

# PROVEDORA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE EUROPEIA

## RELATÓRIO ANO LETIVO 2020-21

### 1. Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedora do Estudante da Universidade Europeia foi elaborado em cumprimento do disposto no Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade Europeia, artigo 14.º, ponto 1.

Na apresentação dos Resultados (ponto 2), são descritas as atividades desenvolvidas pela Provedora do Estudante na Universidade Europeia, durante o ano letivo de 2020-21 (setembro de 2020 a agosto de 2021).

As ocorrências são estruturadas e quantificadas de acordo com o modelo de relatório definido pelo Observatório Nacional de Provedorias do Estudante de Ensino Superior e confirmado pela Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior (ponto 2.1; Anexo I). Este modelo estabelece quatro tipologias de casos ou processos:

1. Casos/processos de foro **académico-administrativo** [Calendário escolar / inscrições; Certidões / diplomas; Concursos; Estatutos; Mobilidade; Prescrição; Propinas; Taxas; Falhas dos serviços; Normas académicas; Diversos e outras reclamações];
2. Casos/processos de foro **pedagógico** [Creditação; Normas pedagógicas; Provas de avaliação; Queixas contra docentes; Diversos e outras reclamações];
3. Casos/processos de foro **ação social** [Ação social escolar; Saúde e desporto; Falhas dos serviços; Diversos e outras reclamações];
4. Casos/processos de foro **pessoal e outros** (que integra o foro pessoal) [Pessoal; Associativo e cívico; Segurança e equipamento; Diversos e outras reclamações].

Em função da estrutura orgânica da Universidade, é feita uma análise discriminada das ocorrências por Faculdades e cursos.

São, igualmente, reportadas outras intervenções da Provedora em contexto académico (ponto 2.2).

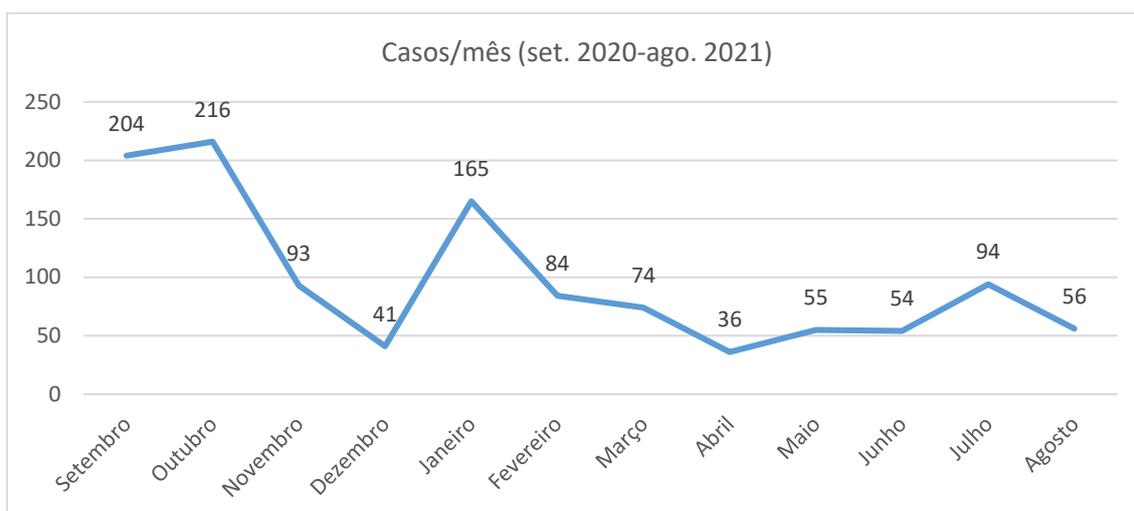
O relatório conclui com a discussão (ponto 3.) dos resultados apresentados, incluindo autoavaliação, recomendações de procedimentos correntes, refletindo as sugestões apresentadas pelos estudantes.

