocorreram ainda várias trocas de emails com o Vice-Presidente do IPL com responsabilidade por esta área.

3. Recomendação

Considerando que, depois de analisadas as informações que me foram facultadas pela DSA, continuo a ser de opinião que a aluna em causa tem razão na sua pretensão, tendo em conta o estabelecido no Despacho n.º 137/2008 e mesmo a informação que consta em www.inscricoes.ipleiria.pt [“1. Mestrados com 120 ECTS - 2000 €/curso; 1000 €/ano letivo; 500 € semestre (só ingressos em 2009/2010)] e que tudo o mais são interpretações feitas *a posteriori* pelos serviços administrativos.

Venho por este meio recomendar, nos termos da alínea a) do n.º 2 do Art.º 2.º do *Regulamento do Provedor do Estudante do IPL*, a reapreciação da situação em causa, no sentido de que a aluna apenas tenha a pagar, tal como requerido, a quantia de 15 (quinze) euros a título de 8.ª prestação da propina relativa a 2012/2013.

4. A recomendação foi acatada pelo órgão competente (Vice-Presidente do IPL Professor Doutor José Manuel Silva)

Sim

Não

Graça Poças Santos
Provedora do Estudante
Instituto Politécnico de Leiria
Edifício Sede – Rua General Norton de Matos
Apartado 4133 | 2411-901 Leiria - PORTUGAL
Tel.: (+351) 244 830 018 / Interno: 800162
provedor.estudante@ipleiria.pt | <http://provedordoestudante.ipleiria.pt>



Recomendação n.º 18/2013

Processo: 140.2013-PE

Assunto: **Indeferimento de requerimento interposto para realização de prova em regime pós-laboral**

Data: 21-11-2013

1. Resumo do pedido/reclamação efetuado pelo estudante

A aluna [REDACTED] solicitou a mediação da Provedora no sentido de se tentar uma solução para o problema que expôs em reunião presencial, tendo nesta sintetizado a situação nos seguintes termos:

A estudante vive fora do continente e pretende deslocar-se durante a época natalícia à Madeira, para visitar a família (não o fez durante o período de férias escolares de verão por razões de ordem económica). Para que as viagens possam ser mais baratas tem de as marcar com certa antecedência e, também, para não correr o risco de se esgotarem, uma vez que se trata de um período muito procurado pelo turismo. No entanto, quando marcou a deslocação ainda não tinha sido publicado o Calendário de Avaliação Periódica.

Quando este foi do conhecimento da estudante verificou que a viagem de regresso (8 de janeiro) coincidia com a data do teste de frequência da UC de *Direito Processual Civil*. A aluna falou com o Núcleo do Curso (que não conseguiu a alteração da data), com a Coordenadora de Curso ([REDACTED]) na tentativa de alteração da data do teste de frequência, o que não foi possível atender pois prejudicaria os outros alunos do curso. Em seguida dirigiu-se à Subdiretora da ESTG ([REDACTED]) na tentativa de resolução da sua situação, a qual lhe sugeriu realizar a frequência no dia seguinte na turma do regime pós-laboral. Uma vez que o docente do regime pós-laboral não é o mesmo do regime diurno, a estudante falou com o Docente da turma que frequenta ([REDACTED]), o qual, de acordo com a aluna, se mostrou recetivo a que a mesma realizasse o teste de frequência na turma do regime pós-laboral, desde que houvesse um despacho da Direção da Escola nesse sentido.

Face a estas diligências a estudante realizou um requerimento nos SA da ESTG a pedir autorização para realizar a frequência no dia 9 de janeiro na turma do regime pós-laboral.

No dia 22-10-2013 recebeu via email a comunicação do indeferimento da sua pretensão, com base no parecer negativo da Coordenação do Curso.

Face a esta resposta dirige-se à Provedoria do Estudante.



2. Síntese das diligências efetuadas pela Provedoria

Foi contactada telefonicamente a Coordenadora do Curso de Solicitadoria, para conhecer a razão do indeferimento do requerimento da estudante, tendo em atenção os factos relatados pela própria e acima expostos. Fui informada que a Comissão Pedagógico-Científica do Curso de Solicitadoria não se pronuncia favoravelmente a este tipo alterações da avaliação entre o regime diurno e o regime pós-laboral, para não criar situações de exceção, que no futuro colocariam problemas de vária ordem, tendo ainda em atenção o facto de os professores que lecionam esta UC nesses regimes não serem os mesmos.

3. Recomendação

Depois de analisadas as informações que me foram facultadas pela aluna e pela Coordenação de Curso, e considerando que:

- ✓ A estudante vive fora do território continental;
- ✓ A mesma necessitou de marcar com antecedência as passagens de avião para poder visitar a família, neste caso na época natalícia;
- ✓ Essa antecedência não teria sido compatível com a espera pela publicação do *Calendário de Avaliação Periódica*;
- ✓ Se trata de uma situação verdadeiramente excepcional.

Deste modo, venho por este meio, nos termos da alínea a) do n.º 2 do Art.º 2.º do *Regulamento do Provedor do Estudante do IPL*, recomendar a reapreciação da situação em causa, no sentido de que a aluna possa realizar o teste de frequência na turma do regime pós-laboral, no dia 9 de janeiro, caso tal seja possível.

