

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

2019

utad

Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA	2
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	4
OBJETIVOS PARA 2019.....	5
BALANÇO E DESTAQUES	6
DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES.....	8
DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL	9
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO	11
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO	12
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE RESOLUÇÃO/DECISÃO.....	14
DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLAE CICLO DE ESTUDOS	16
RECOMENDAÇÕES	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
AGRADECIMENTOS	24

NOTA INTRODUTÓRIA

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, adiante designado por RJIES, aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, estabelece no artigo 25.º que “em cada instituição de ensino superior existe, nos termos fixados pelos seus Estatutos, um Provedor do Estudante, cuja ação se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição, designadamente com os conselhos pedagógicos, bem como com as suas unidades orgânicas”.

Consequentemente, os Estatutos da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (Despacho normativo n.º 5/2019), adiante designada por UTAD, consagram, no seu artigo 33.º a figura do Provedor do Estudante (PE) como 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 (n.º 1 do artigo 33.º dos Estatutos da UTAD).

O Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (RPE), publicado em fevereiro de 2018, confere à figura do Provedor, por um lado, uma função de promoção e de defesa de direitos e interesses legítimos dos estudantes, no contexto da vida universitária, e, por outro lado, uma importante vocação de mediação entre estudantes e entre estes e os docentes, investigadores, trabalhadores não docentes e não investigadores bem como as várias estruturas orgânicas da Universidade, através da valorização do contacto pessoal, do pedido de esclarecimentos, ou de outras iniciativas mais ou menos formais que considere adequadas à resolução dos conflitos.

No RPE foi definido um modelo de PE que incorpora a flexibilidade e o bom senso como guias de boas práticas e instrumento de eficiência e eficácia na resolução das questões colocadas ao Provedor, sem descuidar o rigor que importa imprimir aos procedimentos próprios de um órgão de tutela de direitos que reclama necessariamente segurança e previsibilidade na ação.

De acordo com o RPE (n.º 1 do artigo 8.º do RPE), compete 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.

O RPE (n.º 8 do artigo 8.º) estipula ainda que o PE deve elaborar e publicar 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 estipulado no RPE;
- informar a academia e a sociedade sobre as atividades realizadas pelo Provedor do Estudante da UTAD, durante o ano civil anterior;
- permitir a avaliação do desempenho do PE, no âmbito das suas funções;

- apoiar uma reflexão conjunta com membros de outros órgãos da UTAD e das Escolas visando a identificação e implementação de medidas de resolução/minimização dos problemas identificados.

Uma parte significativa deste relatório consiste na apresentação de resultados de análise estatística sobre elementos característicos das exposições. A criação, organização e gestão da base de dados de elementos 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, bem como das estruturas adotadas nos relatórios anteriores, para permitir uma análise comparativa.

As atividades do Provedor não incluem apenas a análise e decisão e apreciação liminar das exposições. Na vasta maioria dos casos, cada exposição implica a sua instrução, que incluem 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). Adicionalmente, o procedimento prolonga-se desde a apresentação da exposição, inclui o acompanhamento da sua evolução, 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 2019, o Provedor do Estudante continuou com o apoio técnico administrativo da técnica superior Dr^a Dulce Maria Campos Teixeira Baptista, que também contribuiu para a elaboração deste relatório.

OBJETIVOS PARA 2019

A existência do PE está prevista no Estatutos da UTAD e divulgada no sítio da internet da instituição, na página inicial do Sistema de Informação de Apoio ao Ensino (SIDE), e no campus online da UTAD. Adicionalmente, desde a sua designação, o PE participa regularmente em todos os eventos organizados e promovidos para e pelos estudantes, incluindo eventos com grande número de novos estudantes como os organizados no âmbito da Semana de Integração. Os docentes relatam que também informam da existência do PE e que até sugerem o recurso a este órgão. Em resultado deste esforço de divulgação, já são raros os casos em que os estudantes relatam desconhecimento do PE e da sua missão. Contudo, em alguns casos, os estudantes relatam algum receio de expor as situações ao PE, apesar do dever de sigilo.

A participação em encontros com PE de outras Instituições do Ensino Superior tem confirmado a mais valia destes eventos na partilha de experiências vivenciadas nas suas instituições de ensino, na identificação e desenvolvimento de um conjunto de boas práticas. Estes eventos têm ainda como objetivo discutir e refletir sobre a figura do Provedor do Estudante, criada há 15 anos com a publicação do Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior, nomeadamente o que as instituições de Ensino Superior (IES) e os estudantes esperam do PE, a sua ação em situações específicas e interação com outros órgãos e serviços de apoio aos estudantes, ou o seu papel num ensino superior em mudança. Este eventos incluem ainda discussão sobre temas atuais e de preocupação comum no ensino superior como a inclusão, a internacionalização, a qualidade pedagógica, necessidades educativas especiais, regulamentação académica, perspectivas e boas praticas de integração, o insucesso e o abandono escolar.

A análise das exposições dos anos anteriores continua a revelar 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 na comunicações destas causas e na colaborando na elaboração e atualização de regulamentação.