### 2. RESULTADOS

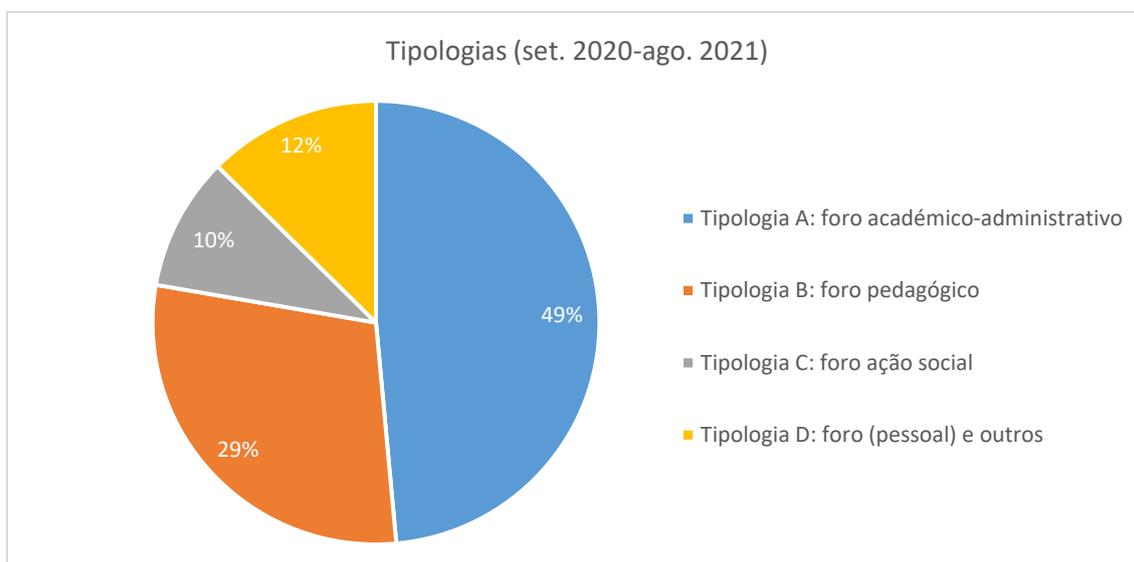
#### 2.1. Provedora na Universidade Europeia 2020-21 (setembro de 2020 a agosto de 2021)

Ao longo do ano, devido à declaração do estado de emergência motivado pela pandemia de Covid-19, o atendimento processou-se à distância, todos os dias úteis. O contacto inicial é essencialmente feito por email. Quando feito por telefone, é pedido ao estudante que formalize a reclamação por escrito, recomendando o uso de email. A partir de abril e em conformidade com uma recomendação inscrita no último relatório, os estudantes passaram a poder formalizar a queixa através do Portal do Estudante, mediante o preenchimento de um relatório com os dados de identificação necessários e uma descrição da situação. Porém, a Provedora só teve conhecimento deste canal em junho e só lhe foi dado acesso no dia 24 desse mês.

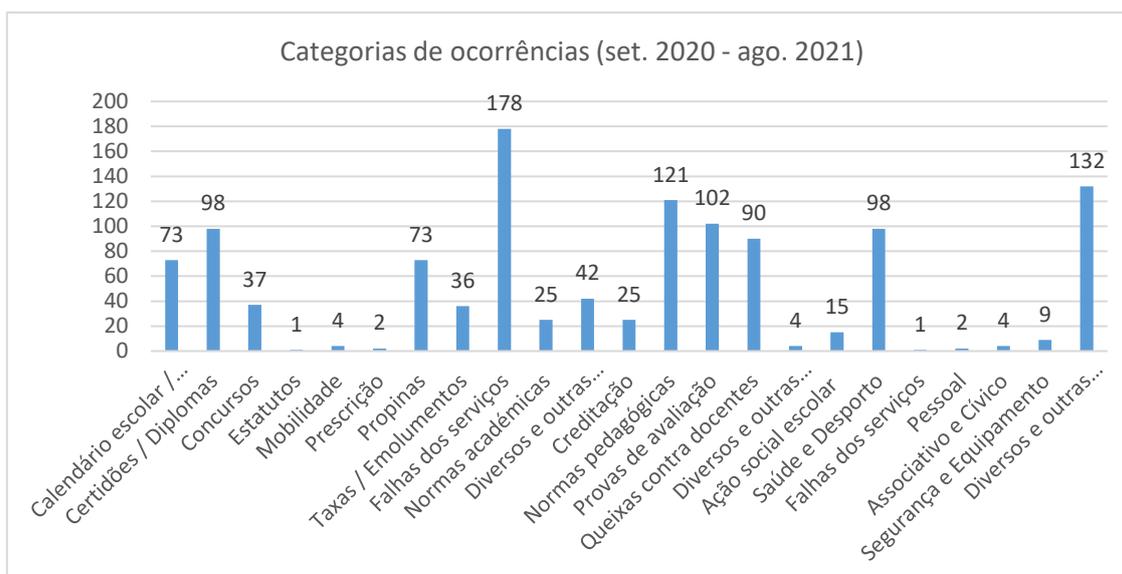
Em 2020-21, na totalidade dos *campi* da Universidade Europeia foram registados 1172 casos.



