



Universidade
Europeia

Relatório da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia

2023/2024

ÍNDICE

Introdução	2
1. Caracterização geral dos casos	3
2. Classificação dos casos	5
2.1. Pedidos de informação	5
2.2. Pedidos de mediação	5
2.3. Queixas	5
3. Interação da Provedoria do Estudante com a Universidade Europeia	9
4. Representação externa da Provedoria do Estudante	12
5. Recomendações	14
6. Colaboração em candidaturas a financiamento externo	14
Considerações Finais	15
Anexos	17

INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Atividades reflete o trabalho desenvolvido pela Provedoria do Estudante da Universidade Europeia no decurso do ano letivo 2023/2024, mais especificamente no período que medeia entre 1 de setembro de 2023 e 31 de agosto de 2024.

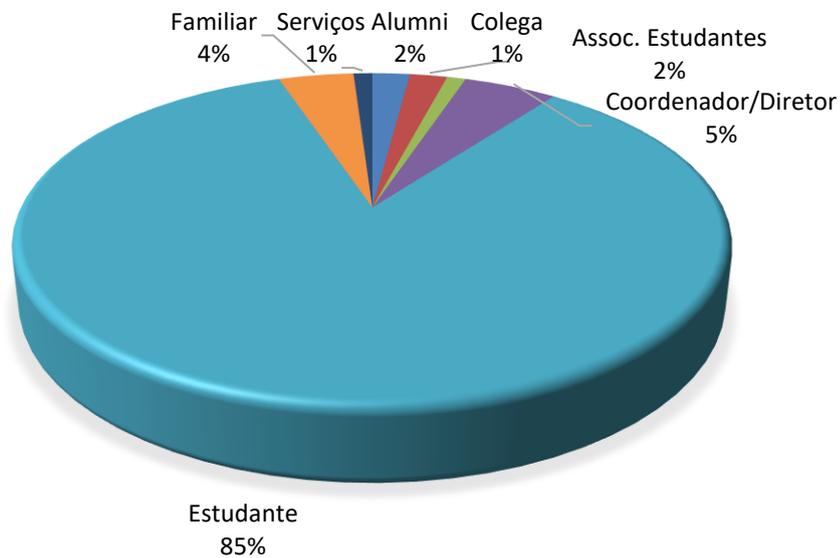
De acordo com o artigo 9.º dos Estatutos desta instituição de ensino superior, o mandato do Provedor do Estudante é válido pelo prazo de três anos e pressupõe a elaboração de um relatório de atividades anual. Considerando que a tomada de posse da atual Provedora do Estudante teve lugar no início do segundo semestre do ano letivo 2021/2022, o período agora em análise corresponde ao quarto e ao quinto 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 Lispolis). Além de assegurar o atendimento presencial em qualquer um destes espaços, a Provedora 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 2023/2024, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia recebeu 98 participações (menos 68 do que no ano letivo anterior).

Em 91% dos casos, o canal utilizado para estabelecer o primeiro contacto com a Provedoria foi o e-mail, em 5% das situações o formulário, em 3% das situações os estudantes estabeleceram um primeiro contacto presencialmente e nos restantes 1% por telefone. Ainda do ponto de vista da caracterização geral, importa registar que, na grande maioria das situações (85%), a participação à Provedoria do Estudante foi realizada pelo próprio estudante, seguindo-se aquelas em que esse primeiro contacto resulta da ação de um familiar (4%). Como ilustra o Quadro I, nos restantes 11% dos casos, a Provedoria do Estudante foi contactada por antigos alunos, pela Associação de Estudantes, por colegas dos estudantes com alegada necessidade da Provedoria, por Coordenadores de ciclos de estudos/Diretores de unidades orgânicas e por serviços da Universidade Europeia.

