



**Universidade  
Europeia**

# **Relatório da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia**

**2021/2022 – Semestre 2**

## 1. 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 segundo semestre do ano letivo 2021/2022, cujo arranque coincidiu com a renovação deste órgão da instituição.

De acordo com os Estatutos da Universidade Europeia, o mandato do Provedor do Estudante é válido pelo prazo de três anos, devendo apresentar um relatório de atividades anual. A opção, no caso vertente, por um relatório semestral deveu-se ao facto de as funções terem tido início a meio de um ano letivo e ao propósito de harmonizar a análise do período de atividade com o funcionamento por anos letivos que rege o universo académico.

Durante o segundo semestre do ano letivo em apreço, foi atribuído à Provedoria do Estudante o Gabinete 1, situado no segundo piso do *Campus* da Quinta do Bom Nome, e a sala 56 do *Campus* de Santos; a ação da Provedoria estendeu-se ainda ao *Campus* da Lispolis, onde também se garantiu uma presença regular, de pelo menos um dia por semana. Além da disponibilidade para atender os estudantes presencialmente, o contacto telefónico da Provedoria manteve-se sempre ativo, assim como o e-mail e o formulário que, de acordo com o Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade Europeia, foram publicados na página web da instituição.

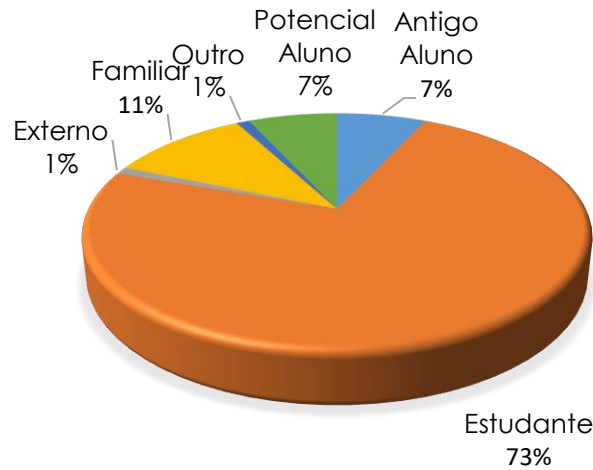
Nos termos da Lei, o presente relatório salvaguarda a total confidencialidade dos casos apresentados à Provedoria do Estudante, protegendo a identidade ou qualquer elemento identificador dos envolvidos.

## 2. CARACTERIZAÇÃO GERAL DOS CASOS

No decurso do segundo semestre do ano letivo 2021/2022, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia recebeu 102 participações.

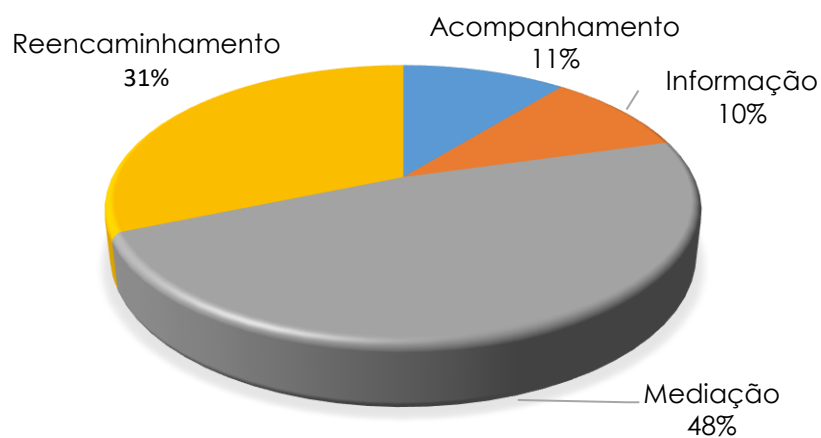
Em 88% dos casos, o primeiro contacto com a Provedoria foi realizado por e-mail, ao passo que em 10% das situações o canal escolhido foi o formulário e em 2% o telefone. Ainda do ponto de vista da caracterização geral, importa registar que, na grande maioria dos casos (73%), a participação da situação à Provedoria do Estudante resultou da iniciativa do próprio estudante, seguindo-se a participação por um familiar, em 11% das situações. Como ilustra o Quadro I, a

Provedoria foi ainda contactada por antigos alunos, por potenciais alunos, por entidades externas e por outros representantes legais dos estudantes.



