

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

2017

**utad**



# Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA .....	2
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	3
DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES.....	4
DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL .....	5
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO .....	6
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO .....	7
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DECISÃO .....	8
DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA E CURSO .....	9
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	14
AGRADECIMENTOS .....	16

## NOTA INTRODUTÓRIA

De acordo com o número 1 do artigo 33.º dos Estatutos da UTAD, “O provedor do estudante é um órgão independente que tem como função a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes no âmbito da Universidade, a estipular em regulamento próprio”.

De acordo com o número 1 do artigo 8.º do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (RPE), sem prejuízo das competências atribuídas a outros órgãos e serviços da Universidade, compete nomeadamente ao provedor, no exercício das suas funções:

- a) Agir como mediador, dirimindo conflitos entre estudantes e outros estudantes, docentes, órgãos e serviços da Universidade, das suas unidades orgânicas de ensino ou de investigação;
- b) Apreciar as exposições que lhe sejam submetidas pelos estudantes, designadamente sobre questões pedagógicas ou da ação social, contra atos ou omissões de outros estudantes, docentes, órgãos e serviços da Universidade, das suas unidades orgânicas de ensino ou de investigação, podendo dirigir-lhes pareceres ou recomendações que considere adequadas;
- c) Elaborar pareceres sobre as matérias que lhe foram expostas, propondo ao reitor as medidas a tomar, quer por ele próprio quer por outros estudantes, docentes, órgãos e serviços da Universidade, das suas unidades orgânicas de ensino ou de investigação, para prevenir ou reparar situações ilegais ou simplesmente irregulares;
- d) Emitir pareceres sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, por iniciativa própria, por solicitação do Conselho Geral ou do reitor;
- e) Emitir pareceres e formular recomendações sobre as ações a desenvolver e as medidas a tomar, junto dos órgãos competentes, em decorrência da análise das questões que lhe são submetidas, com vista a incrementar o grau de satisfação dos estudantes da Universidade.

Ainda de acordo com o artigo 8.º RPE, o número 8 estipula que “o provedor elabora e publica um relatório anual de atividades, contendo uma descrição e uma avaliação da ação desenvolvida, designadamente no respeito à tipologia de situações em que interveio e às recomendações realizadas, o qual deverá ser, ainda, enviado ao reitor que o apresentará ao Conselho Geral para conhecimento”.

É no sentido dar cumprimentos ao número 8 do artigo 8.º RPE, que surge o presente relatório que pretende apresentar uma descrição e avaliação das atividades do Provedor do Estudante da UTAD, no período que se estende desde a data da tomada de posse do atual provedor até ao final do ano civil de 2017.

Importa salientar que a criação e organização da base de dados das exposições apresentadas ao provedor e a estrutura deste relatório seguem os princípios orientadores e os indicadores acordados no âmbito do observatório nacional das provedorias do estudante do ensino superior.

Importa ainda referir que as atividades do provedor não incluíram apenas a análise e decisão individual sobre as exposições. Na vasta maioria dos casos, cada exposição implicou várias reuniões com os estudantes e os outros membros da academia envolvidos (e.g., docentes, diretores de curso, funcionários dos serviços, etc.). Adicionalmente, os processos foram acompanhados continuamente até à sua resolução.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A Universidade, através do reitor, assegura ao provedor os meios físicos, administrativos, financeiros e técnicos necessários à boa execução das suas tarefas. Em particular, durante o ano de 2017, o provedor do estudante contou com o apoio técnico administrativo da Assistente técnica Dulce Maria Campos Teixeira Baptista, que também contribuiu para a elaboração deste relatório.

## DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES

Foram recebidos todos os estudantes, pais e demais entidades que se dirigiram à provedoria e foram apreciadas todas as exposições apresentadas pessoalmente, por telefone ou por correio eletrónico. Todos os casos foram registados, não apenas aqueles em que se verificou haver necessidade de encaminhamento para outros órgãos da UTAD ou em que foram proferidas recomendações, mas também as situações resolvidas de forma espontânea ou por acordo bem como as que se verificou serem improcedentes.

