

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

2018

utad

Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA	2
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	3
OBJETIVOS PARA 2018.....	4
BALANÇO E DESTAQUES	5
DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES.....	6
DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL	7
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO	8
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO	10
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DECISÃO	11
DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLAE CICLO DE ESTUDOS	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
AGRADECIMENTOS	20

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”.

O presente relatório surge no sentido de dar cumprimentos ao número 8 do artigo 8.º RPE, e pretende apresentar uma descrição e avaliação das atividades do Provedor do Estudante da UTAD, durante o ano civil de 2018.

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 vários contactos e reuniões com os estudantes e os outros membros da academia (e.g., docentes, diretores de curso, presidentes de escola, presidentes dos conselhos pedagógicos, funcionários dos diferentes serviços, etc.). Adicionalmente, os processos foram acompanhados continuamente até à sua resolução e arquivamento.

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 2018, 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.

OBJETIVOS PARA 2018

O principal objetivo para 2018 consistiu na execução da função do provedor do Estudante, que consiste na defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes no âmbito da Universidade. Para além disso, o RPE, que regula a sua atividade, foi publicado em fevereiro de 2018 e importava monitorizar e avaliar a sua implementação.

Apesar da existência do provedor do Estudante estar prevista no Estatutos da UTAD e o Provedor participar nos eventos organizados e promovidos para e pelos estudantes, durante o ano de 2017, foi verificado que a figura não era do conhecimento de todos os estudantes. Inclusivamente, alguns dos estudantes que acabaram por contactar o Provedor, manifestaram não ter conhecimento da existência do Provedor do Estudante, nem da sua missão, até pouco antes desse contacto. Assim, outro dos objetivos para 2018 foi o aumento da visibilidade do Provedor do Estudante na comunidade estudantil.

No VII Encontro Nacional de Provedores do Estudante (ENPE) que se realizou no dia 12 de outubro de 2017, no Instituto Politécnico de Tomar, o Provedor do Estudante da UTAD foi eleito como membro da Comissão Organizadora do VIII ENPE, como delegado do setor de Ensino Superior Universitário Público. Portanto, outro dos objetivos para 2018 foi a participação ativa e organização do VIII ENPE.

A análise das exposições dos anos anteriores revelou um número relativamente reduzido de causas. Assim, no sentido de evitar gerir o mesmo tipo de problemas que se repetem ano após ano, outros objetivos específicos foram aumentar a atuação proactiva a par da reativa, por exemplo colaborando na elaboração e atualização de regulamentação

Assim, em resumo, os objetivos para 2018 foram os seguintes:

- cumprimento da missão do Provedor do Estudante;
- Implementar e monitorizar a aplicação do Regulamento do Provedor do Estudante;
- aumentar a visibilidade do Provedor do Estudante;
- aumentar a atuação proactiva a par da reativa;
- participar e colaborar na organização do VIII ENP;
- colaborar na elaboração e atualização de regulamentação.

BALANÇO E DESTAQUES

Em resumo, os objetivos para 2018 foram integralmente atingidos. Alguns dos indicadores dessa execução que se podem destacar, são os seguintes:

- Participação em 6 eventos promovidos e organizados pelos e para os estudantes, nomeadamente Jogos Populares 2018, Cerimónia Comemorativa Trigesimo Aniversário AAUTAD, Dia da UTAD, Semana de integração, Sessão de Abertura Ano Letivo, Gala de Núcleos da UTAD;
- Informação sobre o Provedor está mais completa, visível e disponível, nomeadamente no site da UTAD, no SIDE, CAMPUS ONLINE, e da AAUTAD;
- O número de exposições ao Provedor do Estudante aumentou 35% em relação ao anterior;
- O Regulamento do Provedor do Estudante da UTAD, publicado em 21 de fevereiro de 2018 está em implementação, monitorização e avaliação desde então;
- O Provedor do Estudante contribuiu para a elaboração de um novo regulamento, o Regulamento de Aplicação da Escala Europeia de Comparabilidade de Classificações da Universidade de Trás -os -Montes e Alto Douro;
- Contribuição para a atualização de um regulamento em vigor, o Regulamento Pedagógico da UTAD;
- Reunião com psicólogos da UTAD para aferir o estado da saúde mental, consumos e dependências/adições dos estudantes bem como a forma como a instituição responde a estas situações;
- Participação ativa e colaboração na organização do VIII ENPE.



Figura 1 | Provedor do Estudante na Semana da integração dos novos estudantes.

DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES

Foram recebidos todos os estudantes, ex-estudantes, estudantes a frequentar UCs isoladas, candidatos a estudantes, pais, docentes e demais entidades que se dirigiram à provedoria. 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 no ano de 2018 foi de 168. Importa referir que sempre que dois ou mais estudantes se dirigem em conjunto ao provedor, é apenas contabilizada uma única exposição. 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, pois implicam procedimentos individuais, com a respetiva apreciação, instrução e arquivamento.

A vasta maioria das exposições foi realizada por estudantes (97%), mas foram também registadas 4 (2,4%) exposições de ex-estudantes, 2 (1,2%) exposições por estudantes de cursos preparatórios e 1 (0,6%) exposição apresentada por um pai de um estudante. O Provedor foi ainda consultado por vários docentes que procuraram esclarecimentos e interpretação sobre o Regulamento Pedagógico.

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 ciclo de estudos.

DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

A análise do número de exposições em cada mês de 2018 (**Figura 2**) revela que os meses com maior número de casos foram os do final do segundo semestre/ano letivo (maio, junho e julho) e início dos semestres/ano letivo (outubro e fevereiro). De fato, em junho foram registradas 66 exposições, que corresponde a cerca de 40% do número total anual de exposições (NT), maio e julho tiveram cerca de 10% do NT enquanto em outubro e fevereiro foram contabilizadas 13% e 6% do NT, respectivamente.

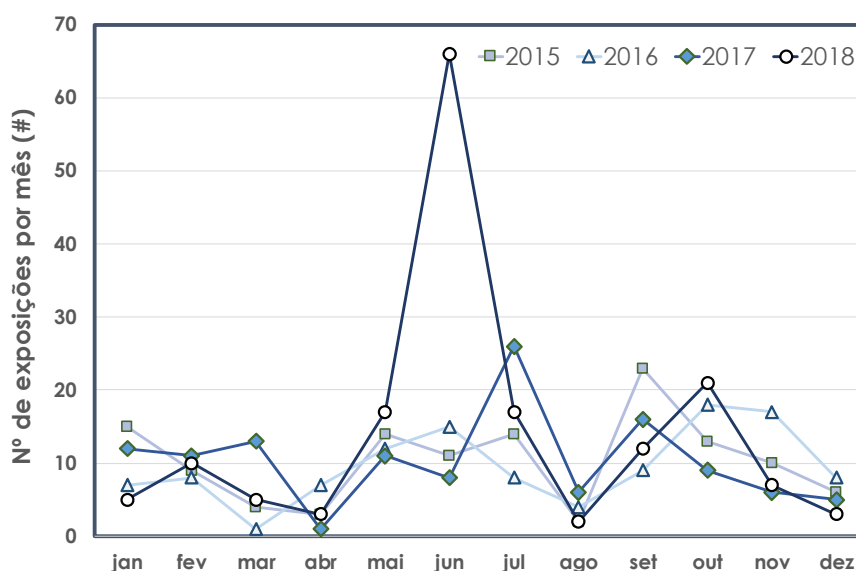


Figura 2 | Distribuição do número de exposições ao longo do ano.

Estes resultados estão associados a exposições sobre o processo e metodologias de avaliação, processo de inscrição, pagamento de propinas bem como a atrasos na divulgação das classificações, preenchimento das pautas, emissão de certificados e decisões dos órgãos de Escola. Por outro lado, os meses em que se registaram menor número de exposições foram os meses de ou com férias (páscoa, natal e ano novo) e pausas letivas (março, agosto e dezembro) e no meio dos semestres (e.g., abril), com cerca de 1% – 2% do NT. Em resultado da análise comparativa com os anos anteriores, pode ser salientado: (i) a semelhança entre a variabilidade intra-anual do número de exposições em 2018 e 2016, bem como entre 2017 e 2015, nomeadamente no que

respeita aos meses dos picos de início de verão e outono; (ii) com valores máximos em junho e outubro e não em julho e setembro; (iii) e uma significativa redução do número de exposições em agosto de 2018, eventualmente associada à eliminação da época antecipada de exames, objeto de recomendação no ano de 2017.

A evolução anual do NT de exposições (**Figura 3**), revela uma tendência crescente, eventualmente associada ao esforço de aumento da visibilidade do Provedor do Estudante junto da academia, para além da comunidade estudantil. De fato, importa salientar que alguns dos docentes que contactam com o Provedor referem que divulgam e promovem o recurso ao Provedor junto dos seus estudantes.