Quadro I  
Origem dos contactos

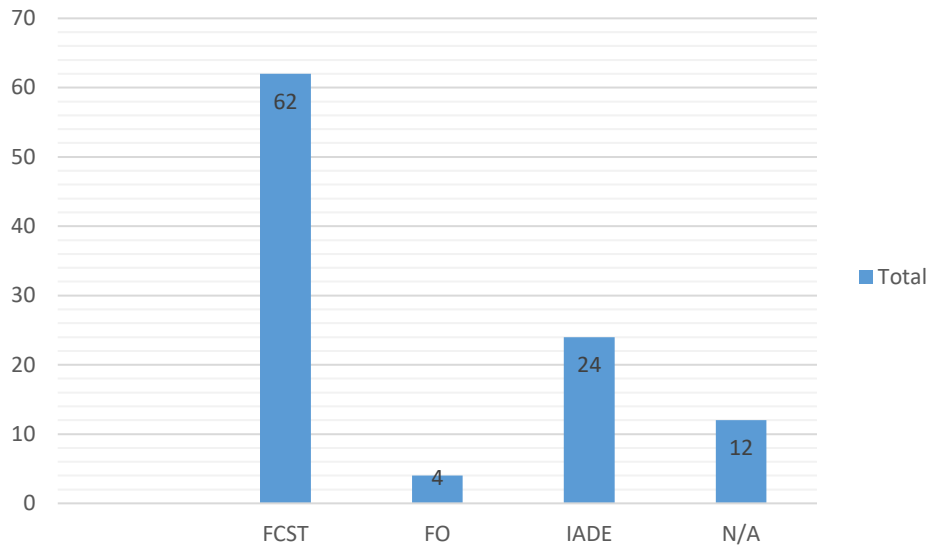
Do ponto de vista da natureza da intervenção realizada, e baseando-nos nos dados do Quadro II, é possível constatar que em 48% dos casos o estudante encontrou na Provedoria um agente mediador com outros órgãos e serviços da instituição, que em 31% das situações a Provedora reencaminhou o estudante para o interlocutor adequado à especificidade do seu caso, que em 11% das situações a Provedora foi mantida a par dos processos que estavam a ser geridos por outros agentes e que em 10% 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

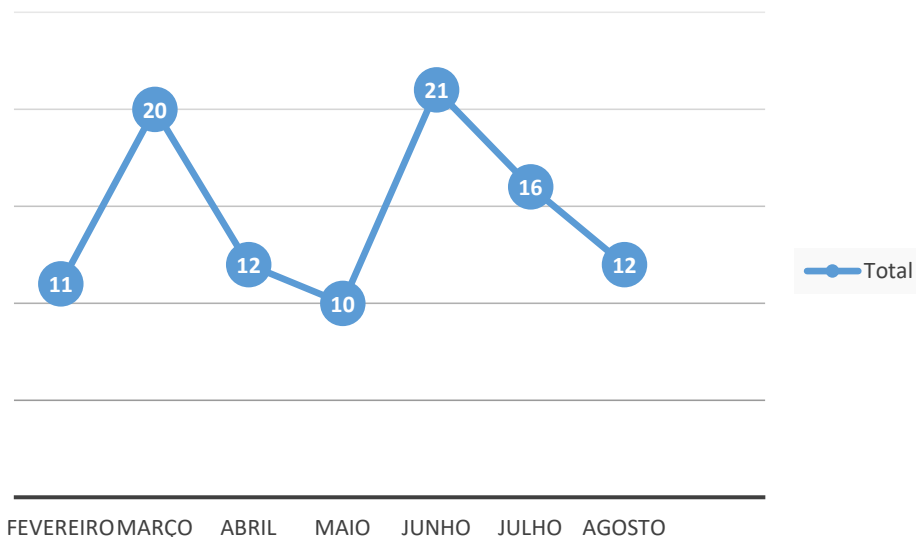


Analisados sob o prisma da sua distribuição por Unidade Orgânica (Quadro III), verificamos que o maior número de incidências procede da Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia, seguida do IADE.