4. A recomendação foi acatada pelo órgão competente (Direção da ESTG)

Sim

Não



Graça Poças Santos

Provedora do Estudante

Instituto Politécnico de Leiria

Edifício Sede – Rua General Norton de Matos

Apartado 4133 | 2411-901 Leiria - PORTUGAL

Tel.: (+351) 244 830 018 / Interno: 800154

provedor.estudante@ipleiria.pt | <http://provedordoestudante.ipleiria.pt>

ANEXO 3

DOCUMENTO FINAL DO III ENPE

DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

COMO PREÂMBULO

1. Realizou-se na data de 11 de Outubro de 2013 na Escola Superior de Hotelaria de Coimbra, sob organização local da provedoria do estudante da Universidade de Coimbra (UC) e da provedoria do estudante do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) o *III ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 27 provedores do estudante.
2. Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o III ENPE: decorrendo das conclusões dos ENPE's precedentes, objetivo de possível criação de estrutura representativa e organizacional simplificada em *Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior (CNPEES)* como via de visão/ação concertada entre provedores e com instâncias de *recomendação e conselho* que se cruzam no âmbito da missão da provedoria do estudante do ensino superior a nível nacional.
3. Foi o III ENPE planeado e organizado ao longo do ano por comissão e secretariado local e com apoio do secretariado nacional em torno de um ideário comum, no contexto do acompanhamento do universalizar das provedorias do estudante a nível nacional na base do RJIES, tendo sido todo o programa nas suas diversas fases objeto de auscultação sucessiva e participada por parte dos provedores do estudante.
4. Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Reitor da UC, João Gabriel Silva, o Presidente do IPC, Rui Antunes, e a Provedora do Estudante do IPC, Cândida Malça.
5. Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR: REALIDADES E DESAFIOS*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade do Minho, António Paisana, foi convidado o órgão do Provedor de Justiça (representado pela Sr.ª Assessora Catarina Sampaio Ventura), intervindo sobre *o poder da recomendação*, o órgão do Conselho Nacional da Educação (representado pelo Sr. Secretário-Geral, Manuel Miguéns), intervindo sobre *o estado da educação superior*, e o Sr. Secretário de Estado do Ensino Superior (representado pelo Sr. Assessor Ricardo Morgado), intervindo sobre *o desafio das realidades*.

6. Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *OBSERVATÓRIO NACIONAL PROVIDORIAS DO ESTUDANTE: PARTICIPAÇÃO, RESULTADOS E CONCLUSÕES*, destacando-se a participação de 56 instituições respondentes iniciais no Observatório tendo sido 22 os provedores do estudante que responderam ao total do formulário, apresentam-se os resultados da amostra, cabendo esta dinamização à Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, e ao Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
7. A TERTÚLIA 3 dedicou-se à reflexão sobre o modelo organizacional pretendido, procedendo-se à análise e debate de documento previamente participado e enviado na linha de representatividade e orientação futura simplificada, agilizada e eficiente, de que neste documento se dará mostra adiante das conclusões aprovadas.
8. Decorrendo do III ENPE, a comissão emite o presente documento final de conclusões que resultam como síntese das ideias fundamentais da iniciativa presente e como observatório nacional em exercício dinâmico, querendo significar documento de trabalho e unidade em projeto, ao qual faz parte integrante o *Observatório* aglutinador dos exercícios locais até à data de 31-08-2013 – na devida salvaguarda das confidencialidades –, sendo enviado a todos os provedores do estudante a nível nacional, presentes ou ausentes no ENPE.

COMO CONCLUSÕES

9. Da *SESSÃO DE ABERTURA* destaca-se dos intervenientes institucionais da UC e do IPC que da experiência já consolidada e do conhecimento concreto resulta a mais-valia pela ação positiva que tem sido o papel do Provedor do Estudante na vivência institucional: pragmático; pedagógico – com estudantes, professores e instituição – e cívico.
10. Existindo situações naturalmente em que o confronto que sucede diante de perspetivas diversificadas e divergências, que podem potenciar por vezes o conflito, a ação de mediação do Provedor do Estudante neste contexto é também uma oportunidade saudável para a compreensão das problemáticas e o encontrar de soluções para se chegar aos melhores entendimentos, havendo já um histórico muito satisfatório de abordagem e tratamento adequado de situações pelo Provedor do Estudante.
11. Na proposta de alteração do RJES em processo, considera relevante o Regime Jurídico atender a uma maior abertura para a consolidação da função do Provedor do Estudante, vendo como favorável a sua participação no processo de Avaliação da Qualidade das Instituições de Ensino Superior, agilizando a partir de ocorrências os convenientes procedimentos, o que representa por si – com a adequada metodologia – impulso de desburocratização do sistema na atenção essencial à pessoa do estudante para um serviço de qualidade.