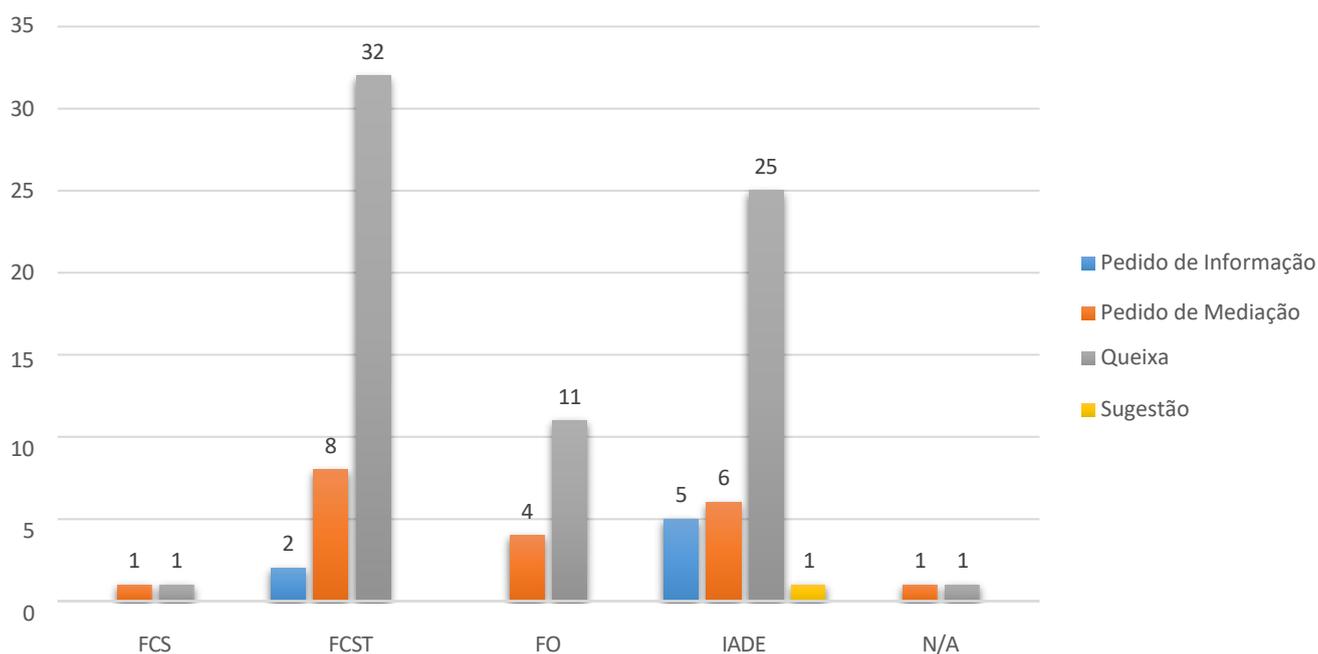


Quadro I: Origem dos contactos

Analisados sob o prisma da sua distribuição por unidade orgânica, verifica-se que o maior número de incidências procede da Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia (43%), seguida do IADE (38%), da Faculdade Online (15%) e da Faculdade de Ciências da Saúde

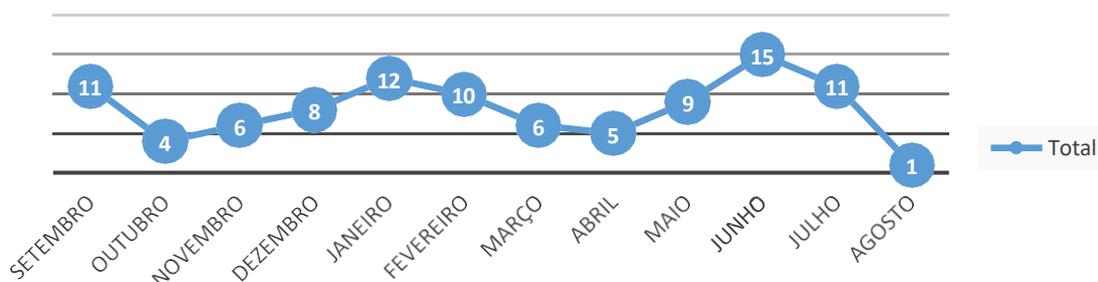
(2%), existindo ainda casos, menos expressivos (2%), em que aquele que gera o contacto não é alocável a nenhuma das referidas Unidades.

O Quadro II revela de que forma as 98 participações recebidas se distribuem, na sua especificidade (pedidos de informação, pedidos de mediação, queixas e sugestões), pelas diferentes unidades orgânicas, o que será objeto de comentário mais detalhado no ponto 3 deste relatório.



Quadro II: Distribuição das participações por tipo e por unidade orgânica

No que toca à sua distribuição temporal, o Quadro III mostra que as participações se concentraram nos períodos que coincidem com as fases de integração (setembro) e de avaliação dos estudantes (janeiro, fevereiro, maio, junho e julho).



