



# LSPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO  
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA



Relatório Provedor do Estudante |  
Ano Letivo 2014/2015

INDICE

<i>Introdução</i> .....	3
<i>Divulgação e Comunicação com os Estudantes</i> .....	3
<i>Ocorrências no ano letivo de 2014/2015</i> .....	4
<i>Breve síntese da Atividade Reportada no Ano Letivo</i> .....	5
<i>Distribuição da articulação/contactos com outros Serviços/Órgãos</i> .....	5
<i>Participação em Encontros Nacionais de Provedores de Estudantes (IV e V ENPE)</i> .....	5
<i>Perspetivas de melhoramento da atividade do Provedor do Estudante</i> .....	6

## **Introdução**

O Provedor do Estudante é um cargo de assessoria da estrutura orgânica do ISPA, definido no artigo 13º dos seus Estatutos (Diário da República, 29 de janeiro de 2014), sendo o Provedor nomeado pelo Reitor com um mandato de dois anos (artigo 6º).

Segundo os Estatutos referidos *“ao Provedor do Estudante compete desenvolver iniciativas no sentido da defesa dos direitos dos estudantes, apoiando a sua integração na comunidade académica, recolhendo as reclamações, arbitrando eventuais situações de conflito e propondo soluções para os mesmos. Ainda segundo os mesmos Estatutos, “o Provedor desenvolve a sua ação em articulação com o Reitor, com o Conselho Pedagógico, com a Associação de Estudantes e com os restantes órgãos e serviços do ISPA.”*

As competências e obrigações funcionais do Provedor do Estudante estão ademais definidas no respetivo Regulamento, o RG096, implementado a partir de 8 de julho de 2015. Fica, desde logo, claramente enunciado no seu artigo 1º que *“o Provedor do Estudante... tem como função, sem poder de decisão, defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes no âmbito universitário”*.

Por Despacho Reitoral de 23 de julho de 2014, foi renomeado para o cargo o Professor Associado Manuel Eduardo dos Santos, que ainda assume estas funções.

## **Divulgação e Comunicação com os Estudantes**

A existência do cargo de Provedor do Estudante, as suas atribuições funcionais básicas e os seus contactos estão divulgados na página do ISPA (<http://www.ispa.pt/estrutura-organica#176>) e nos documentos académicos relevantes.

Adicionalmente, o Provedor do Estudante participa e intervém nas sessões anuais de boas vindas aos novos estudantes dos vários Cursos do ISPA, apresentando-se e explicando as linhas gerais da sua atuação.

O Provedor do Estudante recebe os estudantes presencialmente no seu gabinete de docente, atende as suas chamadas telefónicas no aparelho fixo do seu gabinete, e recebe correspondência em papel ou por correio eletrónico.

O processo de registo escrito simplificado passa por solicitar sempre aos estudantes que vertam as suas mensagens em formato de correio eletrónico para o endereço do Provedor, quando as comunicações anteriores tiveram formato presencial, telefónico ou em papel.

A comunicação do Provedor do Estudante com os demais órgãos do ISPA também pode ter uma componente formal por correio eletrónico. Porém, dada a natureza do cargo, de mediação informal e desburocratizada, ocorrem muitas comunicações presenciais e telefónicas com docentes e técnicos administrativos.

É frequente o Provedor deslocar-se pessoalmente aos vários Serviços, solicitando esclarecimentos e promovendo presencialmente a mais rápida resolução de questões levantadas pelos estudantes. Algumas situações já exigiram a marcação de reuniões formais, por exemplo com a Presidente ou outros membros do Conselho Pedagógico.

Nas situações que exigem contactos com docentes, ou mediação presencial entre estudantes e docentes, o Provedor do Estudante tem promovido reuniões ou no seu gabinete de docente ou numa sala de aula disponibilizada pelo Gabinete de Logística Académica, consoante o número de participantes na reunião.