Assim, em resumo, os objetivos para 2019 foram os seguintes:

- Cumprimento da missão do Provedor do Estudante;
- Continuar a aumentar a visibilidade do Provedor do Estudante, promovendo a sua existência, missão e dever de sigilo;
- Participar em eventos organizados pelos e para os estudantes;
- Continuar a promover a atuação proactiva a par da reativa;
- Continuar a contribuir para a elaboração e/ou atualização de regulamentos da UTAD, por força de alterações legislativas ou com o objetivo de os clarificar, corrigir, e melhorar as condições para os estudantes;
- Participar em encontros nacionais e/ou internacionais de provedores do estudante;
- Continuar a monitorizar e avaliar a implementação do RPE, para detetar eventuais aspetos a melhorar.

BALANÇO E DESTAQUES

Em resumo, os objetivos para 2019 foram sendo integralmente atingidos. Algumas das atividades e indicadores dessa execução que se podem destacar, são os seguintes:

- cumprimento da missão, tendo sido apresentadas ao PE 149 exposições, o que significa cerca de 12 exposições/mês ou 3 exposições/semana, e corresponde a uma diminuição de 11% em relação ao ano anterior;
- aumento da visibilidade do PE, com a participação em sete eventos promovidos e organizados pelos e para os estudantes, que corresponde a um aumento de 14%, nomeadamente: tomada de posse dos novos órgãos sociais da AAUTAD, Sessão Solene Comemorativa do 33.º Aniversário da UTAD; participação num evento formação AAUTAD; intervenção na Semana de Integração – sessão de boas vindas aos novos estudantes; intervenção na Semana de Integração – Vive a TUA ESCOLA – ECT; participação na Semana de Integração; II Gala de Celebração do Associativismo Jovem da UTAD;



Figura 1 | Provedor do Estudante na XV Assembleia da European Network Ombuds Higher Education/Rede Europeia de Defensores da Educação Superior (ENOHE) que se realizou na Universidade de León (painel da esquerda) e no Encontros de Provedores do estudante e Defensores universitários da Galiza que se realizou em Monção (painel da direita).

- Aumento da atuação proactiva a par da reativa, com a atualização do Regulamento Pedagógico, elaboração de recomendações formais e informais, e início da atualização de um segundo regulamento;
- Aumento (150%) da participação em encontros de provedores, com a participação em 5 eventos, nomeadamente 3 Encontro de Provedores do estudante e Defensores universitários da Galiza, realizados a 23 janeiro na Casa-Museu de Monção, a 24 de maio no Edifício Miralles da Universidad de Vigo (Campus Lagoas-Marcosende) e a 27 de novembro na UTAD, a XV Assembleia da European Network Ombuds Higher Education/Rede Europeia de Defensores da Educação Superior (ENOHE), de 26 a 28 de junho na Universidad de León, e o IX Encontro Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior (ENPE) a 25 de outubro na Universidade de Évora;
- Contributos para a criação da recém-fundada Associação Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior (RPE) para a qual acabou por ser eleito membro da Comissão Executiva e posteriormente, Vice-presidente da referida Comissão;
- Audição dos Núcleos de estudantes, representantes dos estudantes nos CPs e Associações de Estudantes; foram realizadas várias reuniões em dois períodos, um em maio e outro em outubro;
- Participação numa ação de formação de núcleo de estudantes, sobre Serviços, Gabinetes, funcionamento de órgãos da UTAD e das Escolas;

- Monitorização e acompanhamento da praxe, com a participação em várias reuniões e atividades, incluindo a atualização do site da UTAD com página "Praxe é opção! Tu decides.";
- Entrevista no âmbito da participação da UTAD no "Project 1.4 - The Governance of Higher Education in Europe and the UK";

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 ou por correio eletrónico. Todos os casos foram registados, não apenas aqueles em que se verificou haver necessidade de encaminhamento para outros órgãos e serviços 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 2019 foi de 149. 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 (90.6%), mas foram também registadas nove (6.0%) exposições de ex-estudantes, uma (0.7%) exposição por estudantes de cursos preparatórios e quatro (2.7%) exposições apresentadas por pais/mães de estudantes. Quatro das exposições apresentadas por estudantes foram realizadas pelos seus representantes (núcleos, comissão de curso ou representantes no Conselho Pedagógico. O Provedor foi ainda consultado por vários colegas docentes que procuraram esclarecimentos e interpretação sobre o regulamentos, maioritariamente sobre o Regulamento Pedagógico.

De seguida, serão apresentadas as distribuições das exposições segundo:

- data da exposição (distribuição temporal);
- meio usado para o primeiro contacto;
- tipologia da exposição;
- tipologia de encaminhamento e resolução;
- Escola e ciclo de estudos.

DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

A análise do número de exposições em cada mês (**Figura 2**), revela que os meses com maior número de casos em 2019 foram os do início do primeiro semestre/ano letivo (setembro e outubro) e do final do segundo semestre/ano letivo (julho). De fato, foram registadas 41 exposições em setembro e outubro (21 e 20 exposições, respetivamente) que correspondem a 27.5% do número total anual de exposições (NT), enquanto julho (com 17 exposições) teve cerca de 11.4% do NT.