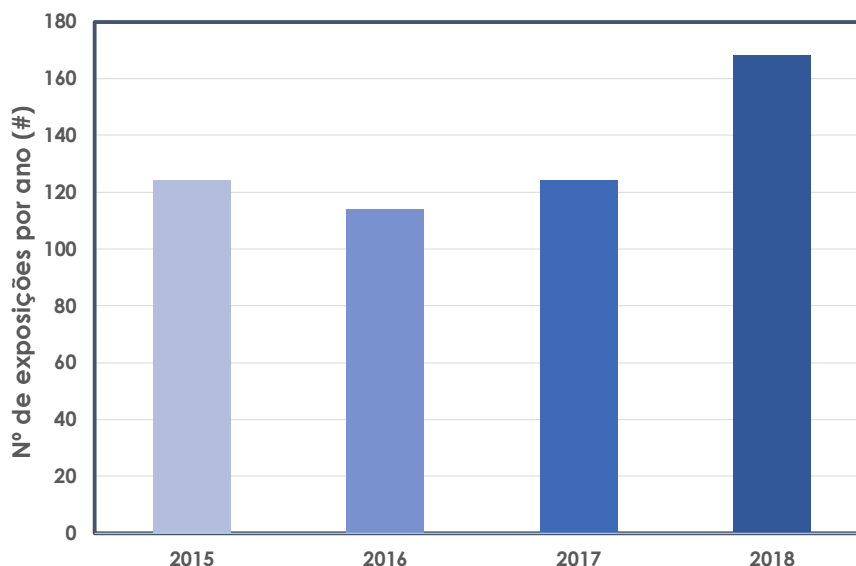


Figura 3 | Distribuição do número total anual de exposições ao longo dos anos.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO

Nos sítios onde a informação sobre o Provedor do Estudante se encontra disponibilizada (e.g., SIDE, sitio da UTAD, Campus Online), é referido que as exposições podem ser apresentadas presencialmente sendo, obrigatoriamente, reduzida a escrito, mas a exposição pode também ser apresentada através de carta, formulário ou correio eletrónico.

Contudo, o principal recurso utilizado para realizar o primeiro contato com o Provedor (**Figura 4**) foi o correio eletrónico (89%), seguido do contacto telefónico (6%) e presencial (5%). Relativamente ao ano anterior, importa sublinhar o aumento do número de exposições iniciadas por correio eletrónico (de 76% para 89%) e uma significativa diminuição do primeiro contacto de forma presencial (20% para 5%). Estes resultados podem ser consequência de os estudantes serem utilizadores habituais do correio eletrónico e terem sido incentivados a contactar o Provedor por correio eletrónico ou através do preenchimento do formulário disponibilizado no sítio da UTAD, que implica o envio da exposição por correio eletrónico.

As exposições realizadas por telefone foram desaconselhadas, no sentido em que deve haver um registo escrito das exposições. Contudo, o número de telefone do Provedor do Estudante esteve sempre ativo durante 2018, pelo que, apesar de o número de exposições iniciadas por contacto telefónico ser reduzido, houve um aumento destas exposições de 3% para 6%. Importa salientar, apesar do primeiro contacto poder ter sido realizado telefonicamente, os estudantes foram convidados a reunir pessoalmente com o Provedor.

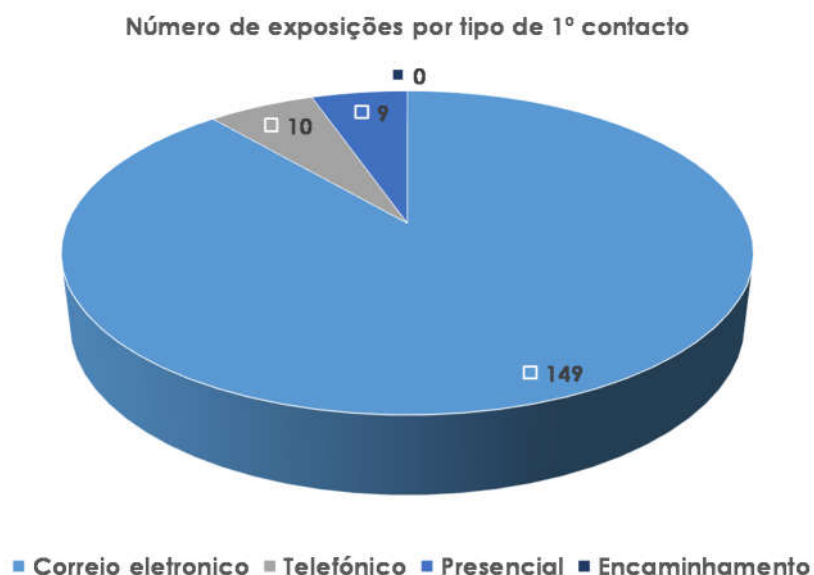


Figura 4 | Distribuição do número total anual de exposições por tipo de 1º contacto.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO

As exposições apresentadas são quase exclusivamente associadas a problemas Académico/Administrativos, que contam com 50% do NT, ou de natureza pedagógica, com 45% do NT (**Figura 5**). As outras causas contam apenas com 5% do NT (Outros 4% e Ação social 1%).