12. Realça-se que o Provedor do Estudante, conseqüentemente, deve fazer parte dos sistemas de qualidade, o que se justifica pela imparcialidade, isenção, autonomia e independência que possui relativamente à administração e à gestão, implicando assim uma maior transparência.
13. Pela sua ação de intervenção recomendatória, necessariamente a ação do Provedor do Estudante, a partir da casuística que cresce para a tipologia de problemáticas, desafia a estrutura para a auto-análise e reflexão coletiva sobre os principais problemas existentes na linha da melhoria da qualidade da organização e desempenho pois que o provedor, chegando-lhe toda a diversidade de ocorrências, consegue ser aglutinador congregando visão de conjunto sobre todas as áreas institucionais na perspetiva do funcionamento ao serviço dos estudantes, tendo nesta linha um papel fundamental.
14. Na **TERTÚLIA 1**, no respeitante à comunicação **o poder da recomendação**, salienta-se a experiência do Provedor de Justiça, órgão com 38 anos de existência e que surge como representante dos interesses de outros órgãos do Estado: independente, de controlo não jurisdicional e que fica de fora da dimensão política.
15. Realça-se que o Provedor de Justiça no desempenho das suas funções pode ter iniciativa própria, mas trabalha fundamentalmente com as participações (queixas, reclamações, petições) que os cidadãos manifestam no exercício do seu direito constitucional, exercendo assim o seu papel de cidadania.
16. Sendo pois uma ação plurifuncional desta figura do Provedor de Justiça, que foi criada para colmatar ou complementar as deficiências dos sistemas de controlo, a materialização dos seus deveres acontece num espaço próprio e atua no quadro da defesa dos direitos e deveres fundamentais: poder da regulação legislativa e poder de fiscalização da constitucionalidade.
17. Salienta-se que o *poder da recomendação* é um elemento que faz parte do código genético do Provedor de Justiça, ou seja: implica poder de controlo dos poderes públicos em conformidade com a *Constituição da República Portuguesa*, atuando para *prevenir e/ou reparar* injustiças, podendo também promover e manifestar as alterações que se avizinham necessárias e importantes, zelando pela sua ação responder à equidade de práticas com os cidadãos.
18. Clarifica-se que a *recomendação* vai mais além da emissão de um parecer e consubstancia procedimentos de atuação, pois que a *recomendação* é facultativa, não tem um carácter vinculativo, integra um valor ético que visa a justiça e que pode convencer por si mesmo. Nesta linha, as *recomendações* podem ser: *normativas* – revelam insuficiências na legislação; *não normativas* – incidências administrativas.
19. Nos procedimentos relativos à *recomendação*, elaborada pelo Provedor de Justiça, existe a obrigatoriedade de destinatário, ou seja: a quem esta é dirigida não a poder ignorar e ter de responder ao seu conteúdo, sendo este espaço

aberto muito importante, permitindo múltiplas vezes a resolução do problema que está na base de *recomendação*.

20. Concretiza-se que o papel do Provedor de Justiça é de sentido interventivo mas meramente recomendatório, questionando-se se dá este aspeto uma fragilidade à sua ação ou, pelo contrário, resulta numa força da sua missão. Neste enquadramento fundamenta-se que o *poder da recomendação* é uma força à sua ação desde que: 1. a fundamentação seja forte e bem elaborada tecnicamente; 2. haja absoluta disponibilidade de escuta sobre a queixa apresentada; 3. manifeste pró-atividade, ser cooperante, persuasivo e reflexivo; 4. exista equidistância, distanciamento para agir com justiça e racionalidade; 5. tenha poderes de investigação, embora informal mas cuidadoso e com conhecimento de causa.
21. O Provedor de Justiça tem uma importante função de pacificação e o procedimento de investigação pode e deve gerar um diálogo de confiança e de sinal construtivo, sendo que o acatamento voluntário da *recomendação* por parte dos destinatários acontece ao longo do processo configurando-o, assim, mais transparente e compreendido.
22. Concluindo a reflexão sobre o *poder da recomendação*, considera-se que a ideia subjacente à atuação do Provedor de Justiça está em produzir um importante impacto na dinâmica das instituições e da sociedade em que, no jogo complexo da intervenção, «o Provedor não legisla, não governa, não julga mas faz coisa diferente e é sua missão ir mais além e mais fundo. O Provedor sugere melhores práticas, pode recomendar, com cautela e ponderação, alterações legislativas, atua onde os direitos fundamentais atinentes à vida, à liberdade, à honra e à integridade física são postos em causa ou ofendidos», conforme refere o Sr. Provedor de Justiça, José de Faria Costa [em artigo *Razões de uma razão (II)*, publicado no *Diário de Notícias* a 7 de Outubro de 2013].
23. A intervenção acerca d’o **estado da Educação Superior**, é oportunidade para o conhecimento da identidade e missão do *Conselho Nacional da Educação* (CNE), salientando-se a ampla abrangência na exposição das suas características, composição, missão e orientação deste órgão consultivo da Assembleia da República e do Governo, independente, cujo presidente é eleito no Parlamento, sendo composto por múltiplos membros que o integram: uma participação de representação social, económica e cultural, e especialistas e peritos na área da educação.
24. A sua ação compreende várias dinâmicas nomeadamente: 1. estudos, seminários e colóquios; 2. pareceres e recomendações (a pedido do Governo e Parlamento ou por iniciativa própria); 3. promover o debate informado; 4. elaboração do relatório *Estado da Educação*; 5. participar na cooperação europeia e internacional – EUNEC.
25. Anota-se que através dos três últimos relatórios sobre o *Estado da Educação*, 2010, 2011 e 2012, é possível compreender que no presente são melhores as condições na Educação sendo fiável observar-se alterações profundas.

