



Universidade
Europeia

Relatório da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia

2022/2023

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia, que integra a Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia, o IADE – Faculdade de Design, Tecnologia e Comunicação e a Faculdade Online, diz respeito ao ano letivo 2022/2023, mais especificamente ao período que medeia entre 1 de setembro de 2022 e 31 de agosto de 2023.

De acordo com o artigo 9.º dos Estatutos da Universidade Europeia, o mandato do Provedor do Estudante é válido pelo prazo de três anos e pressupõe a elaboração de um relatório de atividades anual. Considerando que a tomada de posse da atual Provedora do Estudante teve lugar no início do segundo semestre do ano letivo 2021/2022, o período de tempo agora em análise corresponde aos segundo e terceiro semestres do seu mandato.

Ao longo do referido ano letivo, a Provedora do Estudante manteve uma presença regular nos três *campus* afetos à Universidade Europeia (Quinta do Bom Nome, Santos e Lissolis). Além de assegurar o atendimento presencial em qualquer destes espaços, a Provedoria do Estudante pôde ainda ser contactada por telefone, por e-mail e através do formulário que, em alinhamento com o disposto no Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade Europeia, se encontra disponível na página web da instituição.

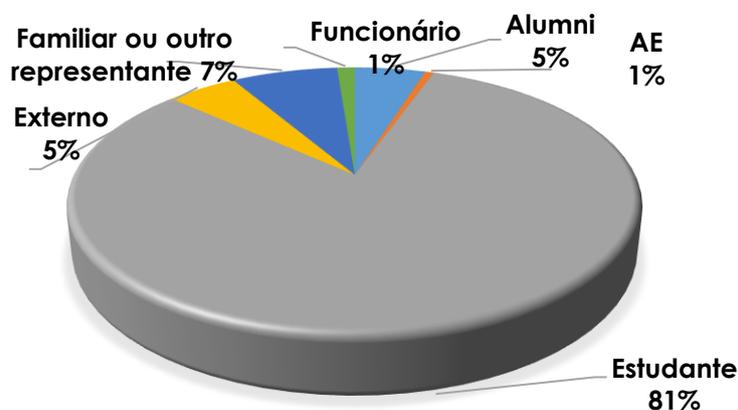
Nos termos da Lei, o presente relatório salvaguarda a total confidencialidade dos casos apresentados à Provedoria do Estudante, protegendo a identidade ou qualquer elemento identificador dos envolvidos.

1. CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS CASOS

No decurso do ano letivo 2022/2023, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia recebeu 166 participações.

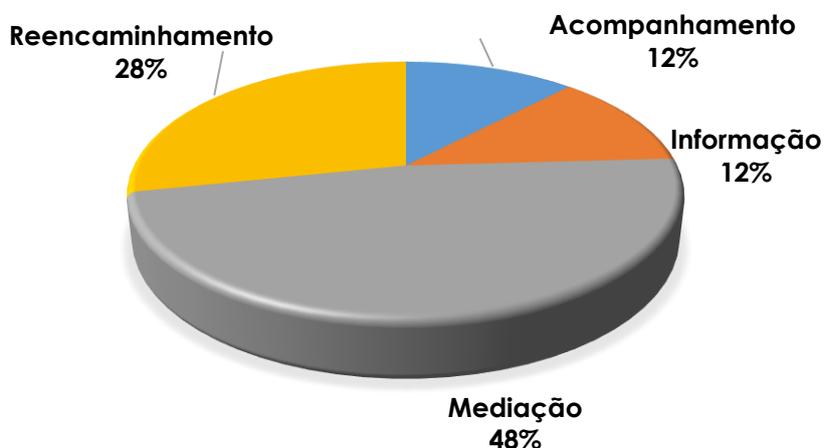
Em 78% dos casos, o primeiro contacto com a Provedoria foi realizado por e-mail e em 17% das situações através do formulário; só em 3% dos casos os estudante estabeleceram um primeiro contacto presencial e em 2% por telefone. Ainda do ponto de vista da caracterização geral, importa registar que, na grande maioria dos casos (81%), a participação à Provedoria do Estudante foi realizada pelo próprio estudante, seguindo-se a participação por um familiar ou por um representante legal do estudante, em 7% das situações. Como ilustra o Quadro I, a Provedoria

foi ainda contactada por antigos alunos, por potenciais alunos, pela Associação de Estudantes e por funcionários da Universidade.