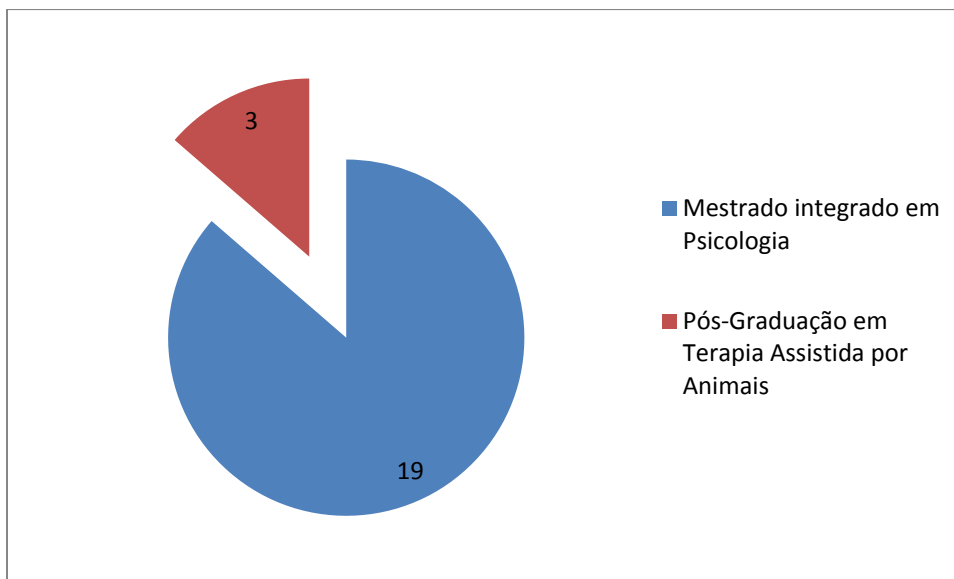
É de realçar que os docentes do ISPA, bem como todos os Órgãos ou técnicos administrativos contactados, têm mostrado a mais elevada receptividade aos propósitos do Provedor. Todos têm demonstrado, de facto, completa disponibilidade para reunir, fornecer informações, receber os estudantes, prestar-lhes informações adicionais e, até, apresentar pedidos de desculpas quando a situação o exige.



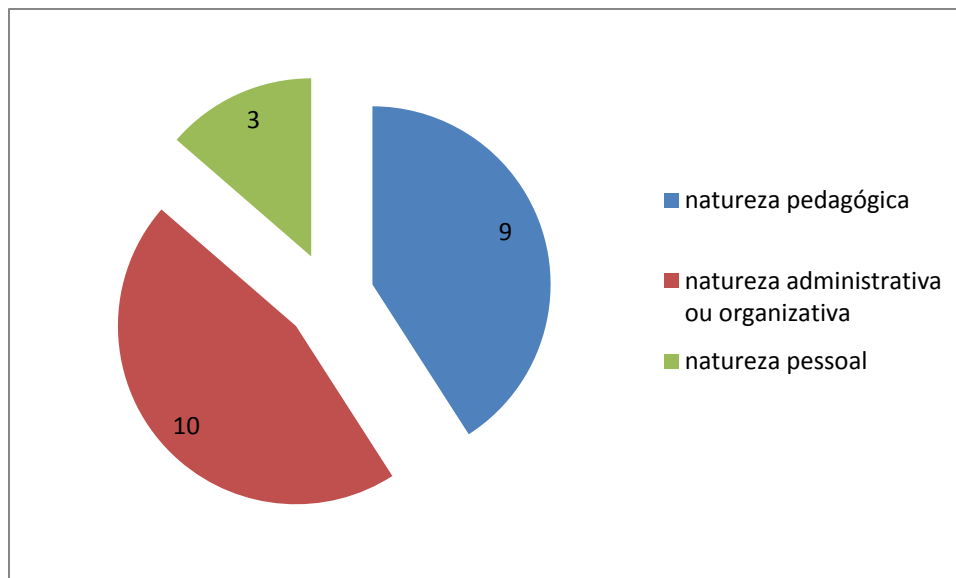
### Ocorrências no ano letivo de 2015/2016

No decurso do ano letivo indicado, a que se refere este Relatório, apenas recorreram ao apoio do Provedor do Estudante 22 estudantes do ISPA.