Quadro III: Distribuição mensal dos casos

2. CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS CASOS

2.1. Pedidos de informação

Os sete pedidos de informação recebidos procederam do IADE (72%) e da FCST (28%): 57% dos casos de estudantes, 29% de Associações de Estudantes e 14% de coordenadores de programa. Em 43% dos casos, o seu teor foi académico-administrativo, em 14% teve que ver com ação social; o teor dos restantes 43% dos casos é enquadrável na categoria “outros”. No âmbito da análise destes casos, em 33% das ocorrências a Provedoria do Estudante recomendou o seu reencaminhamento para o órgão competente e em 67% forneceu a informação solicitada.

2.2. Pedidos de intervenção

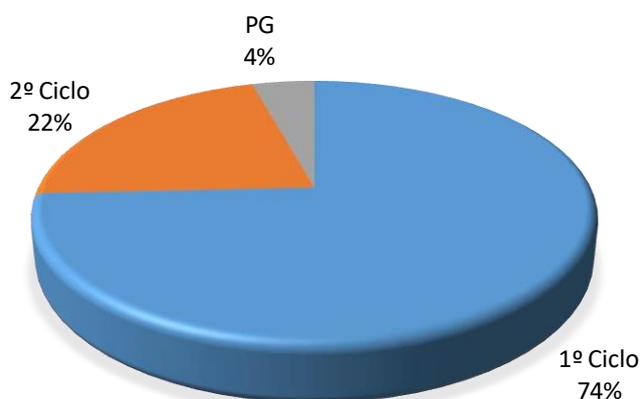
Os vinte pedidos de mediação, por seu turno, foram apresentados por estudantes em 78% dos casos, repartindo-se os restantes 22% de forma equitativa entre colegas de estudantes e coordenadores de programa ou diretores de unidades orgânicas. Tiveram origem na FCST em 40% das ocorrências, no IADE em 30%, na FO em 20% e em 5% na FCT, havendo 5% provenientes de fora da Universidade. Em 63% das situações, os pedidos revestiram carácter académico-administrativo, em 14% pedagógico, enquanto os restantes 23% pertenciam ao escopo da ação social.

No âmbito desta categoria de participações, a ação da Provedoria do Estudante traduziu-se no seguinte tipo de intervenção: informação (40%); mediação (25%); recomendação de reencaminhamento (20%) e acompanhamento (15%).

2.3. Queixas

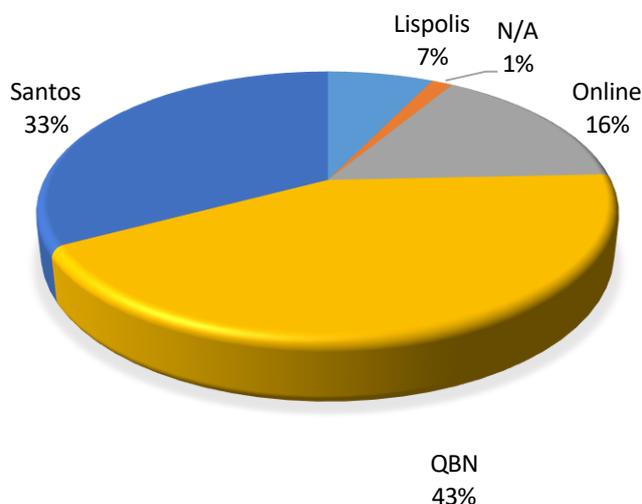
Face ao número de estudantes inscritos na instituição, as setenta queixas recebidas na Provedoria do Estudante da Universidade Europeia correspondem a uma taxa de reclamação anual de 0,99%, abaixo, portanto dos 2,23% registados no ano letivo anterior. Na gestão destes processos, a ação da Provedoria do Estudante passou pela mediação na maioria dos casos (56%), mas houve também lugar a recomendações de reencaminhamento (23%), à prestação de esclarecimentos ao estudante (17%) e ao acompanhamento do desenvolvimento da situação (4%).

O ciclo de estudos de que resultam mais reclamações é o primeiro (74%), seguido do segundo (22%); registam-se ainda alguns casos procedentes de Pós-Graduações (4%).