26. No respeitante à rede do Ensino Superior existem atualmente um total de 133 Instituições deste nível de Ensino, sendo 41 da rede pública e 92 estabelecimentos da rede privada.
27. Os avanços no Ensino Superior consagram: 1. uma evolução das taxas de escolarização no Ensino Superior por idades, registando-se uma melhoria muito significativa na última década; 2. o alargamento da oferta no âmbito da especialização tecnológica por institutos de Ensino Superior, sobretudo o Ensino Politécnico; 3. diversificação da oferta de formação.
28. Quanto aos problemas e desafios que se colocam ao Ensino Superior destacam-se os seguintes: 1. racionalização da rede do ensino Superior; 2. desenvolvimento dos sistemas de garantia da qualidade e acreditação; 3. a quantificação/monitorização do abandono dos estudantes do prosseguimento de estudos; 4. existência de desequilíbrios entre a oferta e a procura; 5. constatação de elevado número de vagas por preencher que soa a alarme; 6. taxa de conclusão do Ensino Secundário (nº de diplomados/total inscritos: 63% científico-humanísticos; 67% tecnológicos; 74% artísticos e 70% profissionais); 6. boa resolução na democratização de acesso ao Ensino Superior (Politécnicos nas capitais de distrito, Privados e novas Universidades; 7. a diversidade na conclusão do Ensino Secundário tem de ser acompanhada pela diversidade no Ensino Superior; 8. o ano terminal do Ensino Secundário sugere crescentemente trabalho conjunto com o Ensino Superior, favorecendo e recomendando-se esta articulação; 9. ponderação sobre exames de acesso ao Ensino Superior; 10. abertura a novos públicos.
29. Algumas considerações abertas sobre a rede das instituições de Ensino Superior e a oferta formativa: 1. o sistema de Ensino Superior tal como existe tem dificuldades em dar um *saldo* qualitativo que a todos parece indispensável; 2. reforçar a valorização da massa crítica e dispersão de oferta a redimensionar; 3. experiências internacionais: associações, consórcios e fusões; 4. exemplos de Associações em Portugal; 5. pacto das instituições com os responsáveis políticos para racionalização da rede em cinco anos; 6. cursos de acreditação com envolvimento futuro de patamares mais elevados de qualidade.
30. Algumas ponderações abertas no respeitante aos aspetos críticos do Ensino Superior: 1. fazem todos o mesmo sendo este o *pecado original* do Ensino Politécnico; 2. necessidade de diversidade na organização institucional; 3. importante diferenciação da oferta formativa; 4. criação de identidade e singularidade; 5. áreas de especialização e excelência; 6. diversidade no Ensino Secundário e diversidade no Ensino Superior; 7. cada instituição ser capaz de afirmar as suas áreas de excelência; 8. *In-breeding*.
31. Algumas questões abertas relativas ao financiamento do Ensino Superior: 1. perante a situação económica atual devemos perguntar: *o que é que o país pode pagar?* 2. observação de claros desajustes em relação à realidade das instituições; 3. distribuição de um *plafond* por número de estudantes; 4. fórmulas de épocas de expansão do sistema; 5. ponderar o peso para o Estado,

- instituições e estudantes; 6. financiamento plurianual com base em contratos-programa; 7. pensar a parcela que corresponde às propinas para o orçamento dos estudantes.
32. Algumas notas acerca da relação do Ensino Superior com a empregabilidade: 1. importa considerar e trabalhar a ligação das instituições do Ensino Superior às empresas, ao tecido empresarial: empresas e R&D; 2. interessa otimizar a articulação ao tecido social e ao desenvolvimento regional; 3. Não sendo o Ensino Superior “agência de emprego”, devemos observar a qualidade e relevância das formações para o mercado de trabalho e refletir o abandono dos estudantes no Ensino Superior, cuja taxa é superior a 36%.
33. Concluindo a reflexão sobre *o estado da educação superior*, sublinha-se a necessidade de reflexão contínua sobre o futuro por parte das instituições, o otimizar de informação mais clara e transparente e o dever de informar candidatos, estudantes e sociedade, quanto: 1. aos cursos e respetiva acreditação; 2. às saídas profissionais; 3. aos currículos e ensino; 4. às taxas de reprovação; 5. aos níveis de abandono e de empregabilidade.
34. Versando sobre ***o desafio da realidade***, a comunicação da Secretaria de Estado do Ensino Superior começou por fazer referência ao Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro, cujo artigo 25º legitima a figura do Provedor do Estudante, procedendo-se a algumas considerações sobre o seu papel e atribuições que se encontram nos termos fixados pelos estatutos e regulamentos nas várias Instituições.
35. Nesta configuração regista-se como importante o papel do Provedor do Estudante como sendo de prevenção e mediação dos conflitos, promotor da negociação e cuja ação se pode situar numa dimensão denominada “*poder brando*”, no sentido da sua atitude estar em fundamentalmente acompanhar e moderar as problemáticas em apreço, realçando-se que o poder do Provedor do Estudante está em caminhar no sentido da justiça e de encontrar alternativas declarando que este deve: 1. desenvolver cultura de justiça e de equidade; 2. saber ouvir, saber informar e partilhar boas práticas; 3. contribuir para a transparência na intervenção junto dos diversos serviços; 4. possuir um papel vital na questão do abandono escolar.
36. Concluindo, é referenciado que o Provedor do Estudante tem um papel essencial no repensar reafirmando a importância da sua própria atividade, propondo-se o seu contributo na proposta de alterações ao RJIES em discussão, no sentido de recomendar novas competências provindas da observação da relevância do seu papel na intervenção e monitorização das problemáticas do Ensino Superior, constando em **ANEXO 2** do presente documento o parecer dos provedores relativo à proposta de alteração do art.º 25.º do RJIES.
37. Em ***debate aberto*** salienta-se que o Provedor de Justiça resulta como analogia para a aprendizagem do Provedor do Estudante; problematiza-se o nível de qualificação desta geração e a democratização do Ensino Superior que deve estabelecer e implementar uma verdadeira aposta na qualidade; destacam-se

as implicações positivas já reconhecidas que pode ter o poder recomendatório do Provedor do Estudante, todavia reclamando-se mais eficácia contextualizada (mas prudente) na divulgação da existência do órgão; considera-se fundamental para a publicitação do órgão do Provedor do Estudante a divulgação dos relatórios efetuados e do trabalho desenvolvido, sendo conveniente a divulgação do Provedor do Estudante junto dos estudantes logo no início do ano letivo e considerando-se pertinente que a sua divulgação de atividade reflita ainda participação nas redes sociais; toma-se conhecimento da Rede Europeia na qual a Provedoria da Justiça está integrada, sendo liderada pelo Provedor de Justiça Europeu e funcionando como um mecanismo informal de ligação aos vários provedores de justiça resultando fórum interativo e liderante de algumas ações; referencia o CNE que na sua missão coopera com outras entidades a nível nacional e internacional, nomeadamente estando ligado e participante na *Rede Europeia dos Conselhos Nacionais de Educação – EUNEC*.