O número total de exposições registadas, desde o dia 10 de maio até ao final do ano de 2017 foi de 87. Importa referir que sempre que dois ou mais estudantes se dirigem em conjunto ao provedor, é apenas contabilizada uma única exposição. Esta situação ocorreu 4 ocasiões, que corresponde a 4,6% vezes. No entanto, se mais de um estudante se dirige individualmente ao provedor, ainda que se refira a uma situação comum, cada uma das exposições é registada independentemente.

A vasta maioria das exposições foi realizada por estudantes (94,3%), mas foram também registadas 2 (2,3%) exposições por não estudantes<sup>1</sup> e 3 (3,4%) por pais de alunos. O provedor foi ainda convidado para acompanhar e participar numa reunião com uma estudante e seu pai, devido a uma alegada agressão ocorrida fora da universidade. De todos os casos apresentados, ficaram apenas dois pendentes, ambos do foro administrativo.

De seguida, serão apresentadas as distribuições das exposições segundo:

- a) data da exposição (distribuição temporal);
- b) meio usado para o primeiro contacto;
- c) tipologia da exposição;
- d) tipologia de encaminhamento e resolução;
- e) escola e curso.

---

<sup>1</sup> Exposições realizadas por um pretendente a estudante da UTAD e outra pessoa que pretendia ver reconhecida a sua licenciatura

## DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

O número de exposições em cada mês (**Figura 1**) revela que os meses com maior número de casos foram julho (com 26 exposições, que corresponde a 30% do número total) e setembro (16 exposições, 18% do total). Este resultado está associado a exposições sobre o processo de avaliação, processo de inscrição, pagamento de propinas, realização da época antecipada de exames bem como atrasos na divulgação das classificações, preenchimento das pautas, emissão de certificados e nas decisões dos órgãos de escola. Por outro lado, os meses em que se registaram menor número de exposições foram novembro e dezembro (com 5 exposições, 6% do total, em ambos os meses). Este resultado deverá estar associado ao fato de estes meses se localizarem no meio do semestre e antes das férias de natal e ano novo. Importa ainda referir a existência de exposições em agosto, maioritariamente associadas à realização da época antecipada de exames, objeto de recomendação nos anos anteriores. É ainda observável uma tendência decrescente no número de exposições ao longo do ano. Comparativamente com os anos anteriores, há uma ligeira discrepância em relação a 2016, quando os meses com maior incidência foram outubro e novembro bem como maio e junho, mas alguma concordância com os resultados para 2015 quando o mês com maior número de casos foi setembro, aparentemente pela mesma razão.

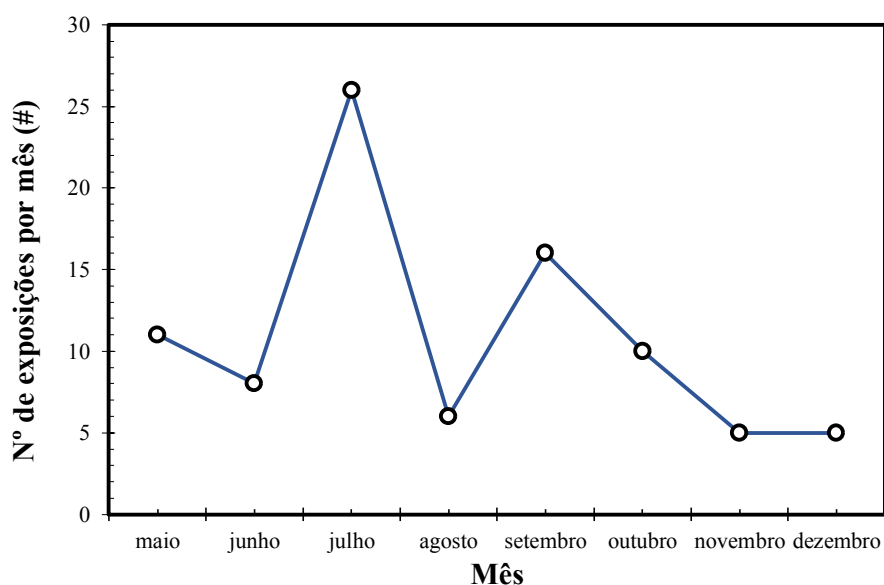


Figura 1 | Distribuição do número de exposições ao longo do ano

## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO

O principal recurso utilizado para realizar o primeiro contato com o provedor (**Tabela 1**) foi o correio eletrónico (76%), seguido do contacto presencial (20%) e telefonicamente (3%). Há ainda a assinalar uma exposição encaminhada pelo Observatório Permanente do Abandono e Promoção do Sucesso Escolar.