Quadro IV: Distribuição das Queixas por ciclo de estudos

Quanto à distribuição por campus, é evidente a associação da maior percentagem de queixas ao 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 V: Distribuição das Queixas por campus

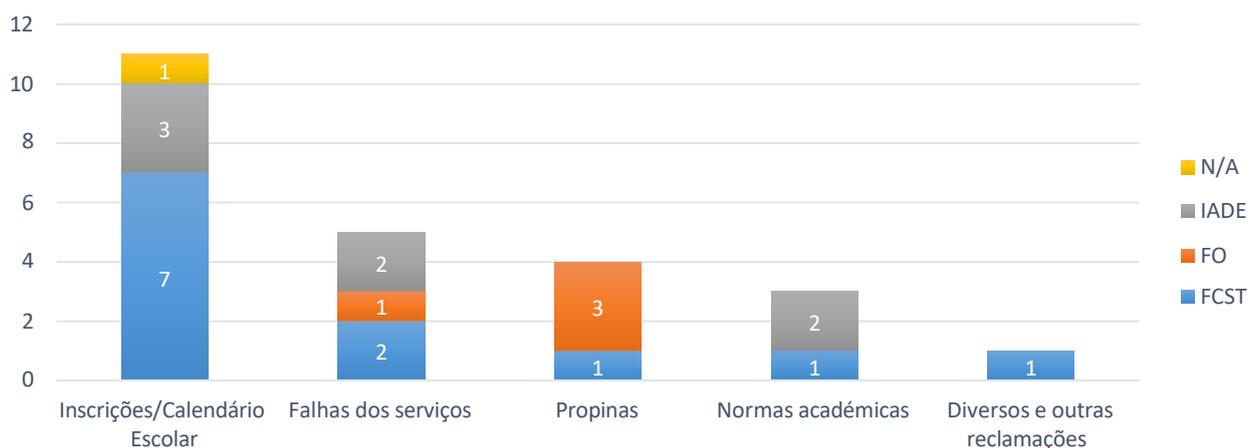
A análise do teor das queixas permite enquadrá-las em três das categorias previstas no modelo de classificação proposto pelo Observatório Nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior, a saber, académico-administrativo, pedagógico e “outros”. A distribuição desta categorização por unidade orgânica (Quadro VI) revela que, no ano

letivo em apreço, as queixas de carácter pedagógico predominaram sobre as académico-administrativas na FCST, no IADE e na FO, enquanto na FCS a única queixa recebida não é associável a nenhuma destas categorias, recaindo na de “outros”, que assumiu menor expressão tanto no IADE como na FCST.



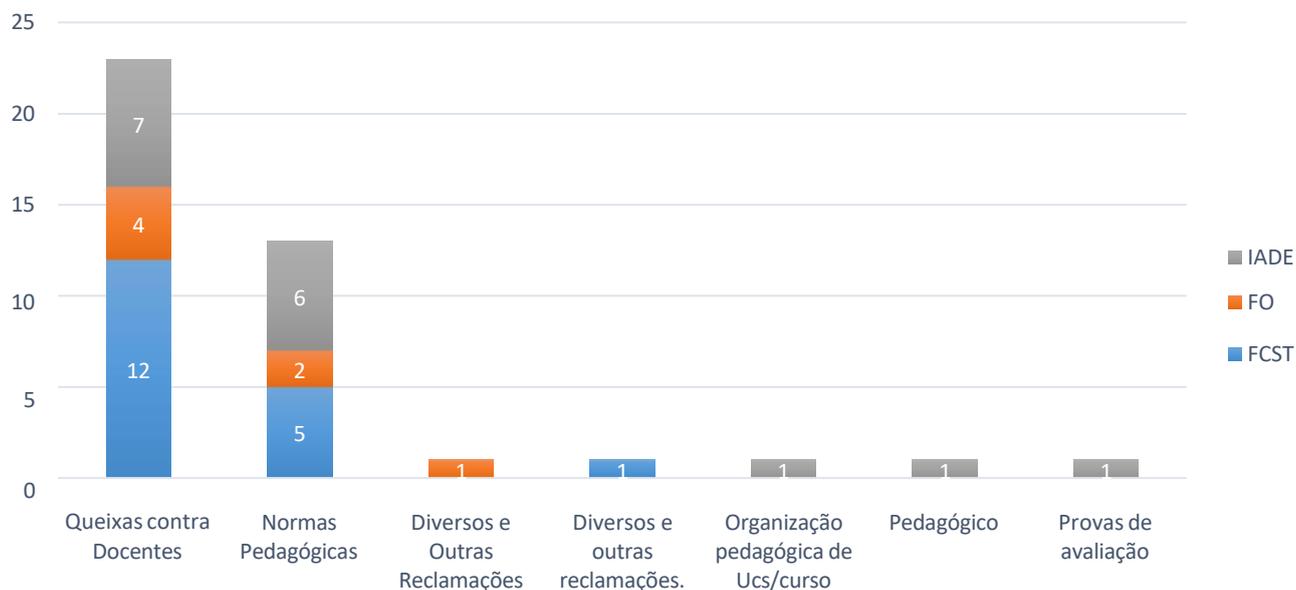
Quadro VI: Categorias de queixas por unidade orgânica

O Quadro VII evidencia ainda que, sendo embora diversificadas no seu teor, prevalecem entre as queixas académico-administrativas as que se relacionam com Inscrições/Calendário escolar.