Quadro I
Origem dos contactos

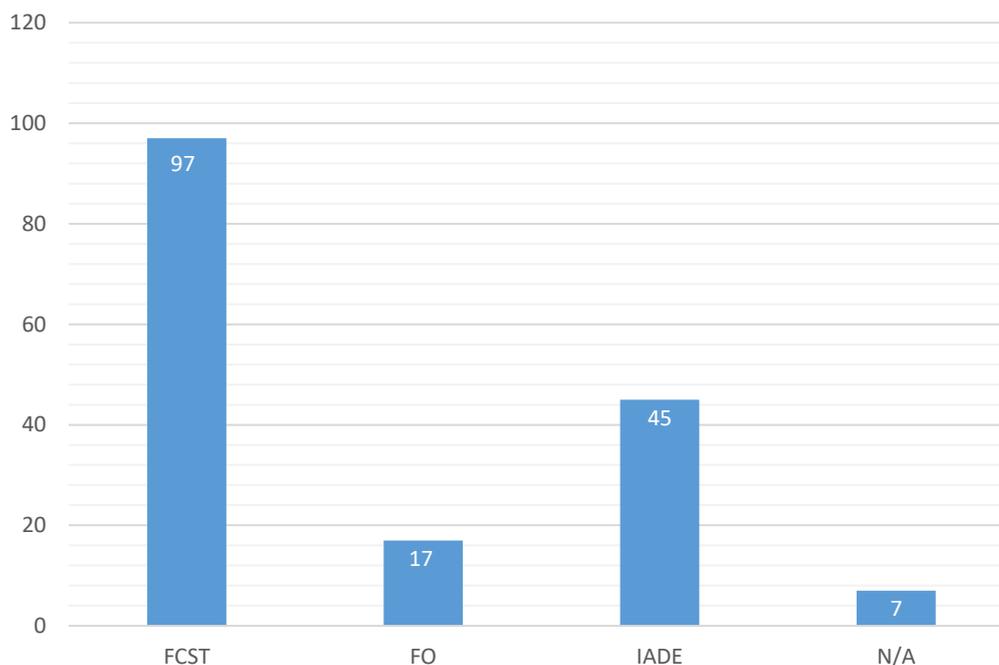
Do ponto de vista da natureza da intervenção realizada, e baseando-nos nos dados do Quadro II, é possível constatar que em 48% dos casos o estudante encontrou na Provedoria um agente mediador com outros órgãos e serviços da instituição, que em 28% das situações a Provedora reencaminhou o estudante para o interlocutor adequado à especificidade do seu caso, que em 12% das situações a Provedora foi mantida a par dos processos que estavam a ser geridos por outros agentes e que em 12% dos casos a informação prestada pela Provedoria foi suficiente para resolver as necessidades que estavam na origem do contacto.



Quadro II
Natureza da intervenção da Provedoria



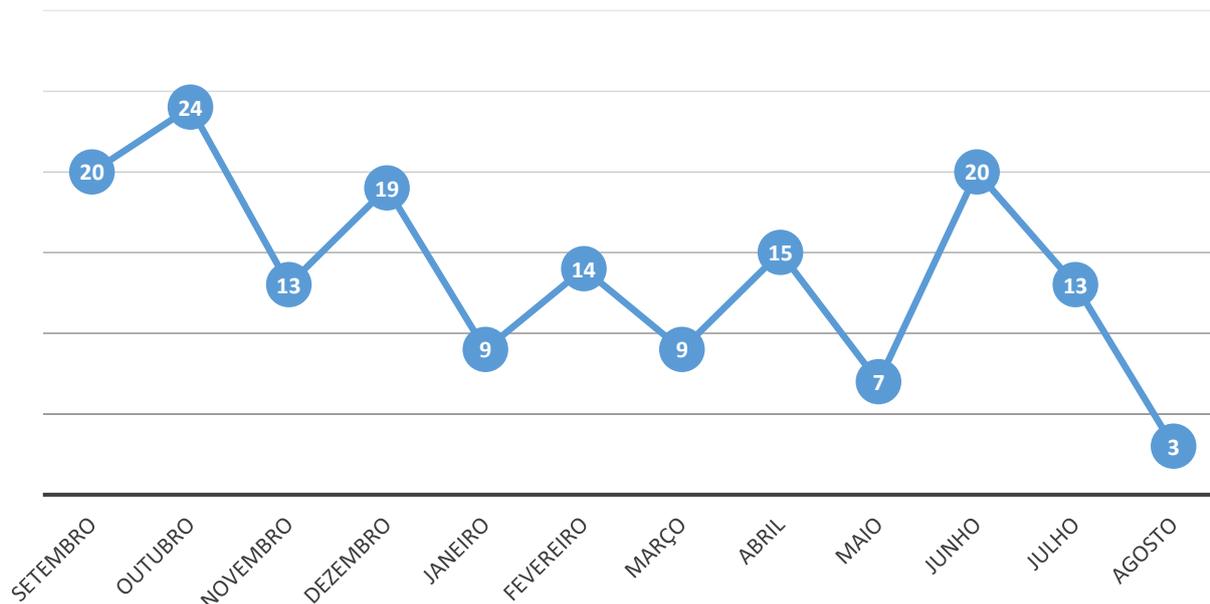
Analisados sob o prisma da sua distribuição por Unidade Orgânica (Quadro III), verificamos que o maior número de incidências procede da Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia, seguida do IADE e da Faculdade Online, existindo ainda casos, menos expressivos, em que aquele que gera o contacto não pertence a nenhuma das referidas Unidades.