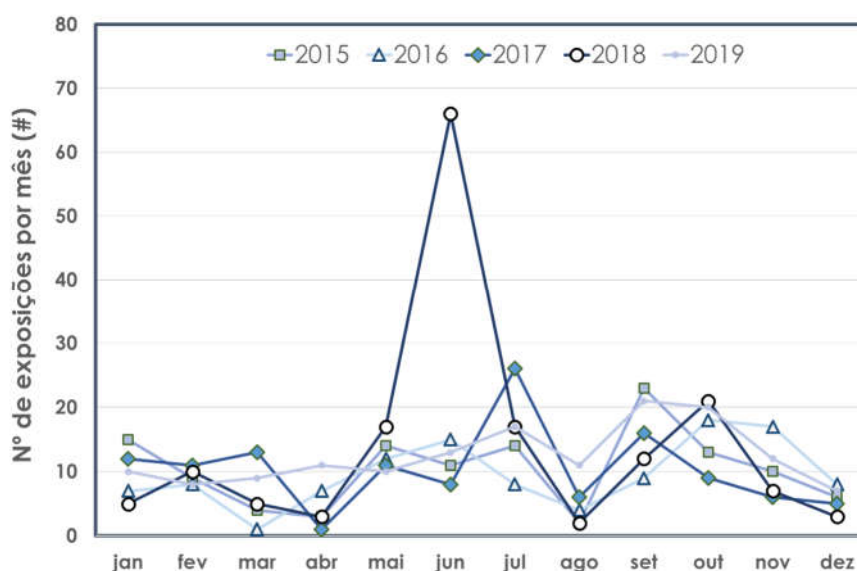


Figura 2 | Distribuição do número de exposições ao longo do ano.

O número de exposições mais elevado nos meses de setembro e outubro estão particularmente associados a exposições de natureza pedagógica (queixas contra docentes, infração às normas pedagógicas e processo de avaliação), bem como as propinas (falta de pagamento, consequências das dívidas e pagamento faseado).

De facto, algumas das exposições associadas a propinas que se tornaram processos relativamente longos, estiveram associadas à Lei n.º 75/2019, publicada em Diário da República n.º 167/2019, Série I de 2019-09-02, portanto, publicada logo no início de setembro. Esta Lei estabeleceu mecanismos extraordinários de regularização de dívidas por não pagamento de propinas em IES públicas, que se aplica aos valores cuja liquidação ou notificação da liquidação tenha ocorrido entre 1 de janeiro de 2011 e 31 de agosto de 2018. No fundo, os estudantes e antigos estudantes que estivessem (na altura) ou tenham estado (no passado) matriculados e inscritos em ciclos de estudos conferente de grau ou em curso técnico superior profissional, puderam aceder a um plano de pagamentos dos valores em dívida, de adesão voluntária, sobre o montante total em dívida a título de propina e outras taxas e emolumentos, não se considerando os valores referentes a custas, juros ou outras penalizações. Adicionalmente, os estudantes com carência económica comprovada tiveram direito a um período de carência de dois anos enquanto a existência de um plano de pagamentos entre o estudante ou antigo estudante e a IES respetiva, determinou o arquivamento dos processos de execução fiscal e cobrança coerciva que existam, incluindo nos casos em que haja penhora, interrompeu o prazo de prescrição dos valores em dívida e o cumprimento integral do plano de pagamentos determinou a extinção da obrigação de pagamento dos valores devidos a título de custas, juros e outras penalizações.

Por outro lado, o número de exposições mais elevado em julho deve-se a queixas contra docentes e processos de avaliação, inscrições em exame, entrega de dissertações/relatórios e prescrição.

A análise comparativa do número mensal de exposições nos últimos anos revela uma variabilidade intra-anual no ano de 2019 muito inferior à dos anos anteriores (desvio padrão menor), ou seja uma maior uniformidade na distribuição do número mensal de exposições, incluindo no mês de agosto. De facto, o número de exposições em agosto de 2019 (11 exposições) foi o maior dos últimos anos, neste mês. Apesar de nos restantes meses de 2019 o número de exposições não ter variado muito, os meses com menor número de exposições foram dezembro, fevereiro e março, eventualmente justificado

pelas férias de natal e ano novo e por serem meses no meio dos semestres. Outra característica da variabilidade intra-anual em 2019 é idêntica à observada nos anos 2015 a 2017, o que pode sugerir que 2018 tenha sido um ano *outlier* quanto à variabilidade intra-anual, particularmente caracterizado pelo proeminente pico em junho.

A evolução anual do NT (**Figura 3**), revela uma interrupção ou eventual inversão na tendência crescente que se registava desde 2016, eventualmente associada ao esforço de aumento da visibilidade do Provedor do Estudante junto dos estudantes e da academia em geral, desde essa altura. A diminuição do número anual de exposições pode estar associada ao resultado do trabalho de atualização, clarificação e cumprimento do Regulamento Pedagógico, bem como aos esclarecimentos e às ações preventivas dos docentes, Diretores de Curso e dos Conselhos Pedagógicos.

