

PROVEDORIA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE EUROPEIA: RELATÓRIO 2020

1. Introdução

O presente Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade Europeia foi elaborado em cumprimento do disposto no *Regulamento Académico XII: Provedor do Estudante* (REG-001/V00), artigo 5.º, ponto 9.

Na apresentação dos Resultados (ponto 2.), são descritas as atividades desenvolvidas pela Provedoria do Estudante na Universidade Europeia, durante o ano 2020.

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 Provedoria em contexto académico (ponto 2.2).

O relatório conclui com a discussão (ponto 3.) dos resultados apresentados, incluindo autoavaliação e propostas de alteração do Regulamento ou de procedimentos correntes, refletindo as sugestões apresentadas pelos estudantes.

2. RESULTADOS

2.1. Provedoria na Universidade Europeia (janeiro a dezembro 2019)

Relativamente ao atendimento presencial dos estudantes, este processa-se em espaço próprio, num dia fixo em cada um dos campos, de forma a abranger os diversos turnos letivos:

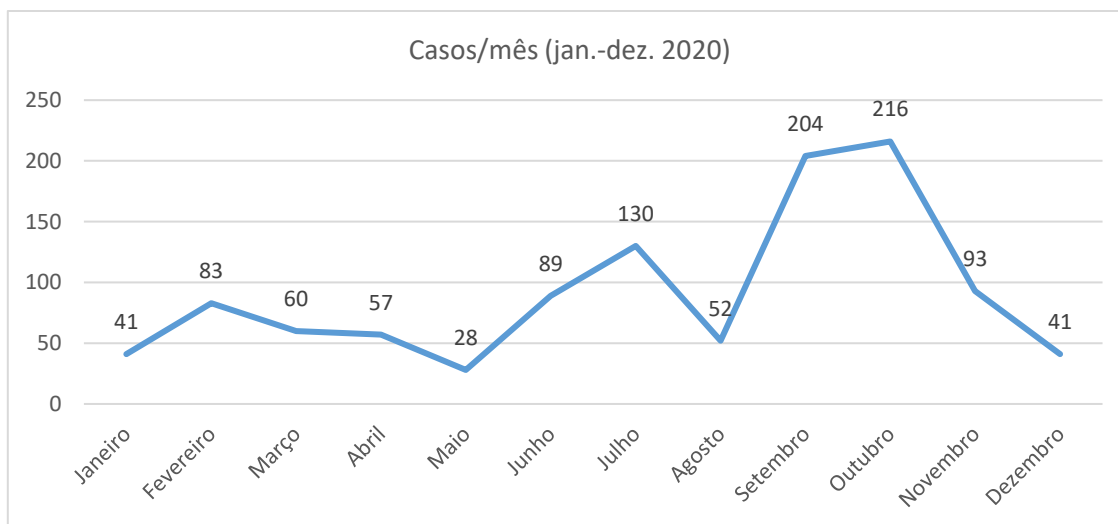
<i>Campus</i> da QBN – Carnide	2.ª feira	Sala Brasil; Sala Europeia
<i>Campus</i> de Santos	3.ª feira	Sala 25
<i>Campus</i> da Lispolis	5.ª feira	Sala de reuniões

A resolução dos casos apresentados não se confinava a este horário, mantendo-se o atendimento à distância em permanência de forma a agilizar os processos. A maioria dos casos é resolvida no prazo de dois dias a uma semana.