Quadro VII: Subcategorias das queixas académico-administrativas por unidade orgânica

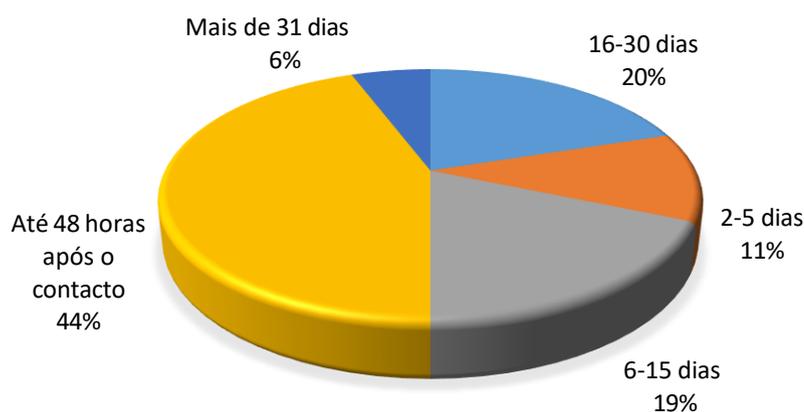
No âmbito mais estritamente pedagógico, evidenciam-se, sobretudo, as queixas contra docentes em ambas as Faculdades referidas, seguidas das reclamações atinentes a normas pedagógicas (Quadro VIII).



Quadro VIII: Subcategorias das Queixas Pedagógicas por unidade orgânica

Por último, as cinco 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 44% dos casos foram resolvidos até quarenta e oito horas após o primeiro contacto com a Provedoria do Estudante (Quadro IX).



Quadro IX: Duração dos processos relacionados com queixas

3. INTERAÇÃO DA PROVIDORIA 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 2023/2024, a Provedora do Estudante teve oportunidade de reunir presencialmente com os vários Deans e de participar nas reuniões gerais de Diretores de Ciclos de Estudos da FCST. Participou ainda nas reuniões mensais do Conselho Académico e, como convidada, em todas as reuniões dos Conselhos Pedagógico e Científico.

No contexto do processo de avaliação institucional da Universidade Europeia, a Provedoria do Estudante participou ainda, no primeiro semestre do ano letivo 2023/2024, na reunião da Comissão de Avaliação Externa nomeada pela Agência de Acreditação e Avaliação do Ensino Superior, com a Equipa responsável pelo Relatório de Autoavaliação e pelo Sistema Interno de Garantia de Qualidade.

Tal como havia sucedido nos primeiros semestres do mandato, 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, Data Protection Office. A manutenção da disponibilidade destas equipas já registada nos relatórios anteriores permitiu, uma vez mais, agilizar a análise e a resolução dos casos emergentes.

No ano letivo 2023/2024, a Provedoria do Estudante passou a ter oportunidade de integrar a comissão de boas-vindas aos estudantes de primeiro ano no Welcome Day organizado pela Universidade Europeia. Além de promover a visibilidade deste órgão entre o corpo estudantil da Universidade desde o seu primeiro contacto com a instituição, esta alteração permitiu também, desde esse momento, dar início à divulgação da ação da Provedoria entre os estudantes, contribuindo para o seu esclarecimento sobre este órgão, bem como sobre os fluxos mais eficazes de interação com a instituição, de acordo com a especificidade dos temas que possam surgir.

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 as Associações de Estudantes e nas sessões com os Delegados de turma dos

vários ciclos de estudos 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.