Quadro III  
Casos por Unidade Orgânica

No que toca à sua distribuição temporal, foi sensível a existência de maior procura nos meses de março e de junho, períodos em que tendem a recair as avaliações (Quadro IV).

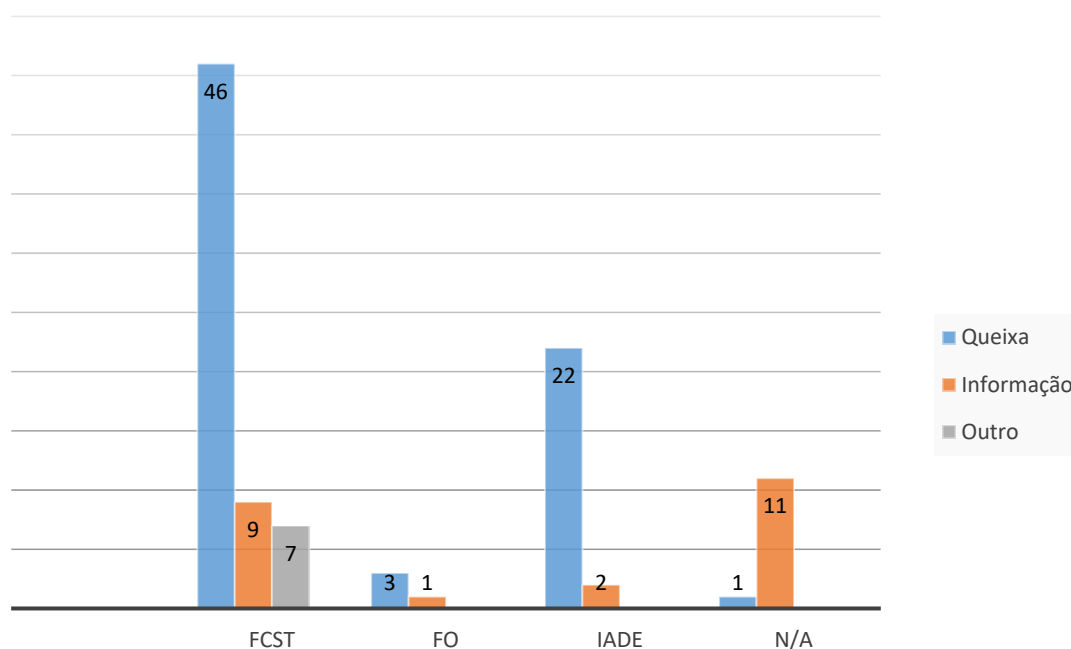


Quadro IV  
Distribuição mensal dos casos



### 3. CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS CASOS

Tendo em vista o seu processamento, as cento e duas 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). Aplicando este princípio de distribuição a cada uma das Unidades Orgânicas, obtemos os resultados patentes no Quadro V: 72 queixas efetivas, 23 pedidos de informação e 7 pedidos de outra natureza. Face ao número de inscritos na instituição, estes dados correspondem a uma taxa de reclamação de 1,73%