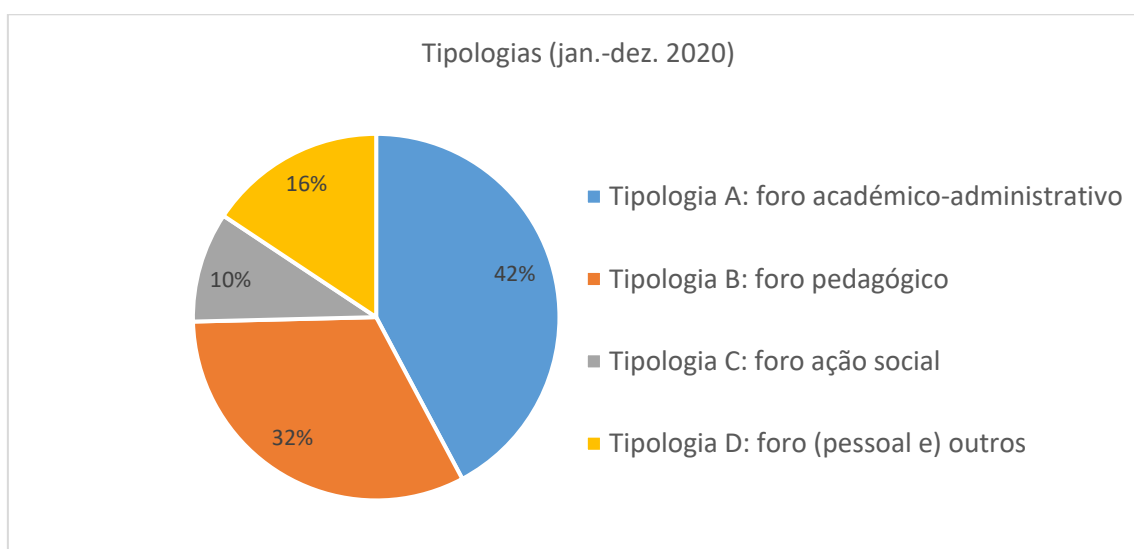
A partir de 18 de março, devido à declaração do estado de emergência motivado pela pandemia de Covid-19, o atendimento deixou de ser presencial e passou a processar-se todos os dias da

semana. O contacto inicial era feito essencialmente por email. Quando feito por telefone, era pedido ao estudante que formalizasse a reclamação também por mail.

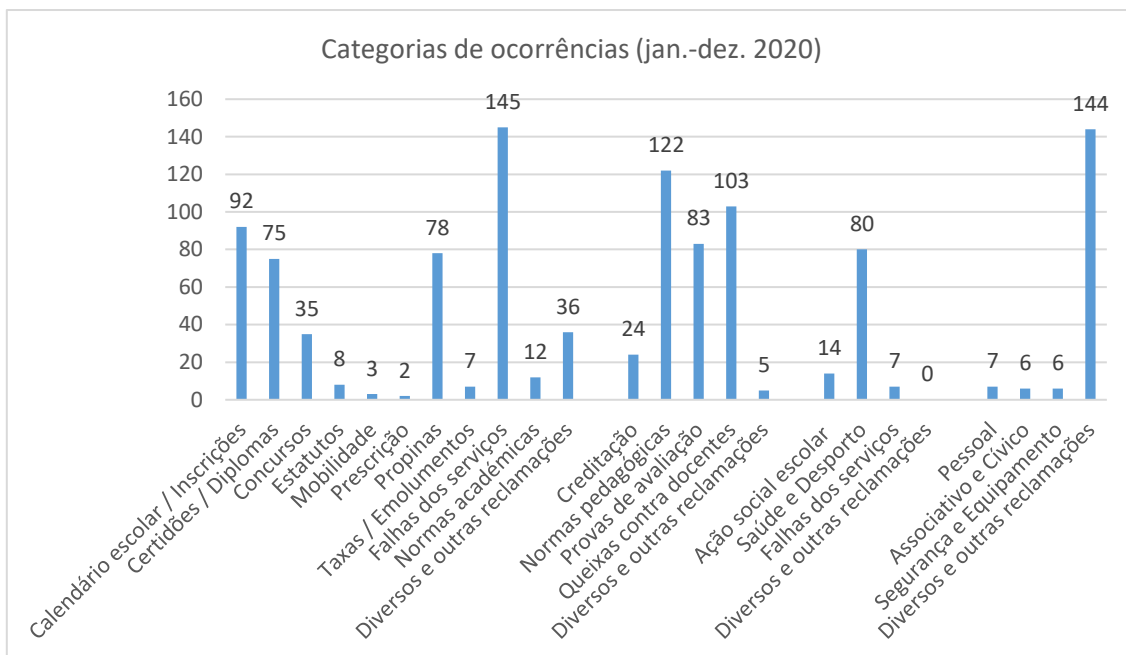
Em 2020, na totalidade dos *campi* da Universidade Europeia, em Lisboa foram registados 1094 casos, quase quatro vezes mais (384%) do que os casos registados no ano anterior (285 casos).