A especial sensibilidade da Provedoria do Estudante para este tema levou à proposta da criação de um Guia do Delegado de Turma que possa sistematizar as funções, os direitos e os deveres deste representante do estudante, bem como à preparação de uma minuta de "Ata de eleição de delegado e subdelegado de turma", que, em articulação com o Departamento Legal, foi já formalizada e validada pelo Data Protection Office e que contempla a possibilidade de o delegado e o subdelegado eleitos poderem expressar a sua concordância com a transmissão dos seus dados (nome, endereço de e-mail e número de telefone) à Associação de Estudantes, de forma a agilizar contactos posteriores. O referido Guia encontra-se em fase de validação pelo Departamento Legal da Universidade Europeia, de forma a garantir a sua total conformidade estatutária e regulamentar.

Teve ainda oportunidade a Provedoria do Estudante de se pronunciar sobre a Regulamentação em vigor na Universidade Europeia, remetendo ao Departamento Legal propostas de alterações que considerou poder contribuir para a simplificação, transparência e agilização dos processos.

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 ou o Dia da Investigação, bem como nas Cerimónias de Graduação dos alunos finalistas, que este ano letivo teve lugar nos dias 28 e 29 de julho no Auditório da Lispolis, em Lisboa.



Figura 1: Cerimónias de Graduação da Universidade Europeia (Lispolis)



Figura 2: Cerimónias de Graduação do IADE (Lispolis)

4. REPRESENTAÇÃO EXTERNA DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE

No que toca à representação da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia em contexto nacional, cumpre registar a participação em dois eventos. O primeiro, o XII Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior, decorreu no primeiro semestre, no ISMAT, entre 2 e 3 de novembro de 2023.



Figura 3: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante no ISMAT (Portimão)

O segundo, que correspondeu ao II Encontro Intercalar de Provedores do Estudante, teve lugar no dia 23 de fevereiro de 2024, no Instituto Politécnico de Beja.



Figura 4: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante no Instituto Politécnico de Beja

A manutenção da relação próxima com a rede nacional de Provedores do Estudante apoiou-se ainda na participação regular no encontro mensal da referida Rede, *A Hora do Provedor*, que se realiza online e que, em cada mês, se subordina a uma temática específica que pretende ir ao encontro das preocupações e necessidades manifestadas pelos seus membros.

No segundo semestre, e na esteira do que já havia sucedido nos dois anos letivos anteriores, a Provedoria do Estudante participou na XIX Conferência Anual da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que teve lugar entre 12 e 14 junho de 2024, na Universidade da Beira Interior (UBI), na Covilhã, desta vez subordinada ao tema “From Plato’s Academy to Portugal: Democracy, Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education”.



Figura 5: Membros da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante na XIX Conferência Anual da ENOHE

Nesse evento, apresentámos a comunicação “Ombuds’ contribution to the transparent governance procedures in higher education institutions: some examples from Spain & Portugal”, em coautoria com a Professora Elena Gómez, “Defensora Universitaria” da Universidad Europea (Madrid, Valencia e Canárias) e com o Professor Ángel Rodríguez Sevillano, “Defensor Universitario” da Universidad Politécnica de Madrid (certificado de participação em anexo). A partir de uma reflexão sobre as funções das provedorias universitárias em Portugal e em Espanha, as conclusões apresentadas destacaram o contributo efetivo diariamente prestado por este órgão para a transparência dos procedimentos nas Instituições de Ensino Superior, sobretudo nos casos em que, através de funções de mediação e de conciliação, orientadas para a solução e



Figura 6: Elena Gómez, Sara Rodrigues de Sousa e Ángel Rodríguez Sevillano, na UBI

exercidas com base em valores como a independência, a autonomia e a confidencialidade, se contribui para a salvaguarda dos direitos dos estudantes.

5. RECOMENDAÇÕES

Na sequência da análise das participações recebidas, a Provedoria do Estudante da Universidade Europeia realizou, além de recomendações orientadas para situações específicas, as seguintes recomendações de carácter genérico:

- absoluta contenção, por parte dos Diretores de Programa, no que toca à divulgação da informação clínica a montante das medidas compensatórias aplicáveis a estudantes com Necessidades Educativas Especiais e sensibilização, junto dos próprios estudantes, para que limitem a partilha de documentação médica aos canais regulamentares;
- desconto do período de suspensão preventiva nos dias de suspensão sancionatória, em contexto de instauração de processo disciplinar de estudantes;
- formação específica para os colaboradores sobre quem, no âmbito da sua atividade, possa recair a responsabilidade de avaliar a natureza de uma infração disciplinar, de forma a evitar situações de valorização indevida (sobrevalorização ou desvalorização) de atos passíveis de sanção;
- incorporação da menção ao feriado de Santo António no Calendário do Ano Letivo, tendo em conta a potencial perturbação que esta celebração local representa no processo de inscrição em plena época de exames.