O gráfico apresenta três picos em setembro-outubro, janeiro e julho. O pico ocorrido nos meses de setembro e outubro refere-se ao início do ano letivo e à insegurança dos estudantes em relação à forma como iriam decorrer as aulas em tempo de pandemia. Após este pico, registou-se uma descida acentuada até atingir, em dezembro, um dos níveis mais baixos de ocorrências. O segundo pico, em janeiro, coincidiu com a época de exames e, também, com a forma como seriam feitas as provas, presencialmente ou à distância. A partir de abril, o regresso ao ensino parcialmente presencial provocou nova tendência de subida que culminou na época de avaliações, publicação de notas e pedidos de diplomas, no mês de julho.



Em 2020-21, a tipologia com maior número de ocorrências é de foro académico-administrativo com 569 casos registados (49%), seguida da tipologia de foro pedagógico com 342 casos (29%). Com um índice consideravelmente mais baixo, seguem as tipologias não relacionadas com questões académicas e pedagógicas: a tipologia (pessoal) e outros com 147 casos (12%) e a tipologia de foro de ação social com 114 casos (10%).



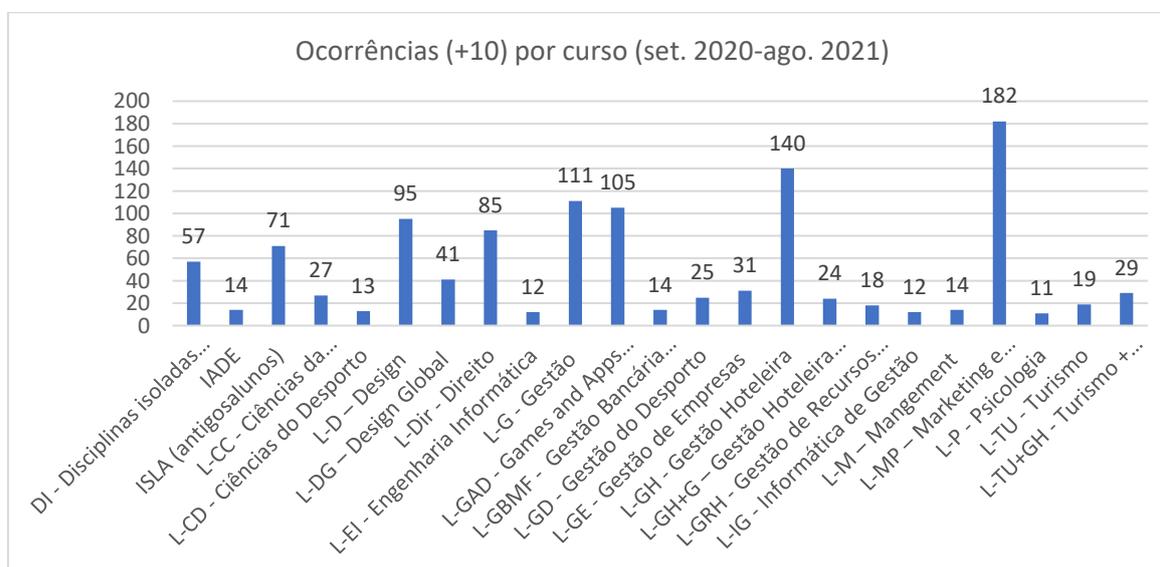
No foro académico-administrativo, o maior número de casos diz respeito a falhas dos serviços (178), refletindo as reclamações relativas a emissão de certidões e diplomas (98), calendário escolar/inscrições (73) e, e propinas (73).