Figura 5 | Distribuição do número de exposições por tipo de causa.

Importa referir que as exposições de natureza pedagógica se sustentam fundamentalmente em aspetos do Regulamento Pedagógico, nomeadamente sobre a ficha da unidade curricular (FUC), o processo de avaliação, faltas às aulas e provas de avaliação bem como regimes especiais de frequência. Por outro lado, as exposições de natureza Académico/Administrativos incluem as reclamações apresentadas sobre os Serviços Académicos (SA) mas, na maioria dos casos, as falta e omissões não são da 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 requeridos pelos estudantes.

A classe de “Outros” tipos de exposição compreendem um vasto conjunto de situações como dúvidas sobre Regulamento Geral de Proteção de Dados, dificuldades na obtenção de visto e reserva da vaga no curso, possibilidade de obtenção de apoio financeiro para deslocações associadas à realização de estágios curriculares, direitos de autor de dissertações de mestrado e teses de doutoramento, solicitação de apoio em caso de doença.

O padrão de distribuição do número de exposições por tipo de exposição em 2018 é significativamente diferente do padrão do ano passado. De fato, em 2017, 67% do NT de exposições tiveram causa Académico/Administrativos e 31% foram de natureza pedagógica. Esta diferença de padrão pode estar associada a uma maior disponibilidade dos estudantes para reportar problemas de carácter pedagógico, nomeadamente sobre o processo/metodologias de avaliação.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DECISÃO

Todas as 168 exposições apresentadas em 2018 foram resolvidas durante o ano civil (**Tabela 1**) e foram quase exclusivamente resolvidas com o cumprimento da parte contrária (49%) e com base na prestação de esclarecimentos (36%). Uma pequena percentagem (7%) das exposições foram objeto de apreciação prévia por parte do Provedor, sendo liminarmente indeferidas por carecerem manifestamente de fundamento. Uma ainda menor fração (4%) das exposições foi encaminhada para outros órgãos, principalmente para o Presidente de Escola e Diretor de Curso, por serem os órgãos que definem a informação ou as competências para poderem ajudar a resolver as situações. Numa igualmente pequena percentagem (4%) de exposições, a intervenção do Provedor foi caracterizada pela mediação no sentido de chegar a um acordo.

Tabela 1 | Número de exposições por tipo de resolução e encaminhamento.

Tipo de resolução/encaminhamento	N.º de exposições
Recomendação dirigida ao Reitor	3
Mediação e acordo	6
Encaminhamento (Serviços, Presidente de Escola, Diretor de Curso)	7
Arquivados ou improcedentes	12
Prestação de esclarecimento	60
Cumprimento da parte contrária	82
TOTAL	168

Finalmente, em 2018 o Provedor fez três recomendações na sequência de exposições de estudantes. Uma das recomendações foi centrada na aplicação da "Escala europeia de comparabilidade de classificações". O processo de correspondência entre escalas de classificação, no contexto da mobilidade, deve ser realizado com base no Decreto-Lei n.º 42/2005 de 22 de fevereiro, que estabelece os "Princípios Reguladores de Instrumentos para a Criação do Espaço Europeu de Ensino Superior". Este Decreto-Lei, estabelece, no Capítulo III, a escala europeia de comparabilidade de classificações, a correspondência entre escalas, e os Princípios de aplicação da correspondência às classificações das unidades curriculares. Contudo, persistiam dúvidas sobre a aplicação do processo de creditação das classificações que os alunos obtêm quando se encontram em mobilidade durante a formação, nomeadamente Erasmus. Por outro lado, poderia existir alguma dispersão relativamente à aplicação dos "Princípios de aplicação da correspondência às classificações das unidades curriculares", que apenas estabelecem limites inferiores. Adicionalmente, também poderia resultar alguma injustiça da aplicação deste processo, nomeadamente pela utilização de diferentes critérios ou simplesmente pela sua aplicação em períodos móveis de diferente dimensão, ao longo do tempo. Assim, foi recomendada a adoção de uma correspondência objetiva entre o intervalo 10-20 da escala numérica inteira de 0 a 20, adotada na UTAD, e a escala europeia de comparabilidade de classificações para os resultados de aprovado, constituída por cinco classes, identificadas pelas letras A a E. Esta recomendação/proposta teve como objetivos: (i) clarificar o processo de correspondência entre escalas de classificação na UTAD; (ii) harmonizar este processo nos cursos e unidades curriculares da UTAD; (iii) permitir