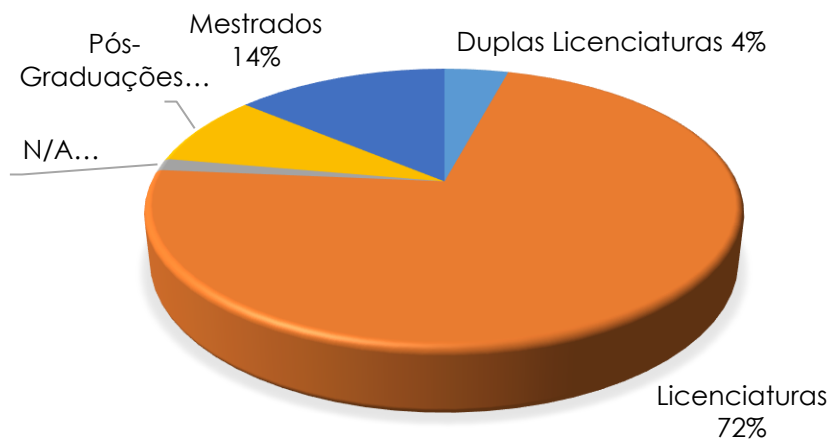


Quadro V  
Distribuição das Queixas por Unidade Orgânica

Embora a Provedoria do Estudante tenda a ser mais contactada para pedidos de informação por parte de alunos sem vínculo efetivo a qualquer uma das Unidades Orgânicas (como é o caso dos potenciais candidatos), ainda é expressivo, em particular na Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia, o número daqueles que procuram a Provedoria por motivos meramente informativos ou para realizar pedidos que poderiam destinar diretamente a outro interlocutor dentro da instituição. Face à consciência deste fenómeno, a Provedoria do Estudante assinalou a pertinência de, logo no início do ano letivo 2022/2023, promover a implementação um conjunto de medidas orientadas para potenciar o conhecimento que dos estudantes têm do funcionamento das instituições que frequentam, agilizando as suas interações com as mesmas.

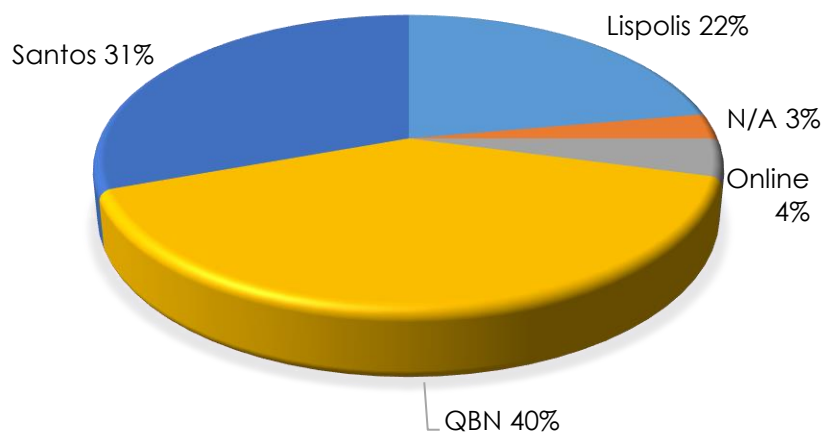


O Ciclo de Estudos de que resultam mais reclamações são as Licenciaturas, seguidas dos Mestrados, registando-se alguns casos procedentes de Pós-Graduações (Quadro VI).



Quadro VI  
Distribuição das Queixas por Ciclo de Estudo

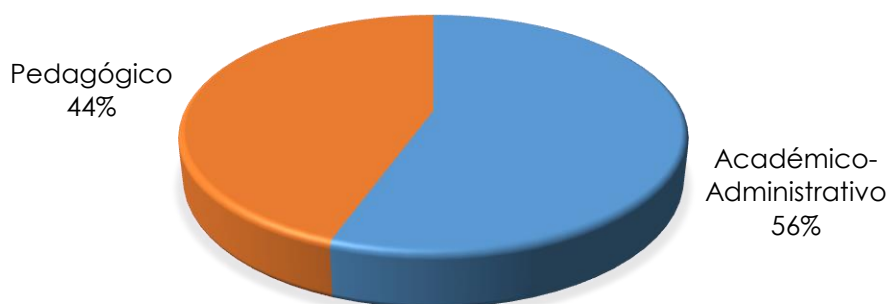
Quanto à distribuição por *Campus*, é evidente a associação da maior percentagem de queixas ao *Campus* da Quinta do Bom Nome, a que se seguem o de Santos e o da Lispolis (Quadro VII).