6. COLABORAÇÃO EM CANDIDATURAS A FINANCIAMENTO EXTERNO

Paralelamente às atividades anteriormente descritas, a Provedoria do Estudante participou no processo de preparação e de submissão de uma candidatura ao Concurso Impulso MAIS Digital (mais especificamente no quadro da submedida inovação e Modernização Pedagógica no Ensino Superior - Programa de Promoção de Sucesso e Redução de Abandono no Ensino Superior), promovido pela Direção-Geral do Ensino Superior, enquanto organismo responsável pela implementação física e financeira dos

investimentos no âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência no Ensino Superior. Deste processo, que envolveu em consórcio o IPAM Porto, o IPAM Lisboa e a Universidade Europeia, que o lidera, resultou o programa SuPERA, cuja apresentação pública, na sede da DGES, foi assegurada pela Provedora do Estudante, presente também na etapa de negociação que se seguiu e que culminou na obtenção de um financiamento no valor de 588 730, 00 €, destinado à implementação das medidas previstas neste projeto que visa promover o sucesso académico e contribuir para a redução do abandono no Ensino Superior.

Em virtude do compromisso assumido com o projeto na fase da candidatura, a Provedoria do Estudante esteve também especialmente envolvida no arranque da sua implementação, nomeadamente na criação do Gabinete de Apoio à Diversidade e à Promoção do Sucesso Académico, no recrutamento e na integração dos recursos humanos alocados ao projeto e na definição das especificidades inerentes ao software de combate ao abandono que o financiamento obtido permite implementar nas Instituições de Ensino Superior que integram o referido consórcio.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

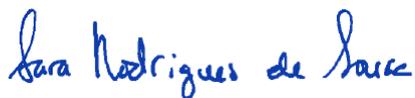
A ação desenvolvida pela Provedoria do Estudante da Universidade Europeia ao longo do ano letivo 2023/2024 acrescentou aos eixos orientadores apresentados nos anteriores relatórios (a resposta aos contactos dos estudantes, a identificação de oportunidades para melhorar a sua experiência na Universidade Europeia, o reforço da visibilidade deste órgão na dinâmica da instituição), o reforço do seu envolvimento institucional, com uma participação mais ativa e mais visível junto da comunidade académica.

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

- a taxa de reclamação anual diminuiu de 2,23% para 0,99%;
- houve uma redução do número de participações de todos os tipos face ao ano anterior;
- o aumento da visibilidade da Provedoria do Estudante não redundou no aumento do número de participações;
- as reclamações recebidas continuam a enquadrar-se nos âmbitos académico-administrativo, pedagógico e "outros";

- dentro dos âmbitos identificados, as reclamações foram diversificadas na sua natureza;
- 44% 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 reforçou e diversificou a natureza das suas interações com vários departamentos da Universidade Europeia;
- a Provedoria do Estudante emitiu quatro recomendações de carácter genérico;
- a Provedoria do Estudante consolidou a sua presença não só em fóruns nacionais e internacionais com outras Provedorias do Estudante, mas também junto da Direção-Geral do Ensino Superior, renovando assim o seu compromisso em contribuir para o robustecimento da ação e da visibilidade institucional deste órgão da Universidade Europeia.

Lisboa, 5 de dezembro de 2024

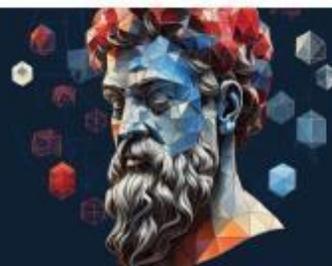


Sara Rodrigues de Sousa

ANEXOS

From Plato's Academy to Portugal:
Democracy, Diversity, and the role of the
ombudsperson in higher education.

12 - 14 June 2024



ENOHE

European Network of Ombuds in Higher Education

CERTIFICATE OF PARTICIPATION

This is to certify that

Sara Rodrigues de Sousa

has participated in the 19th ENOHE Annual Conference in Covilhã,
Portugal from 12 - 14 June 2024.

The general topic was "From Plato's Academy to Portugal: Democracy,
Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education".

Jean Grier,
ENOHE President

Ursula Meiser,
ENOHE Vice-President

Obrigada



Universidade
Europeia