Relativamente às exposições por telefone, importa referir que o telefone do provedor do estudante e do secretariado de apoio estiveram avariados enquanto o local de atendimento aos estudantes decorreu no Edifício Pedrinhas. Importa ainda referir, que as exposições realizadas por telefone foram desaconselhadas, no sentido e que se entendeu como fundamental haver um registo escrito das exposições. Assim, apesar do primeiro contacto poder ter sido realizado telefonicamente, os estudantes foram convidados a reunir pessoalmente com o provedor.

Tabela 1 | Indicadores de ensino

Tipo de exposição	Presencial	Telefónico	E-mail	Encaminhamento por outros serviços	Total
Académico/ Administrativo	11	0	47	0	<b>58</b>
Pedagógico	6	3	18	0	<b>27</b>
Ação Social	0	0	0	1	<b>1</b>
Outros	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>87</b>



## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO

As exposições apresentadas são quase exclusivamente associadas a problemas Académico/Administrativos, que contam cerca de 2/3 do número total de exposições, ou de natureza pedagógica, com o restante 1/3 do número total de exposições (Figura 2).

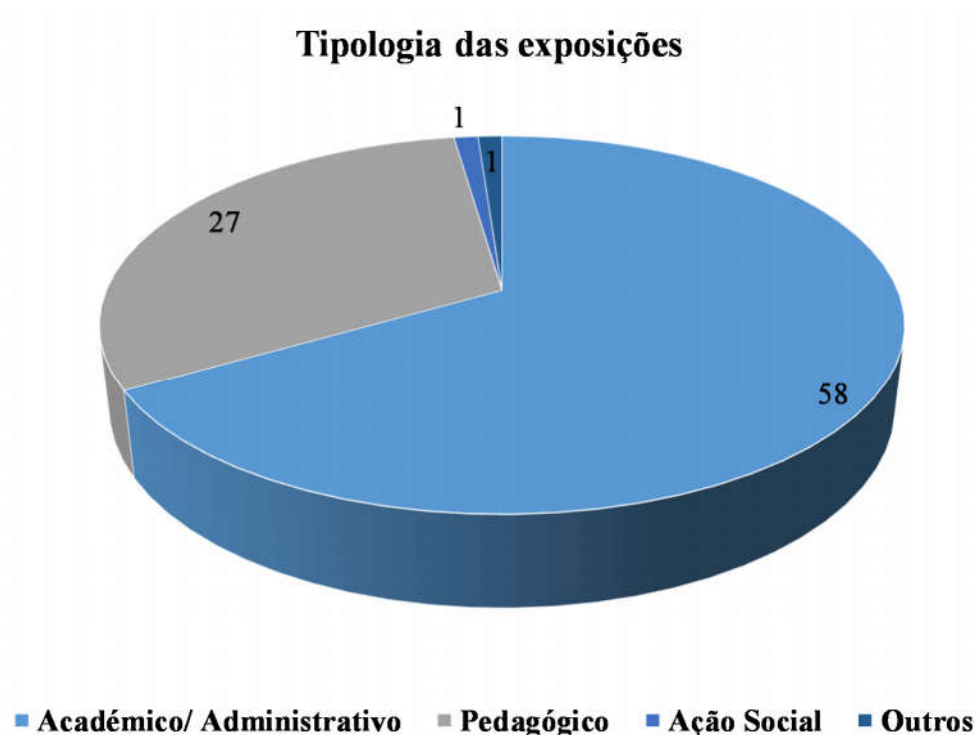


Figura 2 | Distribuição do número de exposições por tipo de causa

Importa referir que as exposições de natureza pedagógica se sustentam em aspetos do Regulamento Pedagógico, nomeadamente sobre a ficha da unidade curricular (FUC), o processo de avaliação, faltas e regimes especiais. Por outro lado, as exposições de natureza Académico/Administrativos incluem as reclamações apresentadas sobre os Serviços Académicos (SA) mas, muito frequentemente, as falta e omissões não são responsabilidade dos SA, mas devidos a atrasos e incumprimentos dos docentes, nomeadamente no preenchimento das pautas e no envio de documentação necessária ao desenvolvimento dos processos e requeridos pelos estudantes.

## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DECISÃO

Quase todas as 87 exposições apresentadas em 2017 foram resolvidas. Apenas 2 exposições ficaram pendentes para 2018 (**Tabela 2**). Estas exposições foram apresentadas a meio de dezembro e não houve a possibilidade de as resolver em tempo útil. Importa ainda referir que, em ambos os casos, os estudantes manifestaram alguma indisponibilidade em reunir com o provedor e pretenderam essencialmente dar a conhecer situações com as quais não concordavam. No outro caso, foi igualmente apresentada uma reclamação, pelo que foi decidido aguardar pela respetiva decisão.

As restantes 85 exposições foram quase totalmente (81%) resolvidas com base na prestação de esclarecimentos (34%) e mediação, nomeadamente, mediação e encaminhamentos para os presidentes de escola, diretores de curso ou docentes (25%) e mediação, acordo e cumprimento espontâneo (22%). Apenas 8% foram encaminhadas para os serviços e 2% foram arquivadas ou consideradas improcedentes. Importa sublinhar que neste período, foi apenas realizada uma recomendação ao reitor, no sentido de possibilitar aos estudantes realizar provas de avaliação na extraordinária época antecipada. Contudo foi acordado que esta época antecipada apenas se iria realizar, a título excepcional, no ano letivo 2016 – 2017. Esta recomendação teve como base um conjunto de 7 exposições (8%) apresentadas formalmente, mas também foi fundamentada nos resultados de vários contactos realizados com diferentes membros da academia.

**Tabela 2 | Número de exposições por tipo de encaminhamento e resolução**

Tipo de encaminhamento/resolução	N.º de exposições
Pendentes para o ano de 2018	2
Arquivados ou Improcedentes	2
Recomendação dirigida ao Reitor	7
Encaminhamento para outros serviços	7
Mediação, acordo e cumprimento espontâneo	19
Encaminhamento para Presidente de Escola/Diretor de Curso/Docente	21
Esclarecimento e contactos informais	29
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

## DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA E CURSO

A análise da distribuição do número de exposições por escola (**Figura 3**) revela que, em valores absolutos, a ECHS é a escola que regista o maior número de casos (41% do número total de exposições), com o dobro das exposições dos estudantes dos cursos da ECVA, que apresenta o segundo maior número de exposições (21%). As escolas ECAV e ECT apresentam número de exposições semelhantes. Houve apenas duas situações em que não foi possível identificar escola e o curso e dois outros casos de não estudantes.