aos diretores de curso e aos estudantes conhecer/estimar, com a necessária e desejável antecedência, a correspondência entre escalas de classificação; e (iv) dotar o processo de maior e crescente robustez, resistência e significância estatística.

Na sequência do estudo elaborado sobre este assunto e desta recomendação o Provedor integrou uma equipa que desenvolveu o Regulamento de Aplicação da Escala Europeia de Comparabilidade de Classificações da Universidade de Trás -os -Montes e Alto Douro, que acabou por ser publicado no Diário da República, 2.ª série, N.º 183, 21 de setembro de 2018.

DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLAE CICLO DE ESTUDOS

A análise da distribuição do número de exposições por Escola em 2018 (**Figura 6**), revela que, em valores absolutos, a Escola de Ciências Agrárias e Veterinárias (ECAV) foi a Escola com o maior número de exposições (43% do número total de exposições), com mais do dobro das exposições apresentadas sobre a Escola de Ciências da Vida e do Ambiente (ECVA), com 20% do número total de exposições, e 1.7 vezes mais exposições que a Escola de Ciências Humanas e Sociais (ECHS), que apresenta o segundo maior número de exposições (26%). A Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) e Escola Superior de Saúde (ESS) apresentam número de exposições muito inferior (5% e 4%), respetivamente. Houve apenas duas exposições associadas a cursos preparatórios para estudantes internacionais, aqui associados ao Gabinete de Relações Internacionais e Mobilidade (GRIM).

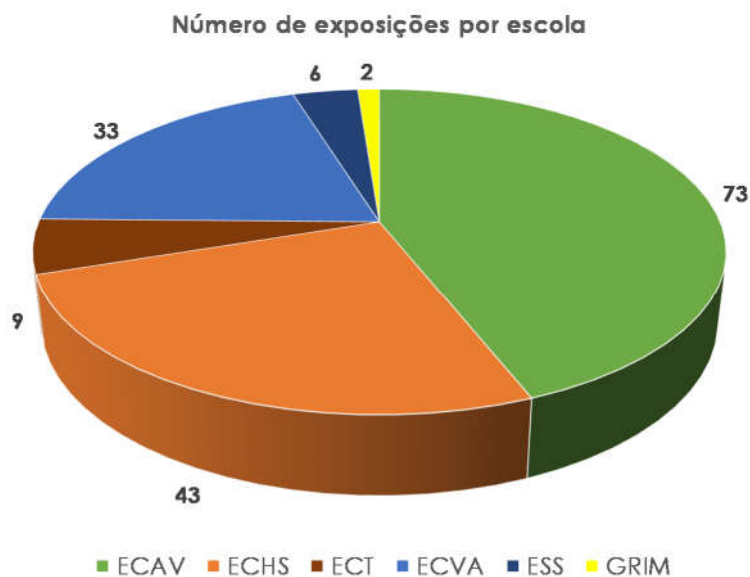


Figura 6 | Distribuição do número de exposições por Escola.

O maior número de exposições da ECAV é parcialmente explicado por um conjunto de exposições realizadas por vários estudantes, relacionados sobre a alteração de datas de provas de avaliação. Contudo, mesmo associando/removendo estas exposições repetidas, a ECAV continuaria a ser uma das Escolas com mais exposições. Este resultado é particularmente preocupante no sentido que o número de alunos desta Escola é inferior ao das outras Escola de natureza universitária.

Em relação ao ano anterior, e se forem excluídas as exposições repetidas da ECAV, a posição relativa das Escolas com o maior número de exposições é mantida, mas há a salientar as seguintes características: (i) A Escola que surge em primeiro lugar é a ECHS, seguindo a tendência que se mantém dos anos anteriores, mas com uma menor fração do NT de exposições (33% em 2018 e 41% em 2017); (ii) a proporção entre o número de exposições na ECHS e nas Escolas que se perfilam em segundo lugar é muito menor em 2018 que no ano anterior (aproximadamente o dobro em 2017 e apenas um quarto em 2018); (iii) um aumento significativo das exposições da ECAV (de 15% para 26%); e, (iv) uma diminuição significativa do número de exposições na ECT (14% para 7%).