Entre fevereiro e maio, registou-se uma acentuada quebra que coincidiu com o início do segundo semestre e com o início do confinamento, altura em que todas os *campi* estiveram encerrados e as atividades letivas passaram a ocorrer em regime virtual. Voltou a crescer a partir de junho, com a aproximação das avaliações do segundo semestre e, após a queda ocorrida durante as férias de agosto, registou-se uma subida abrupta, coincidindo com o início das aulas, o regresso aos *campi*, gerando um elevado número de pedidos de documentação (diplomas, certidões, etc.) em setembro e outubro, mês com maior número de ocorrências (216), voltando à tendência decrescente a partir daí.



Em 2020, a tipologia com maior número de ocorrências é de foro académico-administrativo com 493 casos registados (45%), seguida da tipologia de foro pedagógico com 337 casos (31%). Com um índice consideravelmente mais baixo, seguem as tipologias não relacionadas com questões académicas e pedagógicas: a tipologia (pessoal e) outros com 163 casos (15%) e a tipologia de foro de ação social com 163 casos (9%).



No foro académico-administrativo, o maior número de casos diz respeito a falhas dos serviços (145), refletindo as reclamações relativas a calendário escolar / inscrições (92) e emissão de certidões e diplomas (75), e propinas (78).

No foro pedagógico, destacam-se as reclamações relativas a normas pedagógicas (122) e queixas contra docentes (103).

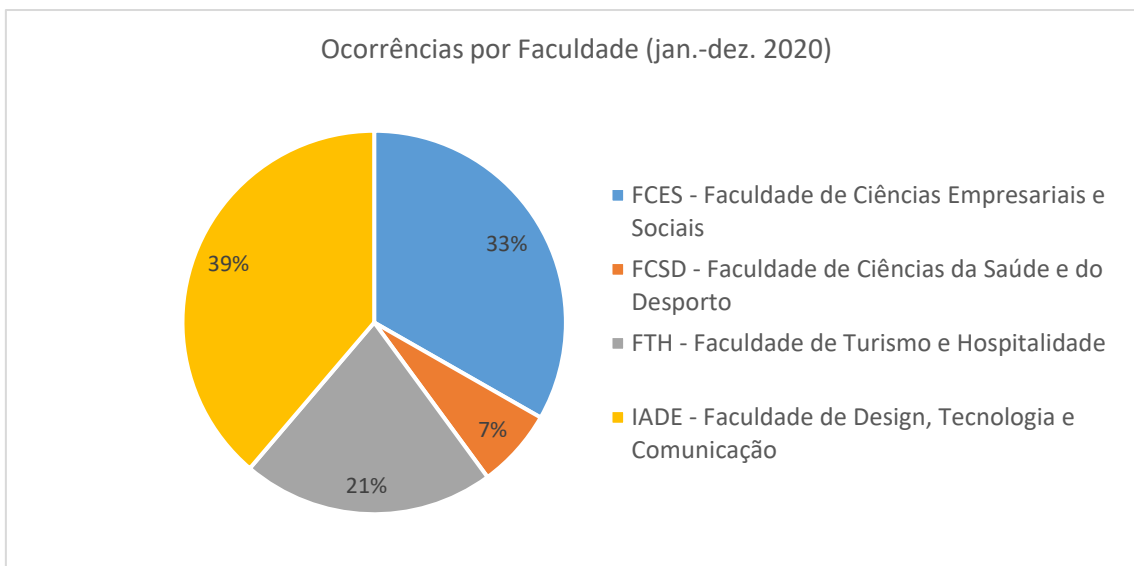
No foro de ação social, a maior parte das ocorrências regista-se na categoria saúde e desporto (80), onde estão incluídas as situações relacionadas com o Covid-19. Foram contabilizadas 95 ocorrências relacionadas com o Covid-19, mas nem todas relacionadas diretamente com a saúde, sendo 24 relativas a dificuldades no pagamento de propinas e 29 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 (144), estão incluídas as situações apresentadas por docentes e, sobretudo, por familiares de alunos.