Quadro III
Casos por Unidade Orgânica

No que toca à sua distribuição temporal, foi sensível a existência de maior procura nos meses de outubro e de junho, períodos que coincidem, respetivamente, com a fase do primeiro semestre em que os alunos já se encontram integrados na avaliação contínua e, depois, com a época de exames do segundo semestre, que é também a época, para muitos estudantes, da conclusão do ano letivo (Quadro IV).





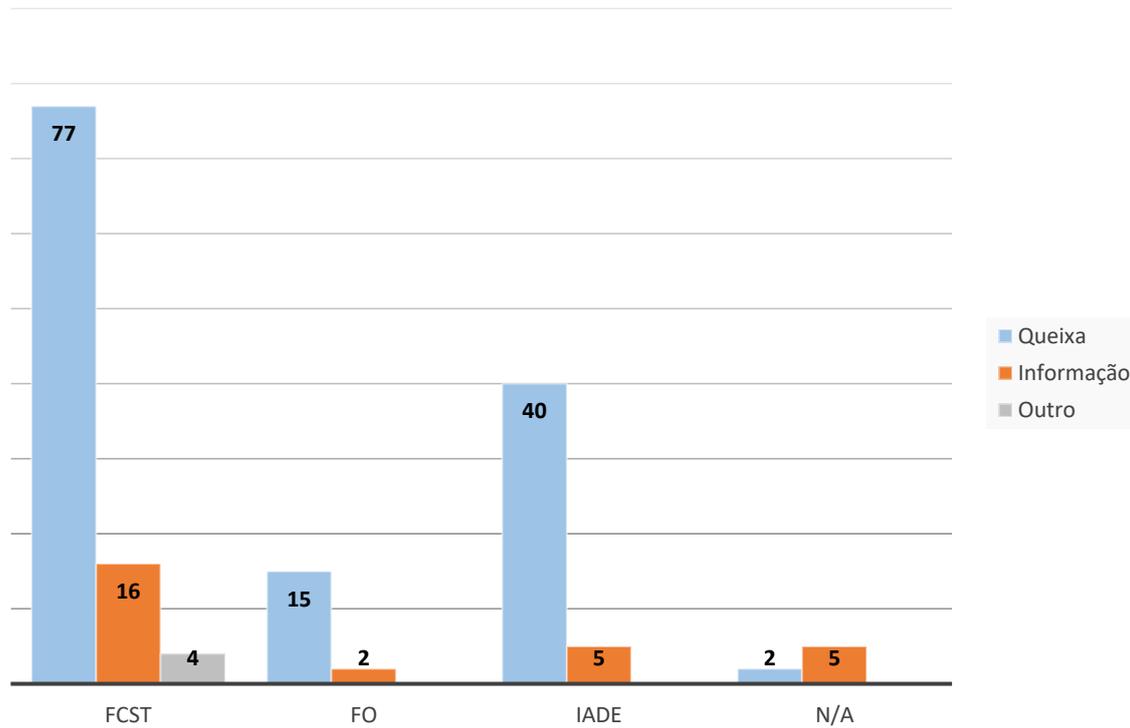
Quadro IV
Distribuição mensal dos casos

2. CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS CASOS

Tendo em vista o seu processamento, as cento e sessenta e seis participações que chegaram à Provedoria do Estudante da Universidade Europeia foram sujeitas a uma primeira triagem, que as classifica de acordo com a sua natureza de queixa, pedido de informação ou outro (nomeadamente, pedido de documentos ou intervenção). Os resultados patentes no Quadro V refletem já a aplicação do resultado deste princípio de classificação (134 queixas, 28 pedidos de informação e 4 pedidos de outra natureza) a cada uma das Unidades Orgânicas, revelando que é da Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia que provém o número mais elevado dos vários tipos de participação, seguida do IADE e da Faculdade Online.