No foro pedagógico, destacam-se as reclamações relativas a normas pedagógicas (121) e às provas de avaliação (102).

No foro de ação social, a maior parte das ocorrências regista-se na categoria saúde e desporto (98), onde estão incluídas as situações de Covid-19. Foram contabilizadas 91 ocorrências referentes ao Covid-19, mas nem todas relacionadas diretamente com a saúde, sendo 14 relativas a dificuldades no pagamento de propinas e 14 referentes a problemas com o *e-learning*.

Na última tipologia, foro pessoal e outros, o maior número de situações situa-se na categoria diversos e outras reclamações (132). Aqui, estão incluídas as situações apresentadas por docentes e, sobretudo, por familiares de alunos.

A resolução dos casos apresentados implicou um total aproximado de 3383 intervenções (atendimento de estudantes e /ou familiares, trocas de mails, telefonemas, deslocações às Secretarias e outros Serviços, reuniões informais com professores, coordenadores e diretores de Faculdade).



Nos vários cursos, considerando aqueles que tiveram mais de 10 reclamações entre setembro de 2020 e agosto 2021, destaca-se as Licenciaturas com um índice superior a 100: Marketing e Publicidade (182), Gestão Hoteleira (140), Gestão (111) e Games and Apps Development (105). O número de reclamações apresentado por estudantes de Doutorado (2) Mestrados (11) e de Pós-Graduações (12) pode ser considerado residual neste conjunto.

## **2.2. Outras Intervenções da Provedora em contexto académico**

Relativamente a outras intervenções na qualidade de Provedora do Estudante, regista-se a participação como observadora nos Conselhos Pedagógicos da Universidade Europeia (n.º 51, 12 out.; n.º 52, 12 nov.; n.º 53, 12 jan.; n.º 54, 22 jan. e n.º 55, 26 abr.). Faltou ao n.º 56 de 28 de junho, tendo a falta sido justificada por motivos de tomada da vacina contra o Covid-19.

Foram feitas duas reuniões com os delegados de turma da Universidade Europeia e do IADE a 4 e 5 de maio, respetivamente.

Regista-se ainda três reuniões com o Reitor (29 set., 14 dez., 16 mar.) e uma reunião com a Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) (15 dez.).

As reuniões informais com a Coordenadora Pedagógica do IADE, Diretores das Faculdades, Coordenadores de Curso ou de Área são contabilizadas no conjunto das intervenções para a resolução de alguns casos mais complexos.

## **3. ANÁLISE dos RESULTADOS e RECOMENDAÇÕES**

O número de reclamações recebidas indicia que o atendimento exclusivamente à distância não teve um impacto negativo na atividade da Provedora do Estudante, registando-se, um ligeiro aumento de ocorrências (1,1%, face ao ano anterior).

### **Funções da Provedora**

A falta da existência de conhecimento deste órgão da Universidade e do âmbito das suas funções faz com que os estudantes recorram à Provedora, antes de esgotadas as tentativas de resolução com os serviços e com os docentes. Por outro lado, os estudantes tendem a exigir uma resolução imediata, desconhecendo que o Provedor do Estudante não tem poder de decisão. Por outro lado, muitos estudantes utilizaram os contactos da Provedora (disponíveis na página de contactos da Universidade) para solicitarem informações sobre processos, procedimentos, calendário de provas, horários, etc. Este tipo de contactos e respetivo encaminhamento não foi contabilizado nas ocorrências apresentadas no ponto anterior. Regista-se, porém, uma diminuição destas ocorrências, o que poderá ser explicado pelas melhorias ocorridas no atendimento aos alunos. Por outro lado, as reuniões com os delegados de turma também permitiram esclarecer os estudantes acerca da natureza e função do Provedor do Estudante, do alcance da sua ação e da forma de formalizar uma queixa.