Quadro VII  
Distribuição das Queixas por *Campus*

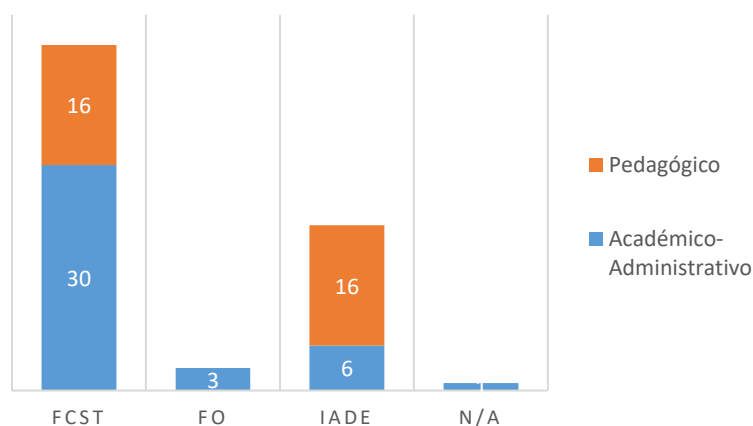


A análise do teor das queixas permite enquadrá-las em duas das categorias previstas no modelo de classificação proposto pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, a saber académico-administrativo e pedagógico (Quadro VIII).



Quadro VIII  
Categorização das Queixas

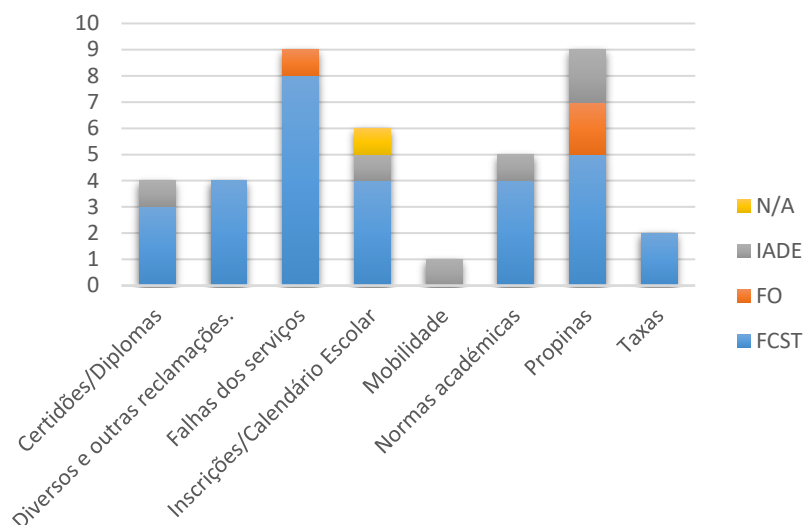
A análise da distribuição desta categorização por Unidade Orgânica (Quadro IX) revela que, no segundo semestre do ano letivo em apreço, na Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia houve mais queixas de carácter académico-administrativo, enquanto no IADE predominaram as de foro pedagógico.