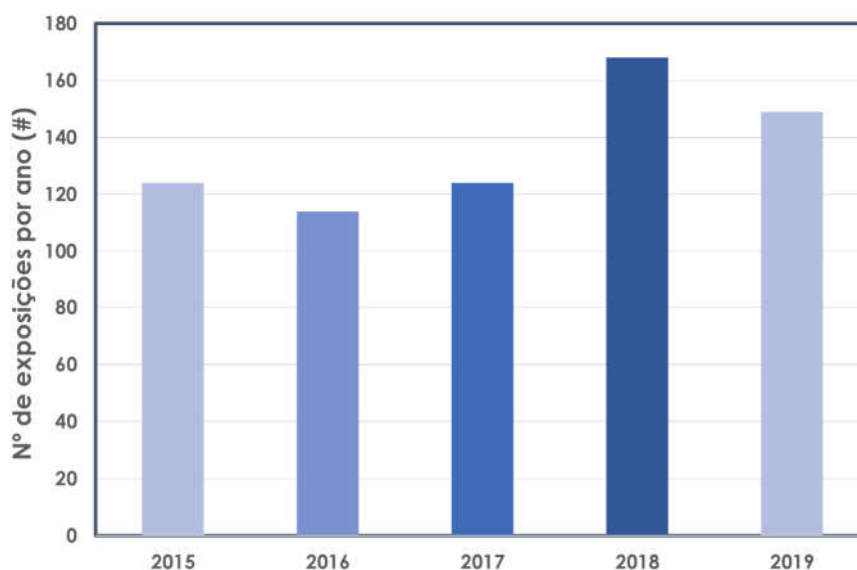


Figura 3 | Distribuição do número total anual de exposições.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO

Nos sítios onde a informação sobre o Provedor do Estudante se encontra disponibilizada (e.g., SIDE, sítio da UTAD, campus online), é sugerido que as exposições sejam apresentadas por escrito, através de carta, formulário ou correio eletrónico, pois se forem apresentadas presencialmente têm, obrigatoriamente, de ser reduzidas a escrito.

Adicionalmente, o acesso generalizado a tecnologias de informação e comunicação têm tornado o correio eletrónico uma das formas mais simples e habituais de contacto. Neste sentido, não surpreende que o principal recurso utilizado pelos estudantes para realizar o primeiro contato com o Provedor em 2019 (**Figura 4**) tenha sido o correio eletrónico, com 93% do NT, que traduz um aumento de 4% em relação ao ano anterior (89%). Apesar do Provedor do Estudante dispor e divulgar um número de contacto telefónico, o telefone deixou de ser utilizado para formalizar as exposições ou mesmo um primeiro contacto, por ser desaconselhado e ter de haver um registo escrito das exposições. A inexistência de exposições por telefone resultou principalmente no aumento das exposições por correio eletrónico e num aumento ligeiro(1%) do primeiro contacto presencial (6%). Importa salientar a evolução do correio eletrónico como recurso para o primeiro contacto, se traduz numa tendência crescente de 66% em 2015 para 93% em 2019.

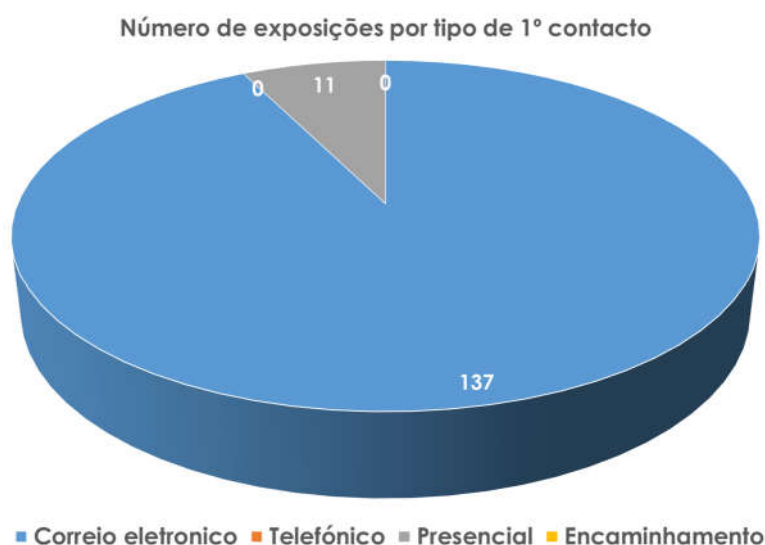


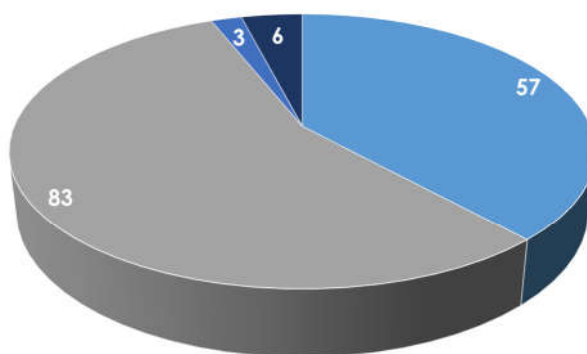
Figura 4 | Distribuição do número total anual de exposições por tipo de 1º contacto.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE EXPOSIÇÃO