**Recomendação:** Para obviar a esta situação seria vantajoso que, no início do ano, a Provedora fosse apresentada aos novos estudantes, no decurso das atividades de receção, no início do ano letivo.

### **Avaliação de conhecimentos e competências**

O maior índice de reclamações relativas a queixas contra docentes e normas pedagógicas prende-se, sobretudo, com o desconhecimento ou incompreensão das normas e regulamentos, por parte de docentes e discentes, mas também com a redação pouco clara de alguns pontos

do “Regulamento de avaliação de conhecimentos e competências dos ciclos de estudos de licenciatura da Universidade Europeia” e da sua aplicação nas circunstâncias excecionais provocadas pela pandemia Covid-19. Também foi registado um número relevante de reclamações apontando para o desconhecimento dos docentes em relação ao modelo Experiencial Learning Hyflex, nomeadamente, no que se referia à gravação das aulas e respetiva disponibilização.

**Recomendação:** Um substantivo número de reclamações deriva do desconhecimento atempado das metodologias de avaliação, pelo que será recomendável que os docentes informem, no início do semestre e na programação inserida nas FUCs disponibilizadas, os instrumentos de avaliação previstos e respetiva ponderação.

Também se recomenda uma melhor comunicação com os docentes, no sentido de os esclarecer acerca dos procedimentos inerentes ao ensino misto (presencial e virtual), bem como à utilização da ferramenta informática.

### **Acesso à plataforma eletrónica, equipamentos e programas informáticos**

Durante o ano 2020, o ensino à distância ou misto, implicando o acesso regular ao Portal do Estudante e a plataformas de comunicação, funcionou de forma positiva e fez com que os estudantes tenham percebido o esforço da instituição e dos docentes, respetivamente, na implementação de equipamentos e na disponibilização de conteúdos pedagógicos. No entanto, registou-se um número relevante de reclamações resultante de problemas de acesso ao Portal, embora seja de referir a resposta imediata do IT *Helpdesk*, em articulação com os Serviços Académicos, na resolução destas situações.

**Recomendação:** Os estudantes solicitam que as licenças de utilização de programas informáticos se mantenham válidas enquanto estão inscritos nas UCs em que são utilizados e até ao final das épocas de avaliação.

Solicitam igualmente que os docentes mantenham, na plataforma eletrónica, os materiais de apoio atualizados, acompanhando o decurso das aulas, e que os mantenham disponíveis até ao final das épocas de avaliação.

### **Acesso à informação**

Tal como também foi referido no Relatório de 2019, muitas das reclamações prendem-se com a informação prestada presencialmente pelos vários serviços ou no sítio eletrónico da Universidade. Os estudantes referem algumas contradições e tratamentos diferenciados em situações idênticas e requerem uma informação mais consistente e coerente. Solicitam, igualmente, uma maior transparência nos processos de admissão, chamando a atenção para as condições de ingresso e de desistência e, em particular, para os emolumentos devidos.

Neste ponto, ganha particular importância a informação relativa a bolsas. Os estudantes reclamam pelo facto de não conseguirem obter informações relativas aos parceiros da instituição no ato de inscrição.

**Recomendação:** Em consonância com o pedido pelos estudantes e tal como havia sido referido nos Relatórios de 2019 e de 2020, sugere-se que sejam oportunamente divulgados, no momento de inscrição no curso, os protocolos com outras instituições e respetivos benefícios. Além disso, os estudantes pedem que a atribuição das bolsas deixe de ter um carácter vinculativo à escolha feita no primeiro ano, pedindo uma maior

flexibilização, permitindo que o estudante formalize um pedido de obtenção de bolsa no início de cada ano letivo.