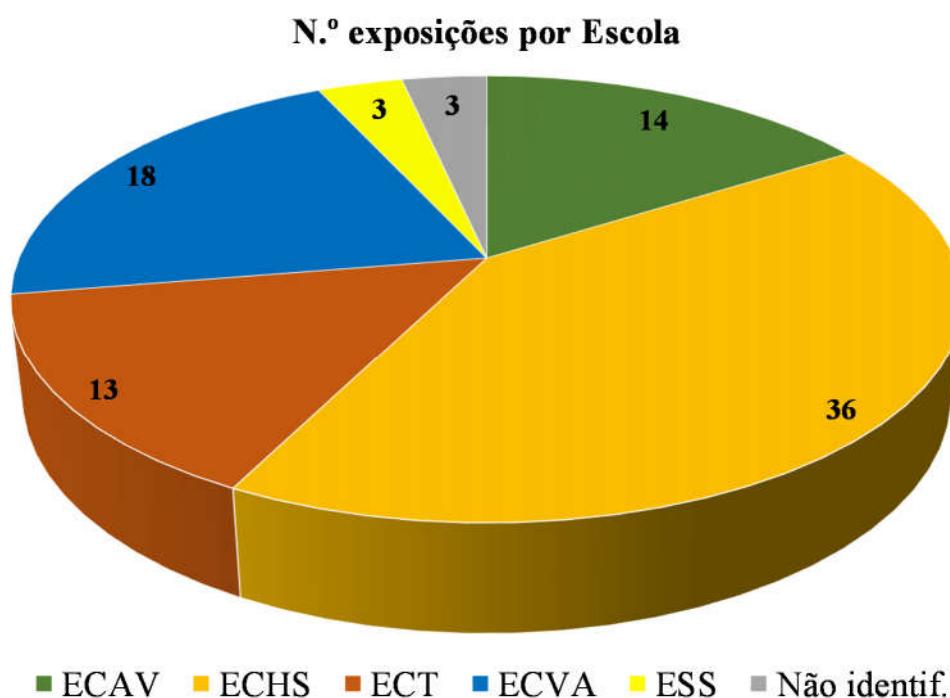


Figura 3 | Distribuição do número de exposições por Escola

O maior número de exposições da ECHS é particularmente preocupante no sentido que é uma tendência que se mantém dos anos anteriores. É claro que estes resultados não se podem dissociar do número de alunos em cada escola. Uma vez que o número de exposições é uma grandeza extensiva, a análise comparativa deve ser realizada com

base numa grandeza intensiva, como o n.º de exposições pelo número de alunos de cada escola. Se utilizarmos o número de alunos no ano letivo 2016/2017, os resultados (**Figura 4**) revelam que, de fato, a ECHS é a escola com maior número relativo de exposições, com mais 50% de exposições que as restantes escolas de natureza universitária que, neste aspeto apresentam resultados muito semelhantes. A ESS é a escola com menor número relativo de exposições. A utilização do número de alunos de cada escola no ano letivo de 2017/2018 dá origem a resultados semelhantes.

#### N.º exposições/N.º alunos por Escola

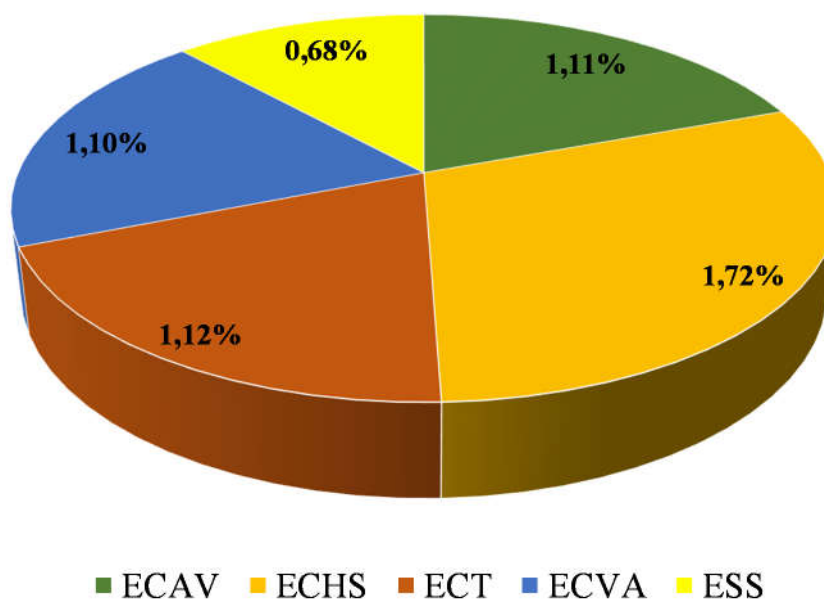


Figura 4 | Distribuição do número relativo de exposições por Escola. O número de exposição é dividido pelo número de alunos de cada Escola

A análise da distribuição do número de exposições por escola e curso (**Tabela 3**), revela que o maior número de exposições é realizada por estudantes de cursos de Licenciatura e que o número de exposições decresce com o ciclo de estudos, uma tendência aparentemente forçada pelo número decrescente de alunos nestes cursos.

Tabela 3 | Número de exposições por escola e ciclo de estudos

Escola	1º ciclo	2º ciclo	MI	3º ciclo	Pós Doc	Pós Grad.	Não identificado	Não estudantes	TOTAL
ECAV	6	4	3	1	0	0	0	0	14
ECVA	16	0	0	1	0	0	0	1	18
ECT	9	3	1	0	0	0	0	0	13
ECHS	15	12	0	4	4	1	0	0	36
ESS	2	0	0	0	0	0	0	1	3
NI	1	0	0	0	0	0	2	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>87</b>

NI: Escola não identificada

Contudo, se tivermos em conta o número de alunos em cada ciclo e em cada escola, no ano letivo 2016/2017 (**Figura 5**) os resultados revelam uma realidade diferente.