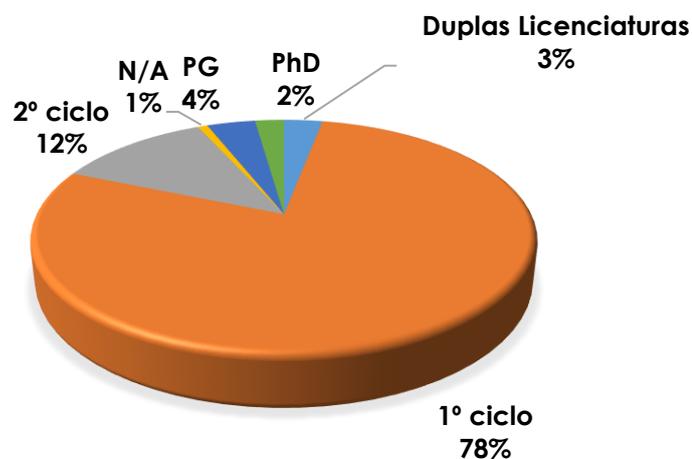
Face ao número de inscritos na instituição, estes dados correspondem a uma taxa de reclamação anual de 2,23%





Quadro V
Distribuição das Queixas por Unidade Orgânica

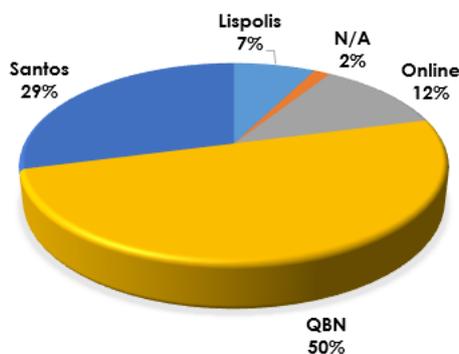
O ciclo de estudos de que resultam mais reclamações são as Licenciaturas, seguidas dos Mestrados; registam-se alguns casos procedentes de Doutoramentos e são pouco expressivas as queixas relativas a Duplas Licenciaturas e a Pós-Graduações (Quadro VI).



Quadro VI
Distribuição das Queixas por ciclo de estudos

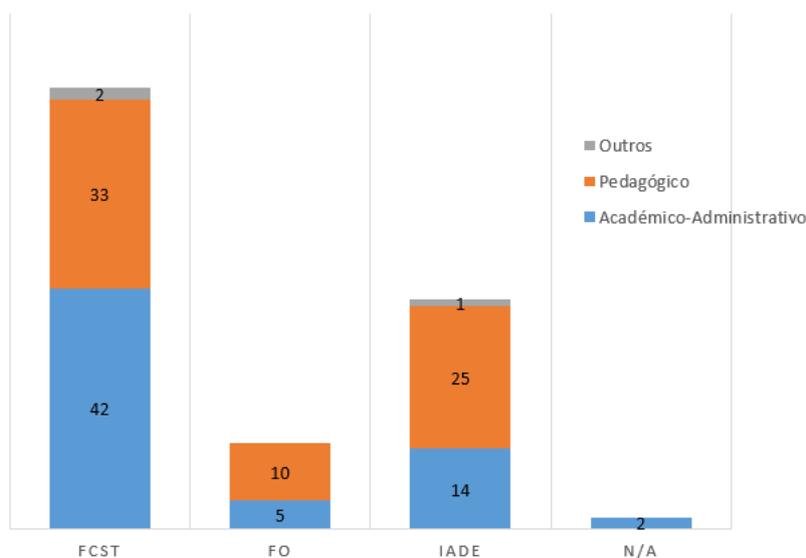


Quanto à distribuição por *Campus*, é evidente a associação da maior percentagem de queixas ao *Campus* da Quinta do Bom Nome, a que se seguem, por ordem decrescente, o de Santos, o espaço virtual associado à Faculdade Online e a Lispolis (Quadro VII).