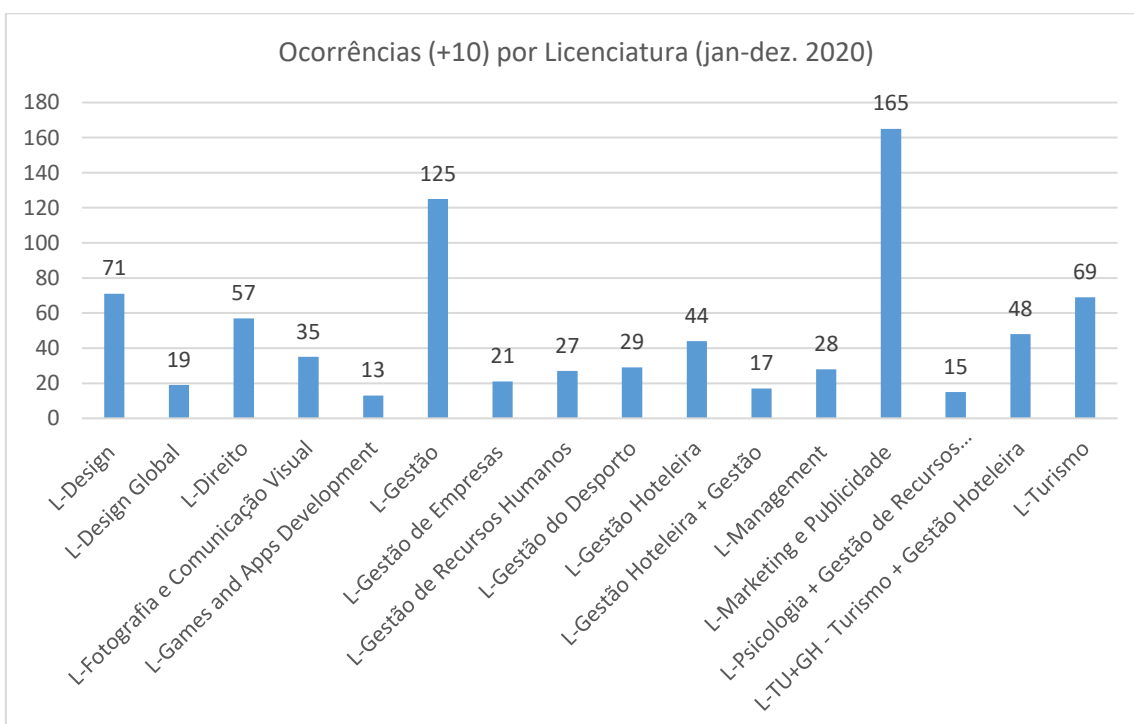
A resolução dos casos apresentados implicou um total aproximado de 2804 intervenções (atendimento de estudantes e /ou familiares, trocas de mails, telefonemas, deslocações às Secretarias e outros serviços, reuniões informais com professores, coordenadores e diretores de Faculdade).

2.2.

Considerando o conjunto de reclamações apresentados por estudantes de Licenciaturas e Mestrados por Faculdades, o IADE registou a maior percentagem (39%), seguido pela Faculdade de Ciências Empresariais e Sociais (33%)



Nas Licenciaturas, considerando aquelas que tiveram mais de 10 reclamações em 2020, destaca-se as Licenciaturas em Marketing e Publicidade (165) e Gestão (125), as únicas com um índice superior a 100.



O número de reclamações apresentadas por estudantes de Mestrados (33) e de Pós-Graduações (7) pode considerar-se residual neste conjunto.

2.3. Outras Intervenções

Relativamente a outras intervenções na qualidade de Provedora do Estudante, regista-se a participação como observadora nos Conselhos Pedagógicos da Universidade Europeia (n.º 49, 4 jun.; n.º 50, 23 jul.; n.º 51, 12 out.; n.º 51, 12 nov.).

Regista-se ainda três reuniões com o Reitor (6 jan., 29 set. e 14 dez.) e uma reunião com a Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC).

Em 2020, devido à situação gerada pelo Covid-19, não se realizou o Encontro Nacional dos Provedores do Estudante. No entanto, a 27 de maio de 2020, realizou-se, no Instituto Politécnico do Porto, a sessão de tomada de posse dos órgãos sociais da RPE – Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior – Associação, cujos membros haviam sido eleitos na Assembleia Geral Constituinte ocorrida em Évora, em 2019. A Provedora do Estudante da Universidade Europeia tomou posse como vice-presidente da Mesa da Assembleia Geral para o mandato 2019-2021.