38. Na **TERTÚLIA 2** dedicada ao **Observatório Nacional Provedorias do Estudante – Participação, Resultados e Conclusões** procurou-se desenvolver, com base nos dados recolhidos pelo formulário disponibilizado a todos os provedores do estudante, um retrato do exercício das provedorias do estudante, informação que consta como **ANEXO** integrante ao presente documento final, recomendando-se entretanto a revisão simplificada do formulário para o IV ENPE. Destaca-se que o observatório tem sido um contributo valioso para a harmonização de compreensão da missão de Provedor do Estudante, das suas tipologias de atuação e intervenção e de que resulta como um contributo de acompanhamento do desenvolvimento das provedorias do estudante.

39. **CARATERIZAÇÃO DO EXERCÍCIO NA BASE DO ACUMULADO DA EXPERIÊNCIA:**

- a) 3 PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO: informalidade; confidencialidade; contraditório.
- b) 20 CARATERÍSTICAS PESSOAIS COMUNS: adaptabilidade; disponibilidade/ouvidor (especial relevância às estruturas e problemáticas estudantis); comunicação/diálogo; paciência; criatividade; firmeza; bom-senso; objetividade; discricção; visibilidade; persistência; proatividade; influência (magistratura de influência); autonomia; solidão; aceitação; credibilidade; independência; liberdade; confidencialidade.
- c) 4 TIPOLOGIAS DE CASOS/PROCESSOS IDENTIFICADOS: académico-administrativa; pedagógica; ação social; pessoal; outros.
- d) 8 DESAFIOS INTEGRADOS AO PROVIDOR DO ESTUDANTE:
 - SER observatório interativo e preventivo;
 - (PRO)MOVER a personalização da ação/serviços;
 - OBSERVAR a qualidade de procedimentos;
 - ATUAR na intermediação e cooperação;
 - DINAMIZAR proatividade cultural e cívica;
 - DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
 - GERAR visão de conjunto e comunidade;
 - ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

COMO PLANEAMENTO

40. Sendo a **TERTÚLIA 3** do III ENPE dedicada à reflexão sobre o modelo organizacional a prosseguir em ordem ao futuro, sugere-se o enquadramento da ação do Provedor do Estudante num olhar sistémico, partindo do particular/individual/casuístico para o global/coletivo/tipológico.
41. Para a adequada organização e funcionamento, em conformidade, aprova-se no III ENPE a representatividade dos quatro setores de instituições de Ensino Superior na **COMISSÃO ORGANIZADORA DO IV ENPE**: 1. Ensino Superior Universitário Público; 2. Ensino Superior Politécnico Público; 3. Ensino Superior Universitário Privado; 4. Ensino Superior Politécnico Privado.
42. Para o exercício 2013-2014, do III ENPE ao IV ENPE, aprova-se a **COMISSÃO ORGANIZADORA DO IV ENPE**:
1. **SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (ES) UNIVERSITÁRIO PÚBLICO**: António Paisana, Provedor do Estudante da Universidade do Minho;
 2. **SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PÚBLICO**: Augusta Mata, Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança;
 3. **SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES UNIVERSITÁRIO PRIVADO**: Maria do Rosário Braga da Cruz, Provedora do Estudante da Universidade Europeia;
 4. **SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PRIVADO**: Orquídea Campos, Provedora do Estudante do Instituto Piaget.
43. Adota-se um modelo organizacional funcional e flexível em face da realidade polivalente, garantindo-se uma estrutura simplificada, plural e representativa das diversidades existentes, numa focalização essencialmente preparatória para o IV ENPE. Entretanto, caso verificação de matérias pertinentes no quadro do exercício da missão ao longo do ano, do local ao tipológico nacional, a **Comissão Organizadora do IV ENPE** em articulação com o **Secretariado Nacional** farão a gestão, caso a caso, de problemáticas e matérias a merecerem atenção coletiva as quais poderão ainda informar a orientação temática do IV ENPE.
44. Podendo existir encontros de cariz local ou regional ao longo do ano académico, todavia como meta estratégica de coesão identitária nacional mantem-se a realização do ENPE, estando para 31 de Outubro de 2014 agendado o IV ENPE a realizar na Universidade do Minho.
45. Por natural enquadramento organizacional, considera-se a presidência da comissão legitimada dever corresponder ao Provedor do Estudante da sede acolhedora do ENPE subsequente, sendo esse Provedor do Estudante pertencente à **Comissão Organizadora do IV ENPE** e por inerência assumindo a função de presidência, aprovando-se para o exercício 2013-2014 – do III ENPE ao IV ENPE – como presidente da **COMISSÃO ORGANIZADORA DO IV ENPE O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DO MINHO, ANTÓNIO PAISANA**.
46. Como **Secretário Nacional**, aprova-se a continuidade da função no Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

47. OBSERVATÓRIO NACIONAL: para o IV ENPE 2014 dar-se-á continuidade à revisão simplificada do formulário de *Observatório* que refletirá o desenvolvimento das provedorias do estudante em termos nacionais à data de 31-08-2014.