Tal como nos anos anteriores, as exposições apresentadas são quase exclusivamente associadas a problemas académico, administrativos ou pedagógicos, que em conjunto são responsáveis por 94% do NT (**Figura 5**). Contudo, ao contrário dos anos anteriores e,

pela primeira vez, desde que se dispõe de registos, os problemas de natureza pedagógica são responsáveis por uma maior fração das exposições (56% do NT) que os problemas de natureza académica/administrativa (38% do NT). Este padrão de distribuição do número de exposições por tipo de exposição em 2019 pode estar associado a uma maior disposição dos estudantes para reportar problemas de carácter pedagógico, nomeadamente sobre o processo/metodologias de avaliação e até de ensino. As outras causas contam apenas com 6% do NT, nomeadamente Outros 4% e Ação social (2%).

Número de exposições por tipo de exposição



■ Académico/ Administrativo ■ Pedagógico ■ Ação Social ■ Outros

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 (20.1% do NT), nomeadamente sobre a ficha da unidade curricular (FUC), organização pedagógica de UC e plano curricular de cursos, incumprimento/omissões regulamentares, assiduidade e justificação de faltas, escolha de turmas, horários escolares e estágios;
- queixas contra docentes (14.8%), incluindo relação entre estudante e docente, orientação, atraso na divulgação das classificações, atendimentos, assiduidade e pontualidade dos docentes;

- processo de avaliação (11.4%), sobre a metodologia de avaliação, plágio e fraude, datas/horários de provas de avaliação;
- processo de creditação (5.4%), designadamente demora e resultado dos pedidos de creditação.

Por outro lado, as exposições de natureza académica/administrativa são essencialmente motivadas por problemas associados a:

- Calendário escolar/inscrições (9.4%), que compreendem matrículas, inscrições em UC e em exames, datas de entrega de dissertação e relatórios;
- Propinas (8.7%), sobretudo reconhecimento de dívidas de propinas, consequências e planos de pagamento faseado;
- Concursos (6.0%) de acesso, ingresso, reingresso, transferências, e mudanças de curso e alterações de plano de curso.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE RESOLUÇÃO/DECISÃO

Em 2019, os principais tipos de resolução/decisão (**Tabela 1**) foram:

- a prestação de esclarecimentos (36%), ainda que o contacto com o Provedor não tenha sido a solicitação de elucidações;
- o cumprimento da parte contrária (28%); e,
- o encaminhamento e apoio de outros órgãos, serviços ou gabinetes (24%), principalmente para o Presidente de Escola e Diretor de Curso, por serem os órgãos que detinham a informação ou as competências para resolver, ou ajudar a resolver/agilizar as situações.

Estes tipos de resolução/decisão concentraram 89% do NT, uma fração idêntica à do ano anterior, mas com uma distribuição substancialmente diferente. Enquanto a prestação de esclarecimentos manteve o mesmo peso na distribuição (36%), o cumprimento pela parte contrária diminuiu substancialmente de 49% para 28%. Este resultado pode significar um maior cumprimento da regulamentação, nomeadamente do Regulamento Pedagógico por parte dos docentes. Por outro lado, o aumento nas exposições encaminhadas foi ainda mais significativo, nomeadamente seis vezes, de quatro para

24%. Este aumento resulta de ter surgido um grande número de exposições, cuja resolução não é competência do Provedor ou por estarem em fase de decisão pelos órgãos das Escolas. Importa referir que o Provedor apenas pode conhecer as exposições depois de esgotados, nos prazos legais e regulamentares, os meios de os dirimir ou de os decidir, respetivamente, nos órgãos competentes da Universidade. Importa ainda referir que este encaminhamento não significa que o Provedor proceda ao arquivamento imediato da exposição. Nestes casos, o Provedor continua a monitorizar o procedimento, a colaborar na procura das melhores soluções e a apoiar os estudantes até que seja conhecida a decisão e o fundamento da exposição seja, eventualmente, resolvido.

As exposições encaminhadas para os Presidentes de Escola estão associadas a atrasos nomeadamente no início das aulas, envio de documentação e decisões de órgãos. De facto, quatro das exposições encaminhadas não foram arquivadas durante o ano civil, pois não foram conhecidas as decisões finais aos requerimentos dos estudantes. As exposições encaminhadas para os diretores estão relacionadas com o funcionamento dos cursos, incluindo metodologias de avaliação.

O número de exposições dos outros tipos de resolução/decisão (acordo, mediação e outros) foram muito menores ($\leq 3\%$). Importa referir que apenas uma exposição foi liminarmente indeferida por carecer manifestamente de fundamento, o que revela o discernimento dos estudantes no recurso ao provedor.

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

Tipo de resolução/encaminhamento	N.º de exposições
Recomendação dirigida ao Reitor	2
Arquivados ou improcedentes	1
Mediação e acordo	3
Outra (denúncia e praxe)	4
Encaminhamento (Serviços, Presidente de Escola, Diretor de Curso)	38*
Cumprimento da parte contrária	42
Prestação de esclarecimento	56
TOTAL	149

* Quatro destas exposições não tiveram resolução durante o ano civil, não necessariamente devido a terem sido apresentadas perto do final do ano.