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 a passagem do atendimento presencial e à distância, para atendimento exclusivamente à distância não teve um impacto negativo na atividade da Provedoria do Estudante, registando-se, pelo contrário, um significativo aumento de ocorrências.

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 Provedoria, antes de esgotadas as tentativas de resolução com os serviços e com os docentes e exigindo uma resolução imediata por desconhecimento de que o Provedor do estudante não tem poder decisão. Por outro lado, sobretudo durante o período de confinamento, muitos estudantes utilizaram os contactos da Provedoria (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.

Recomendação: Para obviar a esta situação e à semelhança do que acontece noutras Universidades, sugere-se a introdução de uma página da Provedoria do Estudante no sítio eletrónico da Universidade ou no Portal do Estudante e onde conste uma descrição das funções, o horário e modalidades de atendimento, os contactos e um formulário com os dados necessários para a validação da reclamação. Além disso, seria vantajoso que, no início do ano e à semelhança do que já aconteceu na Faculdade de Turismo e Hospitalidade, a Provedora fosse apresentada aos novos estudantes, no decurso das atividades de receção, no início do ano letivo.

No entanto, reconhece-se que, ao contrário do estipulado no artigo 5.º, ponto 8, do *Regulamento Académico XII: Provedor do Estudante*, não ocorreram reuniões com os Delegados dos Estudantes: no início do segundo semestre do ano 2019-2020, por ter coincido com o início do confinamento; no início do primeiro semestre do ano 2020-2021, devido ao elevado número de ocorrências registadas nos meses de setembro e outubro. A reunião com os Delegados dos Estudantes teria contribuído para um melhor e mais adequado conhecimento das funções de Provedor.

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.

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 das UCs disponibilizadas, os instrumentos de avaliação previstos e respetiva ponderação.

Acesso à plataforma eletrónica, equipamentos e programas informáticos

Durante o ano 2020, o ensino à distância ou misto (presencial e virtual), implicando o acesso regular ao Portal do Estudante e a plataformas de comunicação, funcionou de forma positiva e fez com que os estudantes tenham percecionado 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. Ainda neste âmbito, reclamam pelo facto de lhes ser solicitada a utilização de programas informáticos específicos e obrigatórios em determinadas UCs, sem que lhes seja fornecida uma licença de utilização temporária. Esta última, já referida no Relatório do ano 2019, teve particular incidência este ano, no número de reclamações apresentadas pelos estudantes do 3.º ano do curso Marketing e Publicidade.

Acesso à informação

Tal como também foi referido no Relatório de 2019, muitas 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 no Relatório de 2019, sugere-se que sejam oportunamente divulgados, no momento de inscrição no curso, os protocolos com outras instituições e respetivos benefícios.

Além disso, os estudantes reclamam pelo facto de a atribuição das bolsas ter um carácter vinculativo. Devido à crise motivada pela pandemia Covid-19, algumas famílias viram alterados

os seus rendimentos e, se no ano anterior podiam assumir o pagamento integral das propinas, enfrentaram em 2020 sérias dificuldades financeiras sem que os estudantes conseguissem aceder a bolsas por não o terem solicitado no primeiro ano do curso.

Alunos com necessidades educativas especiais

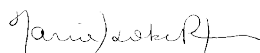
Atendendo ao número crescente de alunos com necessidades educativas especiais, os professores têm vindo a sugerir a necessidade de melhorar as acessibilidades nos vários espaços da Universidade e de definir um conjunto de procedimentos adequados às várias situações, sem prejuízo do princípio de equidade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

Recomendação: Tendo este aspeto sido igualmente referido no Relatório de 2019, continua a faltar um Regulamento ou um conjunto de disposições que contemplem estas situações e normalizem os procedimentos genéricos no apoio às atividades letivas (tutorias, materiais pedagógicos) e na avaliação e cuja elaboração se recomenda.

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 para resolver as diversas situações em que estejam implicados.