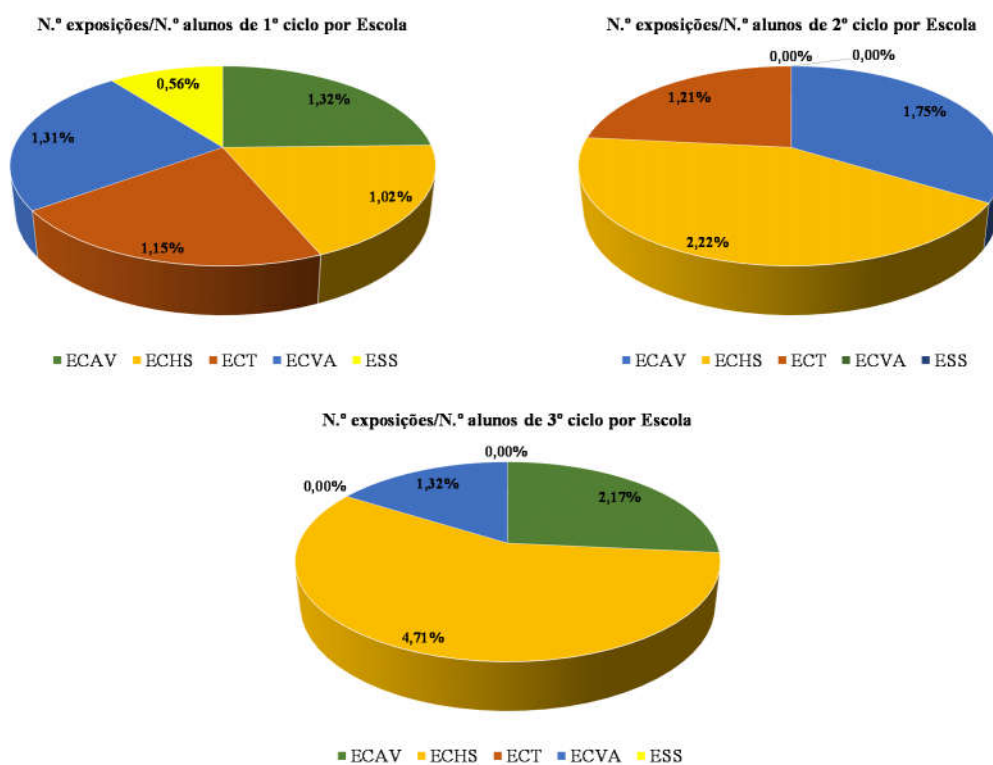


Figura 5 | Distribuição do número relativo de exposições em cada ciclo de estudos por Escola. O número de exposição é dividido pelo número de alunos de cada ciclo de estudos na Escola

De fato, as escolas com maior número relativo de exposições realizadas por estudantes de 1º ciclo são a ECAV e a ECVA, seguidas da ECHS, ECT e ESS (**Figura 5**). Como apenas foram realizadas exposições por alunos de 2º e 3º ciclo de 3 escolas, a ordenação para estes ciclos de estudo apenas integra três escolas e é substancialmente diferente da distribuição das exposições realizadas por alunos do 1º ciclo. A ECHS passa a ser a escola com maior número relativo de exposições e a diferença para as outras escolas é muito mais significativa. Para além disso, importa ainda salientar que, proporcionalmente, há muito mais exposições dos alunos de cursos de 2º e 3º ciclo. Este agravamento deve ser alvo de atenção aquando da reflexão sobre a diminuição de alunos nos cursos de pós-graduação. Os resultados para os mestrados integrados revelam resultados idênticos aos obtidos para o primeiro ciclo no caso da ECT (1,05%) mas substancialmente mais baixos no caso da ECAV (0,56%).

Na **Tabela 4**, são apresentados de forma detalhada o número de exposições em cada uma das unidades orgânicas de ensino e investigação, em cada um dos cursos de 1º, 2º e 3º ciclo em que se registaram exposições, e em cada uma das tipologias das causas. Neste caso, a divisão pelo número de alunos em cada curso vem enviesar os resultados em consequência de alguns cursos terem um número muito pequeno de estudantes ou terem mesmo encerrado e, por esse fato, inflacionarem artificialmente os resultados.