48. SECRETARIADOS:

– 1. *SECRETARIADO LOCAL IV ENPE 2014 – SEDEADO NA UNIVERSIDADE DO MINHO*: no quadro da realização do IV ENPE na Universidade do Minho, é criado o secretariado local assegurado pela Provedoria do Estudante da Universidade do Minho, competindo-lhe a gestão do processo organizacional do encontro nacional.

– 2. *SECRETARIADO NACIONAL – SEDEADO NA UNIVERSIDADE DE AVEIRO*: competências: a) atualização e envio periódico de dados e contactos nacionais promovendo a dinâmica de rede; b) articulação com a Comissão Organizadora IV ENPE e o respetivo Secretariado em tudo o conveniente à boa prossecução dos objetivos de eficácia e qualidade de realizações/projetos em desenvolvimento; c) gestão do Observatório Nacional em cooperação com a Comissão Organizadora IV ENPE; d) envio a todos os provedores da documentação final ENPE previamente aprovada em Comissão Organizadora ENPE e auscultada a nível nacional; e) em termos documentais, recolha bibliográfica nacional e internacional da área de intervenção da provedoria do estudante; f) outros em aberto e em articulação com a Comissão Organizadora ENPE, mediante o desenvolvimento.

49. Em termos de despesas do ENPE, aprova-se o modelo praticado, considerando-se serem as despesas de representação assumidas por cada provedor/entidade participante em determinada iniciativa, sendo as despesas da organização logística local assumidas pela instituição que acolhe o ENPE.

50. Considere-se o presente *DOCUMENTO FINAL III ENPE COMO DOCUMENTO DE TRABALHO* querendo significar um referencial do percurso aberto que os provedores do estudante vêm desenvolvendo em termos de dinâmica nacional, resultando simultaneamente como comunicação entre todos os provedores do estudante.

CONSIDERAÇÕES ORGANIZACIONAIS

a) SEQUENCIAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS ENCONTROS NACIONAIS:

- 2014: Universidade do Minho.
- 2015: Universidade Europeia.
- No IV ENPE proceder-se-á a calendarização sequencial.
- DATA: regista-se a manifestação preferencial para Outubro (2.ª sexta).

b) *ITINERÁRIO 2013-2014:*

- 1.^a META: até 31 Dezembro: elaboração participada com auscultação nacional da revisão do formulário do *Observatório* para IV ENPE.
- 2.^a META: até 31 Março 2014: elaboração participada da organização temática/programa do IV ENPE.
- 3.^a META: até 30 Junho 2014: confirmações e procedimentos de organização e abertura de inscrições pelo Secretariado local IV ENPE.
- 4.^a META: até 30 Setembro 2014 (1 mês antes): data limite de inscrições IV ENPE para Secretariado IV ENPE.
- 5.^a META: até 30 Setembro 2014: data limite da submissão do *Observatório*.
- 6.^a META: realização do IV ENPE (UM: 31-10-2014).

c) *MEMORANDO DO PERCURSO HISTÓRICO-ORGANIZACIONAL*

Abrindo-se o Encontro Nacional de Provedores de Estudante do I ENPE para o II ENPE à participação de toda a rede no âmbito da DGES, contando o II ENPE com intervenção da *Defensora de La Comunidad Universitaria de León* [tendo Espanha um modelo associativo neste contexto], foi explícita no II ENPE alguma vontade na dinâmica agregadora em *associação* para a nossa realidade portuguesa, ao que – para garantia de simplificação, informalidade e agilização, e por semelhança às estruturas CRUP e CCISP no âmbito do Ensino Superior nacional – optou-se pela realização de estudo e proposta para a possibilidade de criação no III ENPE de *Conselho Nacional de Provedores do Estudante (CNPEES)*, conforme constante em documento final II ENPE, cuja finalidade resultaria em preparação do Encontro Nacional subsequente e ainda na abertura de agenda para além deste, podendo abrir campos de reflexão/ação em domínios considerados pertinentes na resultante do *Observatório* e no acompanhamento da atualidade do universo estudantil do Ensino Superior. Após elaboração e reflexão participada em documento de trabalho preparatório CNPEES nos meses precedentes, conclusivamente resulta do III ENPE a aprovação da representatividade dos quatro setores de Ensino Superior não em modelo organizacional de *Conselho Nacional* nem *Coordenação Nacional* mas de *Comissão Organizadora do IV ENPE*, continuando-se neste Encontro Nacional a reflexão sobre o modelo de desenvolvimento pretendido.

III ENPE – 11 de Outubro 2013,
Escola Superior de Hotelaria de Coimbra.
de organização local da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra
e da Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra.

Enviado aos provedores do estudante a 28-11-2013.
Enviado para conhecimento à Secretaria de Estado do Ensino Superior.
Enviado para conhecimento ao CRUP e ao CCISP.

ANEXO 1

PARA A NECESSÁRIA MEMÓRIA E CONTINUIDADE ENPE DO ENSINO SUPERIOR

NOTA FUNDACIONAL

A figura do Provedor do Estudante decorre do *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)* que, à semelhança do que acontece em termos europeus e globais, assim instituiu o órgão do Provedor do Estudante no ano de 2007 (RJIES, art.º 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro) como entidade que – nos pressupostos da independência, isenção e liberdade – exerce a mediação na garantia de salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a par da adequada promoção das correspondentes e inalienáveis responsabilidades, uma atuação no geral normalizada conforme os regulamentos e estatutos próprios aprovados localmente.