Finalmente, em 2019, o PE fez duas recomendações ao Reitor em consequência da análise às exposições dos estudantes e da atualização de legislação. Uma das recomendações foi motivada por ter detetado alguns aspetos no Regulamento Pedagógico (RP) que suscitam dúvidas e necessitam de ser esclarecidos, pela necessidade de alterar/melhorar o processo de melhoria de classificação dos estudantes, e corrigir dificuldades e incompatibilidades com o calendário escolar e mapas de exame, que resultam da ocorrência de feriados e eventos (fixos e móveis). A recomendação de revisão do RP teve o objetivo melhorar a sua aplicabilidade e evitar problemas futuros.

A outra recomendação foi motivada pela recente publicação do (i) Decreto-Lei n.º 55/2019 de 24 de abril, que cria o estatuto do estudante atleta do ensino superior; (ii) a Lei n.º 57/2019, de 7 de agosto que procede à primeira alteração à Lei n.º 23/2006, de 23 de junho, que estabelece o regime jurídico do associativismo jovem; e, (iii) a Lei n.º 100/2019, de 6 de setembro que aprova o estatuto do cuidador informal. Neste sentido, foi recomendada a atualização/alteração do Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência da UTAD, para poder estar de acordo com a nova legislação e que possam ser discutidos alguns melhoramentos e aspetos que suscitam dúvidas e necessitam ser esclarecidos.

DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA E CICLO DE ESTUDOS

A análise da distribuição do número de exposições por Escola em 2019 (**Figura 6**), revela que, em valores absolutos, a Escola de Ciências Humanas e Sociais (ECHS) foi a Escola com o maior número de exposições (40% do NT), com 1.6 vezes mais exposições que a Escola de Ciências da Vida e do Ambiente (ECVA), que apresenta o segundo maior número de exposições (25%). A Escola de Ciências Agrárias e Veterinárias (ECAV) teve 1/6 das exposições enquanto a Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) e Escola Superior de Saúde (ESS) apresentam número de exposições muito inferior (10% e 5%, respetivamente). Em comparação com os resultados obtidos nos anos anteriores, importa salientar o padrão da distribuição volta a ser semelhante ao observado no período 2015 – 2017. A ECHS também é a Escola com maior número de exposições, embora com uma menor fração do NT (-10% que o mínimo registado em 2015 – 2017). Esta diminuição

do número de exposições na ECHS implicou um aumento relativo semelhante ao das outras Escolas.

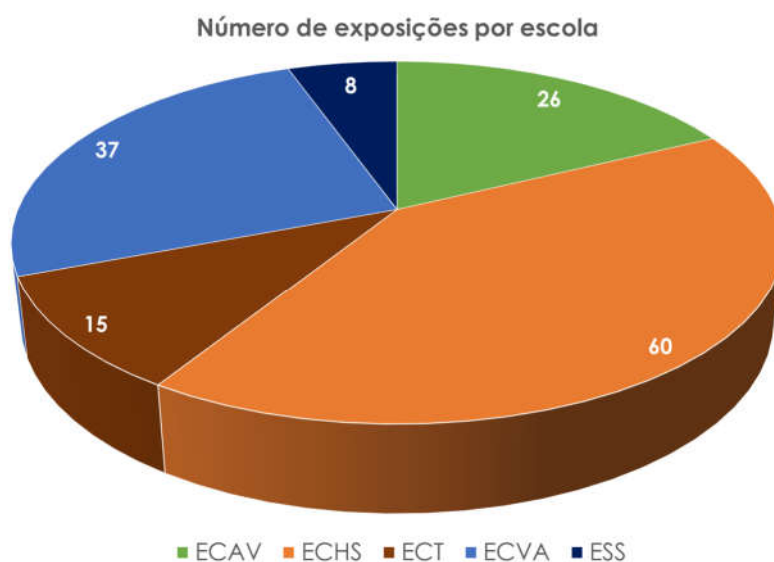


Figura 6 | Distribuição do número de exposições por Escola.

Como referido nos relatórios anteriores, o número de exposições é uma grandeza extensiva, pelo que a comparação de resultados obtidos entre diferentes Escolas não deve ser dissociada do número de estudantes de cada Escola. A análise comparativa deve ser realizada com base numa grandeza intensiva, obtida por transformação da grandeza extensiva, com um fator de escala (padronização). Nos relatórios de atividade do PE, tem sido considerado o número de exposições padronizado, definido e calculado como a divisão entre o número de exposições pelo número de estudantes de cada Escola. Utilizando o número de estudantes no ano letivo 2018/2019, os resultados (**Figura 7**) confirmam que a ECHS é a Escola com maior número padronizado de exposições, apesar de ter um maior número de estudantes. Contudo, a ECVA e a ECAV que, nesta medida apresentam resultados muito semelhantes, apresentam valores cerca de 20% inferiores à ECHS. A ESS e a ECT apresentam um menor número padronizado de exposições.