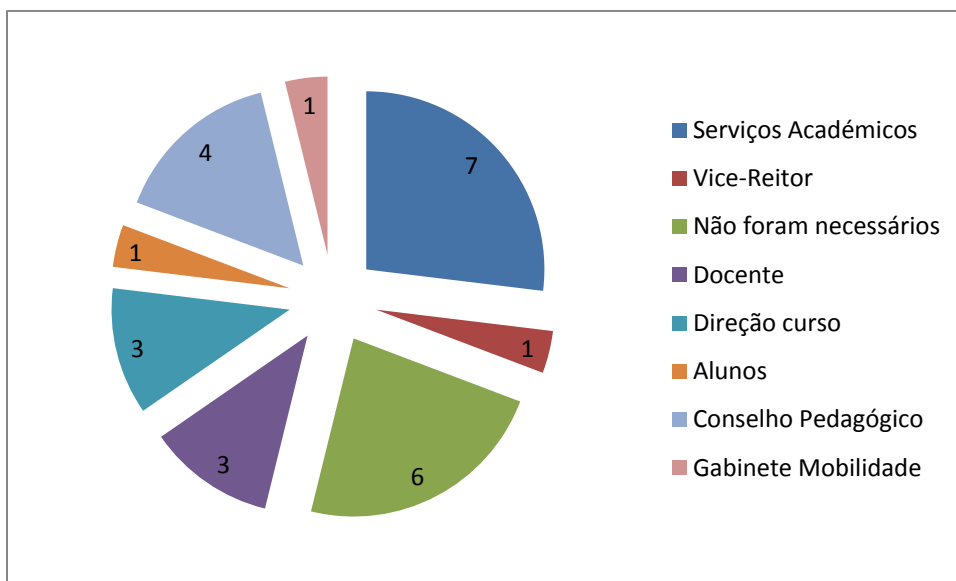
Distribuição das queixas/pedidos de apoio por ciclo de estudos:



### Distribuição das queixas/pedidos de apoio por tipo de pedido:



### Distribuição da articulação/contactos com outros Serviços/Órgãos



### Breve síntese da Atividade Reportada no Ano Letivo

A maioria das queixas levou, após os devidos contactos internos e recomendações do Provedor, a uma resolução satisfatória.

Em média, o tempo de resolução das queixas/pedidos de apoio foi de 5 dias.

A situação relatada pelas alunas da Pós-Graduação em Comportamento e Bem-Estar Animal acabou por ser levada à Reitoria e a outros Órgãos com poder administrativo, o que levou o Provedor a comunicar às alunas que, assim sendo, considerava a sua intervenção desnecessária, a menos que elas pedissem o seu acompanhamento, o que não aconteceu.

Algumas das outras queixas ou pedidos de apoio que não tiveram resolução satisfatória correspondiam a desejos ou conveniências de estudantes que eram impossíveis de atender devido aos procedimentos e regulamentos académicos, o que foi aparentemente compreendido.

6

### **Participação em Encontros Nacionais de Provedores de Estudantes (IV e V ENPE)**

O Provedor do Estudante do ISPA teve ocasião de participar, no período relevante para este Relatório, no IV ENPE (realizado a 31 de outubro de 2014 na Universidade do Minho, Braga) e no V ENPE (realizado a 16 de outubro de 2015 na Universidade Europeia, Lisboa).

No Encontro de 2014 o Provedor do Estudante do ISPA foi Relator, e no Encontro de 2015 interveio oralmente na sessão subordinada às “Boas Práticas na Provedoria de Estudantes Universitários”.

### **Perspetivas de melhoramento da atividade do Provedor do Estudante**

O atual Provedor do Estudante considera haver algum trabalho a fazer no melhoramento da divulgação do seu papel junto dos alunos do ISPA, nomeadamente nas várias páginas, portais e redes sociais utilizados pela Escola. A informação existente está incompleta, por vezes inexata e beneficiará de atualização.

A presença do Provedor nas sessões de boas-vindas aos alunos é certamente uma prática a continuar, embora deva talvez ser complementada por visitas às turmas dos diferentes cursos, visto haver alunos que não comparecem às sessões de boas-vindas e têm pouco contacto com os seus colegas.

Do ponto de vista funcional, dada o nível moderado de intervenção do Provedor do Estudante, não se considera necessário reforçar o apoio administrativo à sua atividade, situação que poderá ter que ser revista numa situação futura.

30 de novembro de 2015