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. Nestes casos, é habitual transformar a grandeza extensiva numa intensiva por utilização de um fator de

escala (padronização). Neste relatório foi considerado o número de exposições padronizado, definido e calculado como a divisão entre o n.º de exposições pelo número de estudantes de cada Escola. Utilizando o número de estudantes no ano letivo 2017/2018, os resultados (**Figura 7**) revelam que, de fato, a ECAV é a Escola com maior número relativo de exposições, com quase 3 vezes mais exposições que a ECHS e a ECVA que, neste aspeto apresentam resultados muito semelhantes. A ESS e a ECT apresentam o menor número padronizado de exposições. A utilização do número de alunos de cada Escola no ano letivo de 2018/2019 para normalizar o número de exposições conduz a resultados semelhantes.

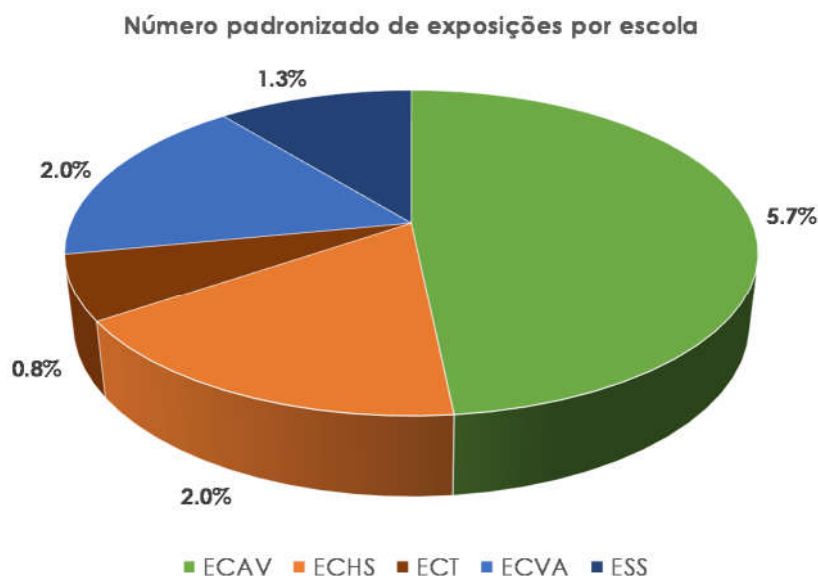


Figura 7 | Distribuição do número padronizado de exposições por Escola. O número de exposição é dividido pelo número de alunos de cada Escola, multiplicado por 100 e apresentado em %.

A análise da distribuição do número de exposições por Escola e curso (**Tabela 2**), revela que o maior número de exposições passou a ser realizada pelos estudantes de cursos de mestrado integrado. Contudo, este resultado é consequência do anteriormente referido valor anómalo de exposições associado a uma mesma situação.

Tabela 2 | Número de exposições por Escola e ciclo de estudos.

Escola	Prep.	1º ciclo	MI	2º ciclo	3º ciclo	Ex. Est	Não Est	TOTAL
ECAV	0	5	59	5	4	0	0	73
ECVA	0	21	0	16	3	3	0	43
ECT	0	4	0	3	1	0	1	9
ECHS	0	13	0	16	3	1	0	33
ESS	0	4	0	1	0	1	0	6
GRIM	2	0	0	0	0	0	0	2
NI	0	1	0	0	0	0	1	2
SOMA	2	48	59	41	11	5	2	168

Prep: cursos preparatórios para estudantes internacionais

MI: Mestrado Integrado

Ex. Est: Ex-estudante

Não Est: Não estudante

NI: Escola não identificada

Se excetuarmos estas exposições repetidas, os estudantes que formalizam o maior número de exposições são os de cursos de licenciatura (com 29% do NT de exposições seguidos pelos estudantes do curso de mestrado (26%) e, finalmente, de doutoramento (7%). Estes resultados são expectáveis, em consequência do número de alunos em cada ciclo de estudos.

De fato, a análise comparativa adequada deve ser realizada com base no número padronizado de exposições por ciclo de estudos (**Figura 8**), que revela, em termos relativos, que o número padronizado de exposições dos estudantes de licenciatura (1º ciclo) é muito inferior aos dos outros ciclos, nomeadamente, cerca de um terço das exposições apresentadas pelos estudantes de cursos de mestrado (2º ciclo) e um quarto do número relativo de exposições dos estudantes de cursos de doutoramento (3º ciclo). O valor obtido para os Mestrado Integrados (MI) revela a influência do grande número de exposições associado à mesma situação. Contudo, se esses casos forem removidos da análise, os MI ainda apresentam um valor (2.7%) semelhante ao obtido para os mestrados.