Quadro IX  
Distribuição das categorias de Queixas por Unidade Orgânica

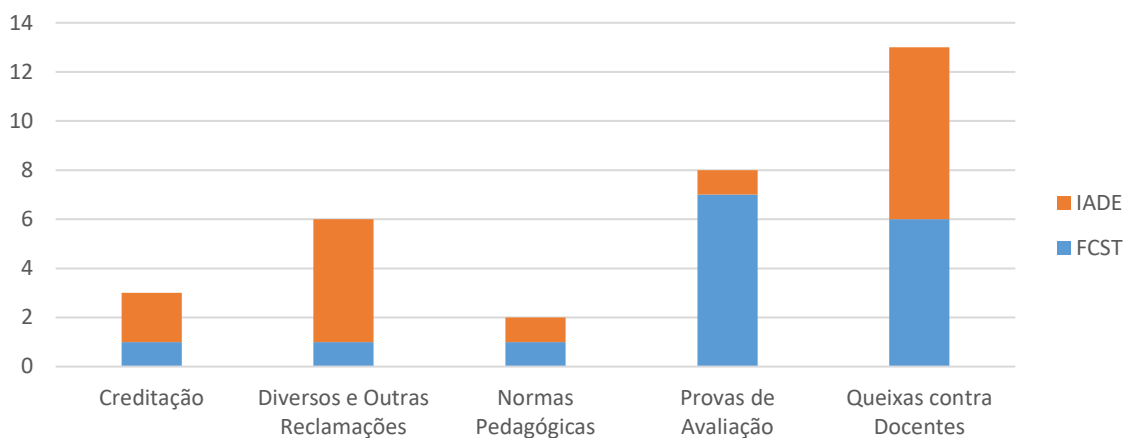
Uma leitura mais fina evidencia ainda que, do ponto de vista académico-administrativo, o teor das queixas é diversificado, embora prevaleçam dois tipos: aquelas que se relacionam com falhas nos serviços, mais especificamente com atrasos nas respostas a pedidos, e as que têm que ver com propinas (Quadro X).





Quadro X  
Subcategorias das Queixas Acadêmico-Administrativas por Unidade Orgânica

No âmbito pedagógico, evidenciam-se as queixas contra docentes em ambas as Faculdades referidas, seguidas das reclamações atinentes a provas de avaliação (Quadro XI).

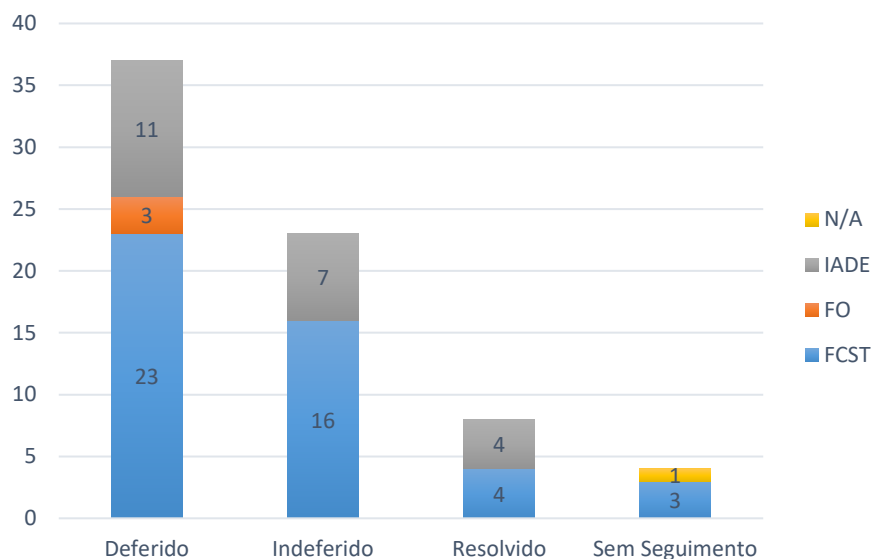


Quadro XI  
Subcategorias das Queixas Pedagógicas por Unidade Orgânica

Quanto à resolução das queixas, o Quadro XII revela que, na maioria dos casos, a resposta dada pela instituição foi ao encontro do interesse do estudante, seja por deferimento, seja através da proposta de outra solução. Ainda assim, registaram-se também alguns indeferimentos e outros, em número menos expressivo, em que o estudante não deu seguimento à reclamação.