### **Alunos com necessidades educativas especiais**

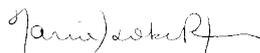
Atendendo ao número crescente de alunos com necessidades educativas especiais, os professores têm vindo a sugerir a necessidade de melhorar as acessibilidades nos vários espaços da Universidade e de definir um conjunto de procedimentos adequados às várias situações, sem prejuízo do princípio de equidade e dos objetivos de aprendizagem.

**Recomendação:** Tendo este aspeto sido igualmente referido nos Relatórios de 2019 e 2020, continua a faltar um Regulamento ou um conjunto de disposições que contemple estas situações e normalize os procedimentos genéricos no apoio às atividades letivas (tutorias, materiais pedagógicos) e na avaliação e cuja elaboração se recomenda. Da mesma forma, recomenda-se a criação de um gabinete de psicologia, para atendimento dos estudantes com diagnósticos de doença crónica ou em situações pontuais de crise, bem como para orientação dos docentes na sua relação com estes estudantes e no apoio pedagógico a conceder-lhes.

### **Nota final**

Salienta-se a colaboração dos serviços académicos e secretarias no esclarecimento das várias situações. Igualmente essencial tem sido a resposta e disponibilidade dos diretores de Faculdade, coordenadores dos cursos e professores que, apesar de algumas situações pontuais e esporádicas de falta de resposta, contribuíram de forma muito relevante para resolver as diversas situações em que estiveram implicados.

Lisboa, 10 de setembro de 2021



Maria Isabel Roque

**ANEXO 1 – MODELO DE RELATÓRIO DA REDE PORTUGUESA DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR**

<b>Nota</b>	<b>Tipologia A:</b> Casos/processos de foro <b>ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO</b> <b>Tipologia B:</b> Casos/processos de foro <b>PEDAGÓGICO</b> <b>Tipologia C:</b> Casos/processos de foro <b>AÇÃO SOCIAL</b> <b>Tipologia D:</b> Casos/processos de foro <b>OUTROS</b> (que integra o foro PESSOAL)
-------------	--

<b>16.</b>	<b>ANO LETIVO 2020-21</b> NÚMERO DE CASOS/PROCESSOS DE <b>1 SET. 2020 a 31 AGO. 2021</b>	1172
------------	--	------

<b>17.</b>	<b>ANO LETIVO 2020-21</b> TIPOLOGIA COM MAIOR NÚMERO DE CASOS/PROCESSOS E QUANTIDADE	A – Foro Académico – 569
------------	---	--------------------------

<b>18.</b>	<b>SEMESTRE E MÊS DO ANO LETIVO 2020-21</b> COM MAIS CASOS/PROCESSOS	Semestre 1, outubro
------------	---	---------------------

<b>TIPOLOGIA A</b>	<b>CASOS/PROCESSOS</b>	<b>1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>N.º</b>
<b>19.</b>	DE FORO	<b>TOTAL DE CASOS/PROCESSOS</b>	569
<b>20.</b>	<b>ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO</b>	<b>MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:</b>	Set.
<b>21.</b>		<b>MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:</b>	Dez.
<b>22.</b>		<b>CALENDÁRIO ESCOLAR / INSCRIÇÕES</b> [Matrículas. Inscrições. Anulação de inscrição. Inscrições em exames. Entrega de dissertação / tese.]	73
<b>23.</b>		<b>CERTIDÕES / DIPLOMAS</b> [Certidões. Diplomas e documentos.]	98
<b>24.</b>		<b>CONCURSOS</b> [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudanças de curso.]	37
<b>25.</b>		<b>ESTATUTOS</b> [Estatutos estudantis. Regimes especiais.]	1
<b>26.</b>		<b>MOBILIDADE</b> [Contratos de mobilidade. Integração dos estudantes.]	4
<b>27.</b>		<b>PRESCRIÇÃO</b> [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição.]	2
<b>28.</b>		<b>PROPINAS</b> [Dívida de propinas e consequências. Pagamento faseado de propinas.]	73
<b>29.</b>		<b>TAXAS / EMOLUMENTOS</b> [Excluindo propinas]	36
<b>30.</b>		<b>FALHAS DOS SERVIÇOS</b> [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos. Qualidade do atendimento. Falta de informação sobre o estado de processos de longa duração.]	178
<b>31.</b>		<b>NORMAS ACADÉMICAS</b> [Regulamentos e despachos.]	25
<b>32.</b>		<b>DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES</b> [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações.]	42