Número padronizado de exposições por ciclo de estudos

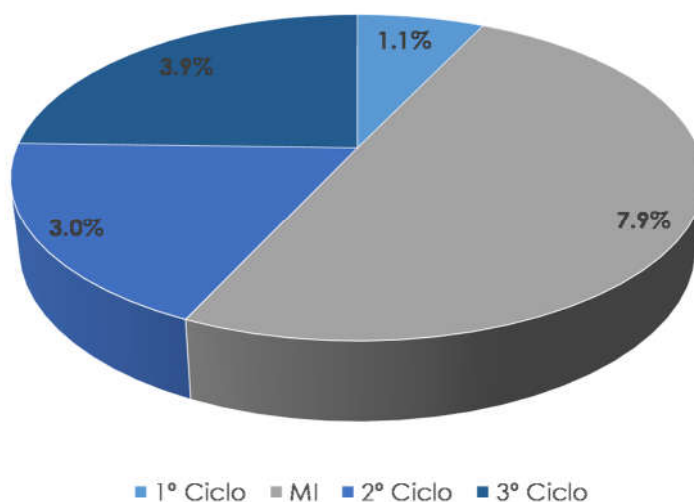


Figura 8 | Distribuição do número padronizado de exposições por ciclo de estudos. O número de exposição é dividido pelo número de alunos em cada ciclo, multiplicado por 100 e apresentado em %.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais conclusões da análise das exposições realizadas em 2018 podem ser sumariadas da seguinte forma: (i) todas as exposições formalizadas tiveram uma decisão no mesmo ano; (ii) as decisões sobre as exposições foram, em geral, muito rápidas; (iii) os estudantes manifestaram satisfação com a prestação do Provedor no que respeita aos esclarecimentos prestados, decisões/posições assumidas, soluções encontradas e propostas ainda que, por vezes, não fossem de encontro às suas pretensões; (iv) as exposições foram sempre resolvidas com medição e envolvendo todas as partes que poderiam ajudar a resolver as situações; (v) a maior parte das exposições ocorre no início e final dos semestres/anos letivos, (vi) associados quase exclusivamente a problemas Académico/Administrativos (51%), não necessariamente responsabilidade dos Serviços Académicos, e a aspetos do Regulamento Pedagógico (45%). Neste último caso, as exposições descreveram problemas associados à metodologia de avaliação, processo de inscrição, pagamento de propinas, bem como atrasos na divulgação das

classificações, preenchimento das pautas e nas decisões dos órgãos de Escola que, consequentemente, resultam em demoras na emissão de certificados.

Como referido no relatório do ano anterior, o fato de os estudantes continuarem a poder proceder à sua inscrição em duas plataformas diferentes e não totalmente compatíveis, nomeadamente no SIDE e nos SA tem sido motivo de algumas exposições dos estudantes. Embora seja claro, no regulamento pedagógico, que a matrícula e inscrição em unidades curriculares devem ser formalizadas nos SA e que a inscrição dos estudantes nas turmas é obrigatoriamente realizada no SIDE, alguns estudantes tendem a assumir que a inscrição no SIDE substitui a inscrição nos SA. No SIDE, os docentes têm acesso à situação dos estudantes, isto é, conseguem facilmente identificar os estudantes que não se encontram regularmente inscritos nos SA. Contudo, nem sempre são proactivos e não alertam os estudantes da irregularidade da sua situação. Por outro lado, a simples limitação da inscrição dos estudantes nas turmas das UCs a que estivessem inscritos nos SA, impediria alguns problemas e evitaria algumas exposições ao Provedor.

A causa de um número significativo de reclamação dos estudantes, seus pais e legítimos representantes consiste na impossibilidade de procederem à sua inscrição *online*. Outro aspeto que tem sido causa de algumas exposições nos cursos de doutoramento, está associado ao vínculo entre os conceitos de doutoramento e ano letivo. Os estudantes candidatos a bolsa, por exemplo da FCT ou no âmbito de projetos de I&D, e que são notificados da concessão de bolsa a meio do ano letivo, têm de se inscrever nesse ano letivo e proceder ao consequente pagamento de propinas, como se tivessem começado o seu trabalho desde o início do ano letivo. Estas situações são tanto mais lesivas quanto mais tarde (durante o ano letivo) o estudante tomar conhecimento da concessão da bolsa. Ainda que a associação entre cursos de doutoramento e ano letivo possa fazer sentido em cursos com componente curricular, esse vínculo carece de melhor justificação em cursos de doutoramento de natureza integralmente tutorial.