Lisboa, 8 de janeiro de 2021



Maria Isabel Roque

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

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

16.	PERÍODO ANO 2020 NÚMERO DE CASOS/PROCESSOS DE 1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020	1094
------------	---	------

17.	PERÍODO ANO 2020 TIPOLOGIA COM MAIOR NÚMERO DE CASOS/PROCESSOS E QUANTIDADE	A
------------	---	---

18.	SEMESTRE E MÊS DO ANO 2020 COM MAIS CASOS/PROCESSOS	Semestre 1 (ano letivo 2020/2021), outubro
------------	--	--

TIPOLOGIA A	CASOS/PROCESSOS	1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020	N.º
19.	DE FORO	TOTAL DE CASOS/PROCESSOS	493
20.	ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO	MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:	Set.
21.		MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:	Mar.
22.		CALENDÁRIO ESCOLAR / INSCRIÇÕES [Matriculas. Inscrições. Anulação de inscrição. Inscrições em exames. Entrega de dissertação / tese.]	184
23.		CERTIDÕES / DIPLOMAS [Certidões. Diplomas e documentos.]	150
24.		CONCURSOS [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudanças de curso.]	70
25.		ESTATUTOS [Estatutos estudantis. Regimes especiais.]	16
26.		MOBILIDADE [Contratos de mobilidade. Integração dos estudantes.]	6
27.		PRESCRIÇÃO [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição.]	4
28.		PROPINAS [Dívida de propinas e consequências. Pagamento faseado de propinas.]	156
29.		TAXAS / EMOLUMENTOS [Excluindo propinas]	14
30.		FALHAS DOS SERVIÇOS [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos. Qualidade do atendimento. Falta de informação sobre o estado de processos de longa duração.]	290
31.		NORMAS ACADÉMICAS [Regulamentos e despachos.]	24
32.		DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações.]	72

TIPOLOGIA B	CASOS/PROCESSOS DE FORO	1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020	N.º
33.	PEDAGÓGICO	TOTAL DE CASOS/PROCESSOS	337
34.		MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:	Out.
35.		MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:	Ago.
36.		CREDITAÇÃO [Equivalências e creditações. Precedências.]	184
37.		NORMAS PEDAGÓGICAS [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.]	48
38.		PROVAS DE AVALIAÇÃO [Avaliação. Plágio e fraude. Horário de provas.]	244
39.		QUEIXAS CONTRA DOCENTES [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.]	6
40.		DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações.]	4

TIPOLOGIA C	CASOS/PROCESSOS DE FORO	1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020	N.º
41.	AÇÃO SOCIAL	TOTAL DE CASOS/PROCESSOS	101
42.		MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:	Mar
43.		MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:	Jan., Maio, Dez.
44.		AÇÃO SOCIAL ESCOLAR [Bolsas de estudo. Dificuldades económicas e sociais. Alimentação. Alojamento.]	28
45.		SAÚDE E DESPORTO [Apoio clínico. Questões de saúde pessoal e comunitária. Desporto e equipamentos desportivos.]	160
46.		FALHAS DOS SERVIÇOS [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos]	14
47.		DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES [Outras reclamações.]	0

TIPOLOGIA D	CASOS/PROCESSOS DE FORO	1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO DE 2020	N.º
48.	OUTROS	TOTAL DE CASOS/PROCESSOS	163
49.		MÊS COM MAIS RECORRÊNCIAS:	Out.
50.		MÊS COM MENOS RECORRÊNCIAS:	Jan.
51.		PESSOAL [Comportamentos desviantes e/ou vícios. Crise existencial. Insucesso escolar. Orientação vocacional. Queixas de assédios. Questões de afetividade. Ética e redes sociais.]	184
52.		ASSOCIATIVO E CÍVICO [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.]	14

53.		SEGURANÇA E EQUIPAMENTO [Dificuldades e acessibilidades logísticas. Insegurança estudantil. Problemas informáticos institucionais.]	244
54.		DIVERSOS E OUTRAS RECLAMAÇÕES [Participação de docentes e/ou funcionários. Reclamações de familiares. Qualidade de informação institucional disponível.]	6

INFORMAÇÕES	INFORMAÇÕES	1 JANEIRO A 31 DEZEMBRO 2020	N.º
55.		Total de informações e reencaminhamentos prestados	2804