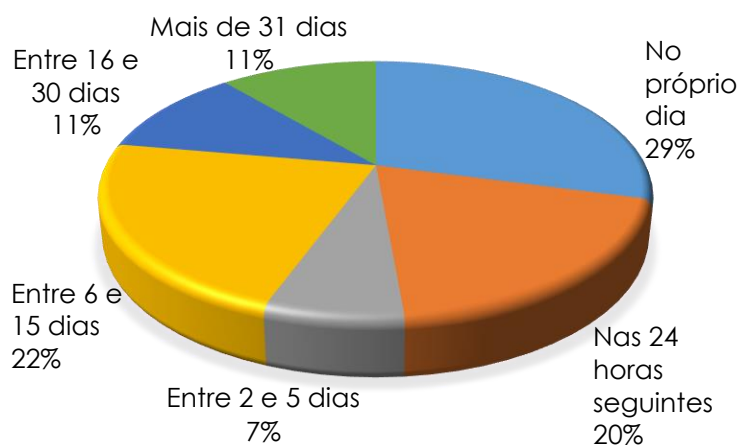






Quadro XII  
Resolução das queixas por Unidade Orgânica

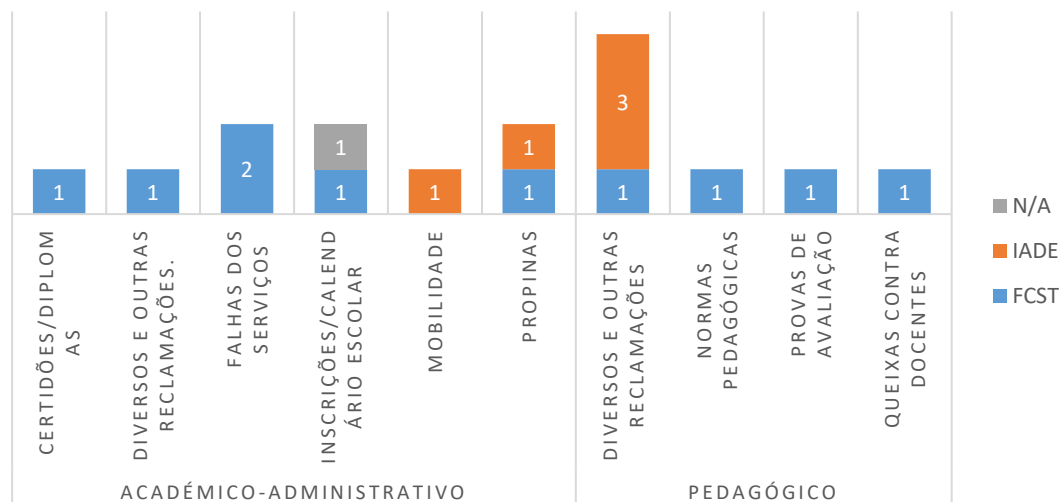
No que toca à duração do processo de resolução das queixas, a moda foi de 0 (zero) dias, verificando-se que 49% dos casos foram fechados até ao final do dia seguinte ao da sua abertura (Quadro XIII).



Quadro XIII  
Duração dos processos relacionados com queixas

A análise, a partir do Quadro XIV, dos dezasseis casos cuja resolução ultrapassou os quinze dias (que representam 22% das ocorrências) evidencia uma grande diversidade de situações, maioritariamente de foro académico-administrativo, mas também pedagógico, sobretudo associadas à Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia.





Quadro XIV

Subcategorias (por Unidade Orgânica) das queixas com período de resolução superior a 16 dias

Deve ainda assinalar-se que, dos casos representados no quadro acima, aqueles que, tendo sido deferidos, tardaram mais tempo a ser solucionados são duas situações relacionadas com propinas, as quais apresentam uma média de resolução de 78 dias.

#### 4. Interação da Provedoria do Estudante com a Universidade Europeia

De acordo com os Estatutos da Universidade Europeia, o Provedor do Estudante integra a estrutura orgânica da instituição, enquanto cargo uninominal, devendo articular a sua atividade com a direção da Associação de Estudantes, com o Diretor e com o Conselho Pedagógico.

Além das reuniões regulares com a Reitora e com o Diretor-Geral da Entidade Instituidora, no segundo semestre do ano letivo 2021/2022, a Provedoria do Estudante teve oportunidade de reunir presencialmente com os vários Deans, com a Presidente da Associação de Estudantes da instituição e com os Delegados de Turma. Participou ainda nas reuniões mensais do Conselho Académico, na reunião do Conselho de Qualidade e, como convidada, em todas as reuniões do Conselho Pedagógico e nas do Científico para as quais foi convocada.