I ENPE 16-09-2011

- a) Realizou-se na data de 16 de Setembro de 2011 na Universidade de Aveiro o *I ENCONTRO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR PÚBLICO*, universitário e politécnico, com a presença de 22 provedores do estudante dos 33 designados à data no quadro das instituições do universo CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas) e CCISP (Conselho de Coordenação dos Institutos Superiores Politécnicos).
- b) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Reitor da Universidade de Aveiro, Manuel António Assunção, o Presidente da Associação Académica da Universidade de Aveiro, Tiago Alves, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
- c) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *DAR SENTIDO: numa sociedade e escola de direitos e deveres, aprender da identidade e missão da provedoria de justiça*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, Afonso Almeida, foram convidados pela comissão organizadora o Provedor de Justiça, Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa e o Constitucionalista Pedro Bacelar de Vasconcelos.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *COMPREENDER A ACÇÃO: decorrendo do RJIES e da experiência, o que esperar da provedoria do estudante?*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Luís Rodrigues; em representação dos estudantes do Ensino Superior Politécnico, por delegação do presidente da FNAESP, Pedro Rui Branco; Hélder Castanheira, Administrador para a Acção Social da Universidade de Aveiro; em representação do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), por delegação do presidente do CCISP, Rui Jorge da Silva Antunes; em representação do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP), por delegação do presidente do CRUP, João António de Sampaio Queiroz.
- e) Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *SESSÃO DOS PROVIDORES, CONCLUSÕES E DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, foram intervenientes o Provedor do Estudante da Universidade da Madeira, Luis Sena Lino, a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

II ENPE 12-10-2012

- a) Realizou-se na data de 12 de Outubro de 2012 no Instituto Politécnico de Bragança (IPB) o *II ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 27 provedores do estudante do quadro das instituições do universo DGES (Direção Geral do Ensino Superior).
- b) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Presidente do IPB, João Alberto Sobrinho Teixeira, o Presidente da Associação Académica do IPB, Luis Carlos Dias, o Presidente do Conselho Geral do IPB, Dionísio Gonçalves, e a Provedora do Estudante do IPB, Augusta Mata.
- c) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *HORIZONTE IBÉRICO: no contexto global da era da mobilidade estudantil, aprender da experiência de provedor do ensino superior espanhol*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, foi convidada a *Defensora de La Comunidad Universitaria de León*, Marta Elena Alonso de la Varga.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *UNIVERSO NACIONAL: exercício e enquadramento, projeção e expectativa da provedoria do estudante do ensino superior, do nível local ao nacional*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, Maria do Rosário Braga da Cruz, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), João Alberto Sobrinho Teixeira, e o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, Rogério Pereira Leal.
- e) Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *OBSERVATÓRIO E CONCLUSÕES COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, onde foram apresentados os resultados da amostra de observatório de 25 instituições participantes, foram intervenientes a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

III ENPE 11-10-2013

Informação a transitar para este anexo em documento de próximo ano na base do constante no preâmbulo do presente documento final III ENPE.

ANEXO 2

PARECER DOS PROVIDORES DO ESTUDANTE RELATIVO À PROPOSTA DE ALTERAÇÃO RJIES – REGIME JURÍDICO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR NO RESPEITANTE AO ART.º 25.º.

No contexto de reflexão dos provedores do estudante e de solicitação pelo Sr. Assessor da Secretaria de Estado do Ensino Superior participante no III ENPE, Coimbra 11-10-2013, Dr. Ricardo Morgado, emite-se esta nota de parecer relativamente à proposta de alteração do RJIES no seu artigo 25.º, no respeitante ao órgão do provedor do estudante:

a) RJIES – Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro

ARTIGO 25.º – PROVIDOR DO ESTUDANTE: 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.

b) Proposta de alteração ao RJIES:

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

Proposta de Lei n.º ...

Artigo 25.º

[...]

1 – 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.

2 – O provedor do estudante deve ser escolhido de entre personalidades com experiência relevante do funcionamento das instituições de ensino superior, não podendo ser estudante da respetiva instituição.

3 – A duração máxima do exercício das funções de provedor do estudante é de 10 anos.

4 – O exercício do mandato de provedor do estudante é incompatível com a titularidade de um órgão de governo ou de gestão de qualquer instituição de ensino superior ou unidade orgânica.

5 – Ao provedor do estudante compete, designadamente:

- a) Apreciar as participações, queixas e petições que lhe sejam submetidas pelos estudantes da instituição, nomeadamente sobre questões pedagógicas ou da ação social, e emitir recomendações sobre aquelas aos órgãos e serviços da instituição;*
- b) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, por iniciativa própria ou por solicitação do conselho geral, do reitor ou presidente e dos diretores das unidades orgânicas ou de outros órgãos da instituição;*
- c) Emitir recomendações e fazer propostas de elaboração de novos regulamentos ou de alteração dos regulamentos em vigor, tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio pedagógico e da ação social escolar;*