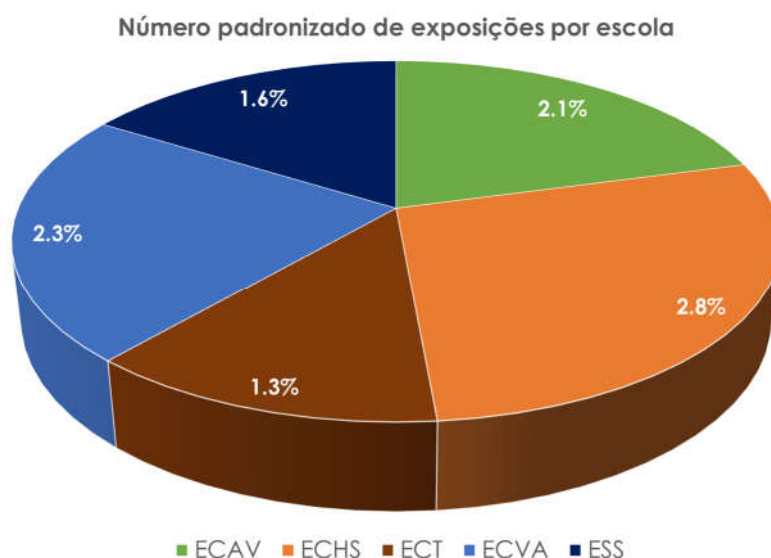


Figura 7 | Distribuição do número padronizado de exposições por Escola. O número de exposição é dividido pelo número de alunos de cada Escola, multiplicado por 100 e apresentado em %.

A análise comparativa do número padronizado de exposições por ciclo de estudos (**Figura 8**), revela, em termos relativos, os estudantes de cursos de doutoramento (3º ciclo) são os que apresentam mais exposições, seguidos pelos estudantes de licenciatura (1º ciclo). Este resultado não deixa de ser interessante, no sentido em que estes são os ciclos de estudo com menor e maior número de estudantes, respetivamente. Por outro lado, o facto de os estudantes de doutoramento serem os que, destacadamente, mais exposições apresentam por número de estudantes, deve merecer a melhor atenção das comissões de curso desses ciclos de estudo. Os estudantes de cursos de mestrado (2º ciclo) e de mestrado integrados (MI) apresentam, respetivamente, valores cerca de 2/3 e 1/4 do número padronizado de exposições dos estudantes de 3º ciclo. A distribuição do número padronizado de exposições por ciclos de estudo em 2019 é muito semelhante à distribuição do ano anterior.

Número padronizado de exposições por ciclo de estudos

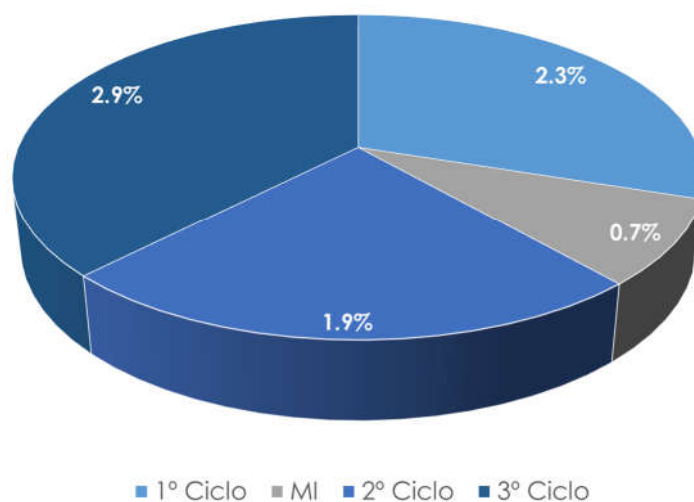


Figura 8 | Distribuição do número padronizado de exposições por ciclo de estudos. O número de exposição é dividido pelo número de alunos em cada ciclo, multiplicado por 100 e apresentado em %.

RECOMENDAÇÕES

Principalmente em resultado da informação recolhida durante a análise às exposições, mas também suportado pela partilha de experiências com outros Provedores do Estudante de outras IES nacionais e internacionais, importa apresentar um conjunto de recomendações no sentido de tentar evitar ou, pelo menos, minimizar o número de exposições recorrentes com as mesmas causas. Este conjunto não é numeroso, mas pretende ter impacto significativo, quer no número de exposições, quer no tempo de resolução dos problemas que afetam os estudantes no futuro. As recomendações visam combater dois diferentes tipos de problemas, nomeadamente: **Atrasos** e **Qualidade educativa**.