Quadro VII
Distribuição das Queixas por *Campus*

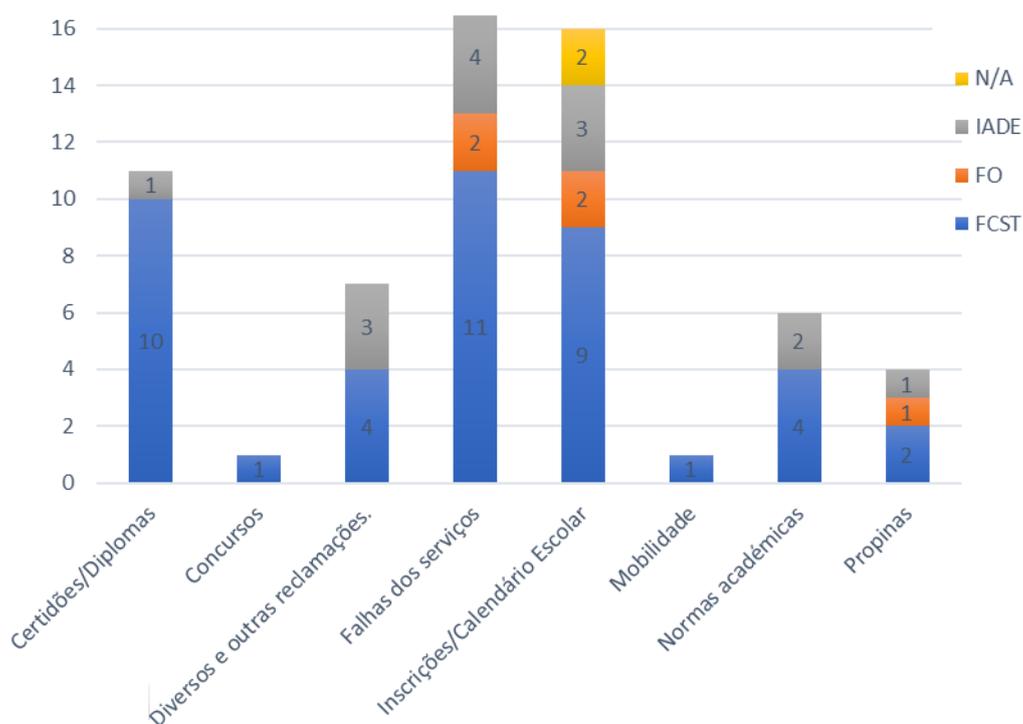
A análise do teor das queixas permite enquadrá-las em três das categorias previstas no modelo de classificação proposto pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, a saber, académico-administrativo, pedagógico e “outros”. Tal como já se havia verificado no segundo semestre de 2021/2022, a distribuição desta categorização por Unidade Orgânica (Quadro VIII) revela que, no ano letivo em apreço, na Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia houve mais queixas de carácter académico-administrativo, enquanto no IADE predominaram as de foro pedagógico (Quadro VIII).



Quadro VIII
Distribuição das categorias de Queixas por Unidade Orgânica



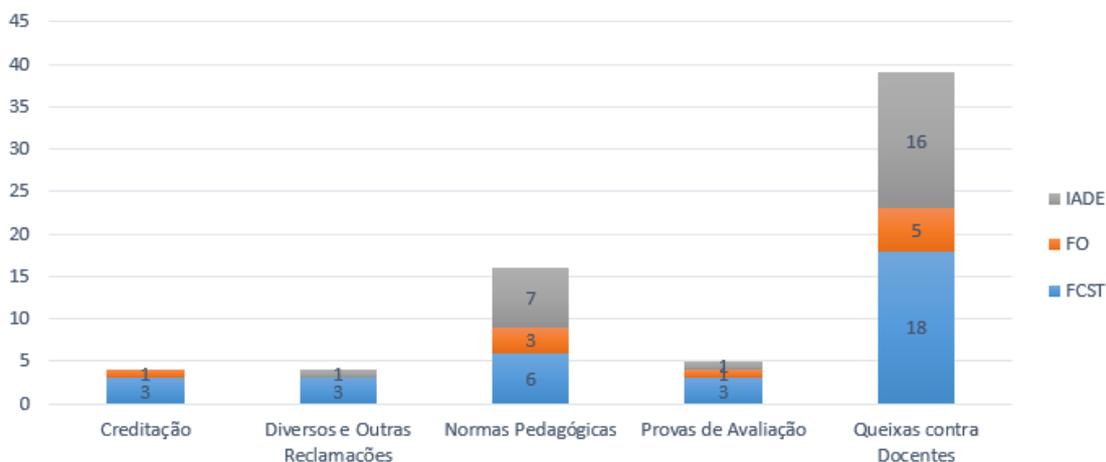
Uma leitura mais fina evidencia ainda que as queixas de natureza académico-administrativa são diversificadas, embora prevaleçam três tipos: as que se relacionam com falhas nos serviços, as que têm que ver com Inscrições/Calendário Escolar e as que dizem respeito a Certidões e Diplomas (Quadro IX).