- d) *Recomendar ações a desenvolver para a melhoria da qualidade do processo educativo;*
- e) *Contribuir para a elaboração e atualização do regulamento disciplinar e do código de conduta dos estudantes;*
- f) *Efetuar visitas a serviços da instituição, ouvindo os respetivos responsáveis, pedindo informações e a exibição de documentos que entenda convenientes ou necessários;*
- g) *Promover contactos e trocas de informação com os Provedores de outras instituições;*
- h) *Elaborar um relatório anual sobre o insucesso e o abandono escolares na instituição, propondo medidas para a sua prevenção e avaliando o impacto de medidas anteriormente propostas;*
- i) *Elaborar anualmente um relatório de atividades a apresentar aos órgãos da instituição e ao membro do Governo responsável pela área do ensino superior, que deve ser objeto de publicação no sítio na Internet da instituição.*

6 – O provedor do estudante desenvolve a sua ação 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.

c) Parecer dos Provedores do Estudante emitido no III ENPE sobre a proposta de alteração do RJIES no respeitante ao órgão do Provedor do Estudante:

SUMÁRIO: perspetivando em alguns domínios a proposta uma redefinição da identidade e missão do órgão do Provedor do Estudante, todo um conjunto de competências referenciadas são presente preocupação-ação do provedor; todavia recomendar-se-ia (1.º) uma sequenciação mais metódica/lógica do art.º 25.º do RJIES e especialmente (2.º) uma exposição em Lei que se situasse mais na generalidade, mantendo desse modo atualidade e capacidade de adequação à diversificação das autonomias institucionais locais.

1. À partida, como pano de fundo, denota-se a ausência explícita do pilar de atuação central que salvaguarda a autonomia essencial do exercício, um conceito presente na generalidade dos regulamentos do Provedor do Estudante a nível nacional aprovados localmente: «*O Provedor do Estudante exerce a sua atividade com total independência, isenção e liberdade*». Recomendar-se-ia esta inclusão na proposta.
2. Entrando na análise detalhada, vem a proposta de alteração ao RJIES no referente ao seu art.º 25 (Provedor do Estudante), reiterar a base da *natureza* pré-existente na Lei 62/2007 (n.º 1 e 6 da proposta) e desenvolver alguns elementos nomeadamente de *designação* e especialmente de *competências* do órgão do Provedor do Estudante.
3. Em termos de *designação*: salientando a proposta RJIES a incompatibilidade com o ser estudante (n.º 2) ou a titularidade de órgão (n.º 4), do mesmo modo, tanto quanto possível, recomendar-se-ia a incompatibilidade com a função docente em exercício, naturalmente na salvaguarda das realidades e

possibilidades institucionais face à organização e funcionalidade para a garantia de uma ação explicitamente isenta e imparcial, essência da própria natureza do provedor, onde a designação de personalidade independente mas conhecedora do meio académico poderá ser designação situada neste contexto, em matéria onde a diversidade da autonomia local presidirá.

4. Em termos de *competências* (n.º 5): a proposta entra em detalhes mais típicos de regulamentação desenvolvendo domínios de ação de aprovação local na adequação a cada realidade institucional, abarcando em determinadas matérias domínios abrangentes (n.º 5 *c*), *d*), *e*), *f*) e *h*)) sendo preferível em termos gerais o nortear do exercício na linha da gestão da cooperação de interesses ao serviço do estudante e do trabalho em rede de colaboração com os vários organismos institucionais.
5. Como exemplo, a elaboração de «*relatório anual sobre o insucesso e o abandono escolares*» (n.º 5, *h*)), para além da exigência de estrutura adequada para o efeito, parece-nos de não atribuição diretamente ao Provedor do Estudante desta competência, mas resultando eminentemente de trabalho em rede institucional académica e pedagógica, até porque a realidade que lhe chega não consegue ser a realidade total institucional, parecendo-nos, pois, preferível – nunca comprometendo a independência do órgão da provedoria – vincular a presença/pertença do órgão do Provedor do Estudante à estrutura e dinâmicas existentes de observatório, prevenção, supervisão, avaliação e qualidade institucional no respeitante ao melhor serviço a prestar ao estudante.
6. Considerando suficiente a garantia de cooperação de todos os organismos institucionais e nesse entendimento as “*visitas*” terão natural enquadramento, todavia parece o perfil da intervenção proposto no n.º 5 *f*) ter um enquadramento novo situando-se num quadro de auditoria e abrindo o órgão a domínios para além de provedor do estudante (a provedor de instituição?).
7. Do mesmo modo está prevista localmente a apreciação das participações (n.º 5 *a*)) assim como o relatório anual de atividade (n.º 5 *i*)), todavia seria de dar preferência não tanto à apresentação deste relatório diretamente «*ao membro do governo*» (n.º 5 *i*)) mas como prática generalizada local ao máximo responsável institucional, podendo entretanto a nível nacional no contexto dos encontros nacionais de provedores do estudante (n.º 5 *g*), sob orientação da *Comissão Organizadora do Encontro Nacional*, dar-se a sequência considerada mais conveniente em termos sistémicos dos resultados obtidos no observatório nacional resultante do somatório das realidades locais.
8. Em termos do constante no n.º 5 *g*), propõe-se uma redação textual na linha do *estar disponível para «contactos e trocas de informação com os Provedores de outras instituições»*.

9. Quanto a outras matérias não referenciadas explicitamente neste parecer, manifestam os provedores do estudante concordância à sua inclusão, parecendo-nos entretanto conveniente: (1.º) uma clarificação identitária da missão do Provedor do Estudante, (2.º) a salvaguarda geral das condições logísticas, técnicas, administrativas e jurídicas adequadas para um serviço de qualidade e (3.º) uma sequência de exposição mais metódica do constante na proposta de alteração ao art.º 25.º do RJIES sobre o enquadramento do órgão institucional do Provedor do Estudante.

FIM