<b>TIPOLOGIA B</b>	<b>CASOS/PROCESSOS DE FORO</b>	<b>1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>N.º</b>
<b>33.</b>	<b>PEDAGÓGICO</b>	<b>TOTAL DE CASOS/PROCESSOS</b>	342
<b>34.</b>		<b>MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:</b>	Out.
<b>35.</b>		<b>MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:</b>	Abr.
<b>36.</b>		<b>CREDITAÇÃO</b> [Equivalências e creditações. Precedências.]	25
<b>37.</b>		<b>NORMAS PEDAGÓGICAS</b> [Organização pedagógica de uc's e de cursos. Uso de material escolar. Incumprimento e/ou omissões regulamentares. Assiduidade e justificação de faltas. Escolha de turmas. Horários escolares. Ensino à distância. Estágios.]	121
<b>38.</b>		<b>PROVAS DE AVALIAÇÃO</b> [Avaliação. Plágio e fraude. Horário de provas.]	102
<b>39.</b>		<b>QUEIXAS CONTRA DOCENTES</b> [Problemática na relação entre docentes e estudantes. Tutoria e orientação. Atraso no lançamento de notas. Horários de atendimento dos docentes. Assiduidade e pontualidade dos docentes.]	90
<b>40.</b>		<b>DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES</b> [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações.]	4

<b>TIPOLOGIA C</b>	<b>CASOS/PROCESSOS DE FORO</b>	<b>1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>N.º</b>
<b>41.</b>	<b>AÇÃO SOCIAL</b>	<b>TOTAL DE CASOS/PROCESSOS</b>	114
<b>42.</b>		<b>MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:</b>	Jan.
<b>43.</b>		<b>MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:</b>	Ago.
<b>44.</b>		<b>AÇÃO SOCIAL ESCOLAR</b> [Bolsas de estudo. Dificuldades económicas e sociais. Alimentação. Alojamento.]	15
<b>45.</b>		<b>SAÚDE E DESPORTO</b> [Apoio clínico. Questões de saúde pessoal e comunitária. Desporto e equipamentos desportivos.]	98
<b>46.</b>		<b>FALHAS DOS SERVIÇOS</b> [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos]	1
<b>47.</b>		<b>DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES</b> [Outras reclamações.]	0

<b>TIPOLOGIA D</b>	<b>CASOS/PROCESSOS DE FORO</b>	<b>1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020</b>	<b>N.º</b>
<b>48.</b>	<b>OUTROS</b>	<b>TOTAL DE CASOS/PROCESSOS</b>	147
<b>49.</b>		<b>MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:</b>	Set.
<b>50.</b>		<b>MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:</b>	Jun.
<b>51.</b>		<b>PESSOAL</b> [Comportamentos desviantes e/ou vícios. Crise existencial. Insucesso escolar. Orientação vocacional. Queixas de assédios. Questões de afetividade. Ética e redes sociais.]	2
<b>52.</b>		<b>ASSOCIATIVO E CÍVICO</b> [Desentendimentos entre alunos. Praxes e tradições académicas. Problemáticas cívicas de ética institucional e social. Processos eleitorais polémicos. Queixas de cidadãos sobre comportamentos estudantis. Questões de relação interpessoal e/ou intercultural.]	4

<b>53.</b>		<b>SEGURANÇA E EQUIPAMENTO</b> [Dificuldades e acessibilidades logísticas. Insegurança estudantil. Problemas informáticos institucionais.]	9
<b>54.</b>		<b>DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES</b> [Participação de docentes e/ou funcionários. Reclamações de familiares. Qualidade de informação institucional disponível.]	132

<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>1 SETEMBRO DE 2020 A 31 AGOSTO 2021</b>	<b>N.º</b>
<b>55.</b>		Total de informações e reencaminhamentos prestados	3383