Quadro IX
Subcategorias das Queixas Académico-Administrativas por Unidade Orgânica

No âmbito mais estritamente pedagógico, evidenciam-se, sobretudo, as queixas contra docentes em ambas as Faculdades referidas, seguidas das reclamações atinentes a normas pedagógicas (Quadro X).

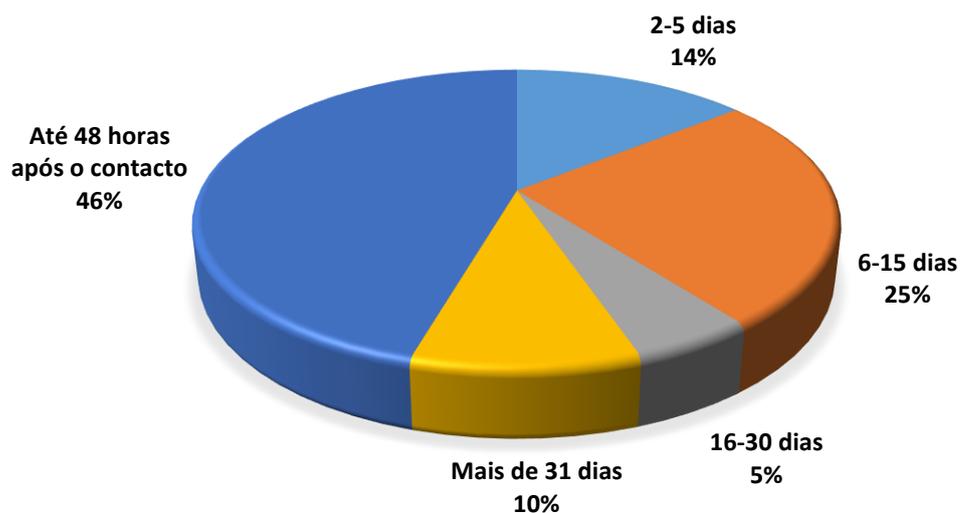




Quadro X
Subcategorias das Queixas Pedagógicas por Unidade Orgânica

Por último, as queixas que recaem na categoria “Outros” enquadram-se nas seguintes subcategorias: questões de carácter pessoal, matéria associativa e cívica e segurança e equipamento.

No que toca à duração do processo de resolução das queixas, verifica-se que 46% dos casos foram resolvidos até quarenta e oito horas após o primeiro contacto com a Provedoria do Estudante (Quadro XI).



Quadro XI
Duração dos processos relacionados com queixas



3. INTERAÇÃO DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE COM A UNIVERSIDADE EUROPEIA

De acordo o ponto 1 do já referido artigo 9.º dos Estatutos da Universidade Europeia, a ação da Provedoria do Estudante desenvolve-se em articulação com as Associações de Estudantes, com o Conselho Pedagógico e com outros órgãos e serviços.

Além das reuniões regulares com a Reitora e com o Diretor-Geral da Entidade Instituidora, ao longo do ano letivo 2022/2023, a Provedora do Estudante teve oportunidade de reunir presencialmente com os vários Deans, com Coordenadores, com os Presidentes da Associação de Estudantes da Universidade Europeia e do IADE e com os Delegados de Turma dos vários ciclos de estudos. Participou ainda nas reuniões mensais do Conselho Académico e, como convidada, em todas as reuniões dos Conselhos Pedagógico e Científico.

Tal como havia sucedido no segundo semestre do ano letivo transato, a especificidade das ocorrências geradas pelos estudantes requereu interações recorrentes com os elementos de várias equipas: Suportes Académicos das várias Unidades Orgânicas, Serviços Académicos, Assuntos Financeiros, Legal Advisor, Admissões, Internacional Office, Direção para a Garantia da Qualidade e Acreditação e Operações. A manutenção da disponibilidade revelada no período coberto pelo relatório anterior para atender às solicitações da Provedoria do Estudante permitiu, uma vez mais, agilizar a análise e a resolução dos casos emergentes.