Tabela 4 | Número de exposições por escola, curso e tipo de causa

Escola	Ciclo	Curso	Académico/ Administrativo	Pedagógico	Ação Social	Outros	TOTAL
ECAV	1º ciclo e Mestrado Integrado	Ciências Florestais	0	2	0	0	2
		Eng <sup>a</sup> Agronómica	0	1	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> Zootécnica	1	0	0	0	1
		Enologia	2	0	0	0	2
		MI Medicina Veterinária	2	2	0	0	4
	2º Ciclo	Arquitetura Paisagista	0	1	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> Zootécnica	1	1	0	0	2
ECVA	1º Ciclo	Bioengenharia	0	1	0	0	1
		Biologia	4	0	0	0	4
		Bioquímica	1	0	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> do Ambiente	1	0	0	0	1
		Ciências do Desporto	2	1	0	0	3
		Genética e Biotecnologia	4	1	0	0	5
		Química Medicinal	1	0	0	0	1
	2º Ciclo	Ciências do Desporto	0	1	0	0	1
não estudante		1	0	0	0	1	
ECT	1º Ciclo e Mestrado Integrado	Eng <sup>a</sup> Biomédica	1	0	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> Civil	3	0	0	0	3
		Eng <sup>a</sup> Energias Renováveis	1	1	0	0	2
		Eng <sup>a</sup> Eletrotécnica e de Computadores	1	1	0	0	2
		MI Eng <sup>a</sup> Eletrotécnica e de Computadores	1	0	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> Reabilitação e Acessibilidade Humanas	1	0	0	0	1
		Eng <sup>a</sup> Mecânica	0	0	1	0	1
	2º Ciclo	Eng <sup>a</sup> Informática	1	0	0	1	2
ECHS	1º Ciclo	Animação Cultural e Comunitária	0	1	0	0	1
		Ciências da Comunicação	3	1	0	0	4
		Economia	3	0	0	0	3
		Educação Básica	2	0	0	0	2
		Gestão	1	1	0	0	2
		Psicologia	1	0	0	0	1
		Serviço Social	0	1	0	0	1
		Teatro e Artes Performativas	1	0	0	0	1
		Turismo	1	1	0	0	2
	2º Ciclo	Ciências da Cultura	1	0	0	0	1
		Ensino do 1º e do 2º ciclos do Ensino Básico	1	0	0	0	1
		Ensino do 1º ciclo do EB e de Português e História e Geografia de Portugal no 2º Ciclo do Ensino	1	0	0	0	1
		Ciências da Educação, Ed Esp. Domínio Cognitivo	1	0	0	0	1
		Ensino Educação Pré-Escolar	1	0	0	0	1
		Ensino de Teatro	1	0	0	0	1
		Psicologia	2	2	0	0	4
		3º Ciclo	Ciências da Educação	1	3	0	0
ESS	1º Ciclo	Pós-graduação em Jornalismo	0	1	0	0	1
		Pós-Doc	4	0	0	0	4
	não estudante	Enfermagem	1	1	0	0	2
Sem Identificação			3	1	0	0	4

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais conclusões da análise das exposições realizadas em 2017 podem ser sumariadas da seguinte forma: (i) A vasta maioria das exposições (98%) realizadas em 2017 teve uma decisão ainda nesse ano; (ii) Os estudantes ficaram satisfeitos com a resolução proposta ou os esclarecimentos prestados; (iii) as exposições foram sempre resolvidas com medição e envolvendo todas as partes que poderiam ajudar a resolver as situações; (iv) as decisões/resoluções dos problemas apresentados foram, em geral, muito rápidas; (v) a maior parte das exposições ocorre no início e final dos semestres/anos letivos associados a problemas Académico/Administrativos (67%), não necessariamente responsabilidade dos Serviços Académicos, e a aspetos do Regulamento Pedagógico (33%). Neste último caso, as exposições descreveram problemas associados ao processo de avaliação e inscrição, pagamento de propinas, realização da época antecipada de exames bem como atrasos na divulgação das classificações, preenchimento das pautas, emissão de certificados e nas decisões dos órgãos de escola.