A especificidade das ocorrências geradas pelos estudantes requereu ainda interações recorrentes com o Suporte Académico, os Serviços Académicos, as Admissões, os Departamentos Financeiro e da Qualidade, assim como com Pessoal Técnico e Administrativo: a disponibilidade para atender



às solicitações da Provedoria do Estudante foi, em todos os casos, muito evidente, o que agilizou a resolução dos casos.

Houve ainda lugar à formalização de uma Recomendação relacionada com o Estatuto do Trabalhador-Estudante, disponibilizada em anexo a este relatório, cujo teor ficou refletida no Regulamento de Avaliação de Conhecimentos e Competências a vigorar no ano letivo 2022/2023. No âmbito do exercício das suas funções, a Provedora do Estudante participou também em vários eventos institucionais, entre os quais o Dia do IADE, a cerimónia de atribuição do Doutoramento Honoris Causa à Dra. Maria de Belém Roseira e ao Dr. António Gentil Martins, bem como nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas.

## **5. Representação da Provedoria do Estudante a nível nacional e internacional**

No que toca à representação internacional da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia, cumpre registar a participação na conferência anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 8 e 10 junho de 2023, na National Technical University of Athens (NTUA) em Atenas, Grécia, onde foi apresentada a comunicação “Ensuring inclusion in Higher Education and the Student Ombudsperson role – a comparative analysis”, em coautoria com os *Provedores do Estudante* Elia Cambón Crespo (da Universidad Europea – España) e Jorge A. Ribeiro Pereira (da Universidade da Beira Interior).

## **5. Considerações Finais**

A ação desenvolvida pela Provedoria do Estudante da Universidade Europeia ao longo do segundo semestre do ano letivo 2021/2022 teve como principais eixos orientadores:

- (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 neste relatório revelam que:

- 29,4% das participações à Provedoria do Estudante corresponderam a pedidos de informação ou de intervenção para obter resultados muito específicos, da competência de outros órgãos da Universidade;
- a taxa de reclamação foi de 1,73%;
- as reclamações recebidas enquadram-se no espectro académico-administrativo e pedagógico;
- dentro dos âmbitos identificados, as reclamações são diversificadas na sua natureza;
- 49% da resolução das queixas aconteceu até ao final do dia que se segue ao primeiro contacto com a Provedoria;
- os processos mais morosos são variados na sua natureza;
- do conjunto de processos mais morosos com resolução favorável ao estudante, as queixas relacionadas com propinas são as que apresentam um período de resolução mais longo;
- a Provedoria do Estudante realizou uma Recomendação que veio a refletir-se em regulamentação posterior;
- a Provedoria do Estudante marcou presença em reuniões e eventos institucionais, assim como em fóruns internacionais, contribuindo assim para reforçar a visibilidade institucional deste órgão da Universidade.

Lisboa, 6 de janeiro de 2023



Sara Rodrigues de Sousa

## **ANEXOS**



### Recomendação 1/2022

À luz do Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos e Competências da Universidade Europeia, os trabalhadores-estudantes com contrato de trabalho cujo horário esteja organizado por turnos beneficiam da redução da taxa mínima de assiduidade de 70% para 50% sem pôr em causa a sua manutenção no regime de Avaliação Contínua, enquanto o trabalhador-estudante sem este condicionamento no seu horário se encontra obrigado ao cumprimento mínimo dos 70% de assiduidade para poder garantir a sua manutenção no regime de avaliação supramencionado.

Pela presente recomendação, proponho que o trabalhador-estudante a quem a Universidade Europeia reconheça o estatuto em apreço não esteja sujeito a qualquer disposição legal que faça depender o aproveitamento escolar de frequência de um número mínimo de aulas por Unidade Curricular.

Lisboa, 29 de março de 2022



Sara Rodrigues de Sousa

Provedora do Estudante



**Universidade  
Europeia**