O elevado número absoluto e padronizado de exposições de estudantes de cursos da ECAV e da ECHS são de salientar por diferentes razões. Se forem removidas as exposições repetidas, a ECAV apresenta os maiores números de exposições, muito concentrados no curso de mestrado integrado, apesar de ser a Escola de natureza universitária com o segundo menor número de estudantes. Na ECHS, a incidência de exposições é muito maior do que nas restantes, concentrados nos cursos de licenciatura e mestrado (1º e 2º ciclos) e, mesmo tendo em conta o maior número de estudantes, esta Escola apresenta

o segundo maior número padronizado de exposições. Importa ainda referir que os casos de maior complexidade e que mais demoram a resolver são da ECHS e da ECVA.

O valor da média aritmética mensal de exposições em 2018 foi de 14 exposições/mês, superior ao valor de 2017 (10,8 exposições/mês) e 2016 (12 exposições/mês). Este aumento não deve estar associado a um eventual aumento das razões para formalizar exposições mas pode estar associado ao esforço realizado para aumentar a visibilidade do Provedor do Estudante. De fato, o Provedor aproveitou todos os eventos em que participou para promover a sua existência e missão junto dos estudantes 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. Contudo, apesar destas condições poderem, eventualmente, promover a apresentação de exposições, foi possível perceber as reservas de alguns estudantes nos contactos realizados e exposições apresentadas. Este fato sugere que podem existir direitos e interesses legítimos dos estudantes que não estejam a ser reivindicados por eventual receio de represálias. Assim, o esforço para aumentar a visibilidade do Provedor tem de ser mantido para informar os estudantes da existência e missão do Provedor na defesa e promoção dos seus legítimos direitos e interesses.

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.

A lista de atividades realizadas em 2018, não se resume ao processamento das exposições dos estudantes mas também incluiu outras atividades. A lista destas atividades inclui as contribuições para a revisão do Regulamento Pedagógico e do Regulamento de Aplicação da Escala Europeia de Comparabilidade de Classificações da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Na reunião com os psicólogos da UTAD e SASUTAD foi discutido a incidência, as causas que motivam os estudantes a procurarem estes profissionais. Estas situações são expectáveis uma vez que um número significativo dos estudantes perde o suporte familiar e relacional (com os amigos). Por outro lado, o ensino secundário promove a dependência do estudante com o professor e no ensino superior é o oposto e, por vezes,

o estudante apenas recorre ao apoio depois de já haver um problema. O programa de tutoria tem vindo a permitir identificar alguns casos e os tutores têm dado apoio. Foi também referido os procedimentos e outros profissionais envolvidos, nomeadamente os médicos e psicólogos do SASUTAD, médicos de família e psicólogos dos centros de saúde e do hospital. Foram discutidos vários aspetos que podem conduzir à melhoria da situação como mais informação e maior divulgação do serviço, maior número de psicólogos, laboratório de psicologia ou protocolos com entidades exteriores como agrupamentos dos centros de saúde (ACES), APAV, Hospital de VR.

Finalmente, o Regulamento do Provedor do Estudante da UTAD foi publicado a 21 de fevereiro de 2018 e desde essa data que está em implementação, monitorização e avaliação. Este documento de natureza legal, é fundamental para divulgar as funções, as competências e o rigor que importa imprimir aos procedimentos próprios de um órgão de tutela de direitos que reclama necessariamente segurança e previsibilidade na ação.

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, Presidentes de Escola, Diretora e funcionários dos Serviços Académicos, Coordenador Institucional e equipa do GRIM, Presidente da Associação Académica da UTAD e o Vice-Reitor para o Ensino. Sempre que foi solicitada a sua colaboração, todos se manifestaram disponíveis, interessados e empenhados para ajudar a esclarecer a situação e a encontrar soluções para os problemas expostos, com a maior brevidade. Finalmente, importa ainda agradecer o apoio pronto e incansável da Dulce Batista, do Engenheiro Rui Mestre e das juristas Andreia Simões e Maria Jorge do Gabinete de Apoio Jurídico. A todos, o Provedor está profundamente agradecido.

Vila Real, 25 de fevereiro de 2019