O fato de os estudantes poderem proceder à sua inscrição em duas plataformas diferentes e não totalmente compatíveis, nomeadamente no SIDE e nos SA tem sido motivo de exposições dos estudantes. Por outro lado, principalmente da parte dos pais dos estudante foi também evidenciada a necessidade de ser possível efetuar pagamento por via eletrónica. Embora estas formas de pagamento já sejam possíveis, nomeadamente PayPal e, excecionalmente, por transferência bancária, devia ser implementado um sistema de emissão códigos para pagamento em multibanco, quando estes ocorrem fora de prazo.

A predominância de exposições de estudantes de cursos da ECHS é de salientar. Mesmo tendo em conta o maior numero de estudantes nesta escola, em termos globais, a incidência de exposições é muito maior nesta escola do que nas restantes. Se, nos cursos de 1º ciclo da prestação da ECHS é ligeiramente melhor que das outras escolas, nos cursos de 2º e 3º ciclos a prestação é muito pior. Apesar de um maior número total de estudantes nesta escola poder ter como consequência um maior número de estudantes por turma e poderem surgir dificuldades associadas com as instalações, nenhum dos estudantes desta escola apresentou este tipo de argumentos nas suas exposições.



A análise comparativa com os relatórios dos anos anteriores, em termos absolutos, está condicionada pelo fato de o período em que o provedor realizou a sua atividades ser inferior a um ano. Contudo, corrigindo esta discrepância, o número médio mensal de exposições em 2017 foi (10,8 exposições/mês), ligeiramente inferior ao do ano anterior (12 exposições/mês). Para além disso, a maior parte dos problemas expostos foram solucionados por procedimentos não formais (aconselhamento, mediação, esclarecimentos) e por cumprimento espontâneo após contacto informal com o docente, diretor de curso ou os serviços. Estes fatos, parecem confirmar a vantagem do papel pedagógico da figura do Provedor do Estudante e o seu contributo para a melhoria da qualidade dos procedimentos na instituição.

O provedor aproveitou as atividades da semana de receção aos caloiros para promover a sua missão junto dos alunos de todas as escolas. Para além disso, o provedor e os seus colaboradores estão sujeitos ao dever de sigilo nos termos da lei, relativamente às informações referentes à reserva da intimidade e da vida privada. Apesar destas condições, foi possível perceber, e chegou a ser verbalizada, alguma reserva dos estudantes nas exposições e nos contactos mantidos. Este fato sugere que podem existir direitos e interesses legítimos dos estudantes que não estejam a ser reivindicados por receio de represálias, justificadas ou não.

A lista de atividades realizadas em 2017, não se resume ao processamento das exposições dos estudantes mas também incluiu outras atividades. As principais atividades incluíram as contribuições para a revisão do atual Regulamento Pedagógico e do Regulamento dos Regimes Especiais bem como a colaboração para elaboração do calendário escolar para o ano letivo de 2018/2019.

Finalmente, foi ainda elaborado o Regulamento do Provedor do estudante da UTAD. Este documento de natureza legal, é fundamental para concretizar as funções, a designação e o âmbito de atuação do provedor. A sua existência está prevista nos estatutos da Universidade, mas estava em falta. A elaboração deste documento, absolutamente basilar para o desempenho das funções do provedor, foi realizada em estreita colaboração com o Gabinete de Apoio Jurídico da UTAD. A elaboração deste documento foi realizada durante o ano de 2017, mas a sua publicação foi concretizada já em 2018.

## AGRADECIMENTOS

O provedor realizou a sua atividade em estreita colaboração com os estudantes, docentes, investigadores, trabalhadores não docentes e não investigadores, Diretores de curso, Presidentes dos Conselhos Pedagógicos e Presidentes de Escola, Diretora e funcionários dos Serviços Académicos, juristas do Gabinete de Apoio Jurídico bem como com o Presidente da Associação Académica da UTAD e o Vice-Reitor para o Ensino. Sempre que foi solicitada a sua colaboração, todos manifestaram a sua total disponibilidade, interesse e motivação para apoiar e contribuir para a resolução, com a maior brevidade, dos problemas que foram sendo expostos. A todos, o provedor está profundamente agradecido. Finalmente, importa ainda agradecer o apoio sempre disponível, pronto e incansável da Dulce Batista.

Vila Real, Março de 2018