Face à constatação, plasmada no relatório anterior, de que um volume significativo de alunos procurava este órgão da Universidade para satisfazer necessidades de carácter informativo, a Provedoria do Estudante integrou a organização de uma sessão de acolhimento aos estudantes de primeiro ano. Além de dar a conhecer este órgão da Universidade Europeia, este encontro, dinamizado também pelos Serviços Académicos e pelo departamento de IT, permitiu proporcionar a estes estudantes formação específica sobre as duas plataformas de interação com a instituição (a de LMS e a de CRM), de forma a que, desde cedo, pudessem familiarizar-se com as mesmas e potenciar a sua utilização.

Em paralelo e em articulação com a Reitoria e com as Direções das várias Unidades Orgânicas da Universidade Europeia, a Provedoria do Estudante participou também nas reuniões com os Delegados de turma que se realizaram no primeiro e no segundo semestre. Assumindo simultaneamente um carácter informativo e consultivo, estes encontros visaram promover a aproximação entre os órgãos máximos da instituição e os estudantes, auscultar os representantes de todas as turmas dos vários ciclos de estudos sobre o funcionamento dos seus cursos, bem como

consciencializar para a importância que reveste a sua participação no órgão colegial em que têm assento, designadamente o Conselho Pedagógico.

No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora do Estudante participou ainda em vários momentos de formação e de celebração promovidos pela instituição, como as Jornadas Pedagógicas, a atribuição dos prémios de investigação ou o Dia do IADE, bem como nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas.

4. REPRESENTAÇÃO DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE A NÍVEL NACIONAL E INTERNACIONAL

No que toca à representação externa da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia, cumpre registar a participação em dois eventos. O primeiro, o XI Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior, decorreu no primeiro semestre, na Universidade da Madeira, entre 17 e 18 de novembro de 2022. Desde então, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia tem participado no encontro mensal da referida Rede nacional de Provedores do Estudante, *A Hora do Provedor*, que se realiza online, subordinando-se, em cada mês, a uma temática específica que vai ao encontro das preocupações e necessidades manifestadas pelos membros da Rede.

No segundo semestre, e na esteira da participação realizada no ano letivo anterior, participámos na conferência anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 14 e 16 junho de 2023, na Charles University, em Praga, onde apresentámos a comunicação "Higher Education Ombuds offices in Spain and Portugal: a prospective study", em co-autoria com a Provedora do Estudante da Universidad Europea (Madrid, Valência e Canárias), a Professora Elena Gómez.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ação desenvolvida pela Provedoria do Estudante da Universidade Europeia ao longo do ano letivo 2022/2023 manteve os eixos orientadores apresentados no anterior relatório:

- (1) a resposta aos contactos dos estudantes, com base num conjunto de valores que integram a imparcialidade, a objetividade, o rigor, a celeridade e a empatia;

- (2) a identificação, através dos casos apresentados pelos estudantes, de oportunidades para melhorar a sua experiência na instituição;
- (3) o reforço da visibilidade deste órgão na dinâmica da instituição.

Em síntese, os dados registados no presente relatório revelam que:

- o número de participações à Provedoria do Estudante para realizar pedidos de informação ou de intervenção para obter resultados muito específicos, da competência de outros órgãos da Universidade, diminuiu face ao reportado no relatório anterior;
- a taxa de reclamação anual foi de 2,23%;
- as reclamações recebidas enquadram-se em três âmbitos: académico-administrativo, pedagógico e “outros”;
- dentro dos âmbitos identificados, as reclamações são diversificadas na sua natureza;
- 46% da resolução das queixas submetidas à Provedoria do Estudante aconteceu até quarenta e oito horas depois do primeiro contacto com este órgão;
- a Provedoria do Estudante envolveu-se em ações de promoção do esclarecimento e da integração dos Estudantes na vida académica;
- a Provedoria do Estudante consolidou a sua presença em fóruns nacionais e internacionais com outras Provedorias do Estudante, contribuindo assim para reforçar a visibilidade institucional deste órgão da Universidade Europeia.

Lisboa, 27 de outubro de 2023



Sara Rodrigues de Sousa

Obrigada



**Universidade
Europeia**