No primeiro caso, são de salientar demoras em vários processos, incluindo:

- Atrasos na divulgação das classificações e na emissão de certidões de conclusão de curso, cartas de curso e diplomas. Os prazos para a divulgação dos resultados dos elementos da avaliação contínua, resultados finais da avaliação contínua e das avaliações por exame estão definidos no RP, mas alguns estudantes

continuam a expor situações de incumprimento injustificadas. Por outro lado, os atrasos na emissão de documentos comprovativos estão frequentemente associados ao atraso no preenchimento e lacragem das pautas, embora tenha sido realizado um esforço para a lacragem atempada das pautas e esta ser uma causa cada vez menos frequente de exposições;

- Atrasos na emissão de certidões de carga horária e conteúdos programáticos. Estes atrasos estão frequentemente associados à inexistência ou demora na disponibilização das FUC devidamente preenchidas. Embora tenha sido realizado um esforço de sensibilização para a disponibilização das FUC nos prazos definidos no RP, a falta de FUC, principalmente de anos anteriores continua a ser um problema que, adicionalmente, tende a demorar a resolver em casos específicos, como quando as UC foram lecionadas por docentes convidados que já não trabalham na UTAD. Nos últimos anos, vários estudantes têm vindo a reportar ao Provedor atrasos excessivos na obtenção de diversa documentação por esta razão. A importância da disponibilização atempada na FUC não reside apenas na sua eventual solicitação, por exemplo para efeitos de mudança de curso. A FUC é o documento que disponibiliza informação relevante sobre os objetivos, competências, conteúdos programáticos, métodos de ensino e de avaliação de cada UC;
- Atrasos na creditação de competência, formação e experiência profissional. O número de estudantes, dos vários ciclos de estudo, que reportam problemas no processo de creditação tem vindo a aumentar e estas situações são particularmente desgastantes porque o tempo médio de resolução destas situações é tendencialmente longo. Estas exposições estão frequentemente associadas a alterações nos planos curriculares dos cursos e a planos de transição que não preservam ou não são aplicados respeitando os justos e legítimos interesses dos estudantes. Também ocorrem exposições motivadas por processos de creditação associadas a reingresso ou mudanças de curso que, nem sempre credita a formação anterior da forma mais eficiente e favorável ao estudante. Importa referir que, atualmente, a creditação não pretende aferir a equivalência de conteúdos programáticos, cargas horárias e ECTS das unidades curriculares, mas o reconhecimento do nível dos conhecimentos e da sua adequação às áreas científicas do ciclo de estudos em que o estudante se inscreve para prosseguimento de estudos. Os estudantes têm frequentemente de solicitar reapreciações, que implicam, para além de custos, tempo de espera adicional;

- Atrasos no início de aulas de algumas UC. Estes atrasos estão associados a demoras na contratação de docentes convidados que, por sua vez, são devidos à acumulação dos prazos legais das diferentes fases possíveis dos procedimentos de contratação. Embora se admita que estas situações possam ocorrer esporadicamente, as consequências são particularmente inconvenientes para os estudantes de cursos/UC em que esta situação não ocorreu apenas num semestre/ano letivo.

Assim, no sentido de reduzir os atrasos acima referidos importa recomendar: (i) manter o esforço de cumprimento dos prazos de lacragem das pautas; (ii) reforçar o compromisso na disponibilização atempada das FUC devidamente preenchidas; (iii) diminuir o tempo de decisão nos órgãos e dos procedimentos; e, (iv) antecipar ou agilizar processo de contratação dos docentes convidados.

A UTAD tem apostado na formação pedagógica de professores do ensino superior. Por exemplo, no âmbito do consórcio da UNorte, desenvolveu o "Plano de Formação Pedagógica e de Competências Pessoais para Docentes", com o objetivo de melhorar a qualidade pedagógica dos docentes das três instituições, quer através de ações de formação pedagógica e de competências, quer através da partilha e divulgação de experiências e boas práticas. Outro exemplo, é o grupo para a Melhoria do Ensino e Aprendizagem (Grupo MEA-UTAD) constituído por docentes, investigadores, técnicos e estudantes da UTAD, interessados em colaborar no desenvolvimento de investigação sobre ensino e formação pedagógica para docentes no Ensino Superior. Um número crescente de docentes da UTAD, reconhecendo a importância e a necessidade de atualização permanente de conhecimentos, competências científicas e pedagógicas, tem vindo a participar nestas ações de formação. Contudo, a qualidade pedagógica tem vindo a ser questionada com maior frequência pelos estudantes. Por outro lado, a avaliação pedagógica dos docentes não se pode resumir, mesmo em contexto de avaliação de desempenho, a um conjunto de indicadores quantitativos, como a diversidade e número de UC lecionadas, número de estudantes/UC, número de publicações pedagógicas, horas de contacto semanal ou tipologia das aulas. Neste sentido, importa recomendar a definição de um plano para a criação de uma estrutura (Gabinete/Serviço), a concretizar no médio prazo, dedicado à inovação pedagógica e qualidade educativa. Esta estrutura poderá começar por avaliar os resultados da investigação nestas áreas, conhecer as boas praticas das IES nacionais e estrangeiras, e desenvolver um modelo para a UTAD, que permita apoiar os docentes nas suas atividades

de ensino, na sua formação contínua de conhecimentos e competências pedagógicas, a criação, acreditação e gestão pedagógica dos cursos e, numa fase posterior, permita avaliar a qualidade educativa e pedagógica dos docentes, ciclos de estudos, unidades orgânicas, e da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais conclusões da análise das exposições realizadas em 2019 podem ser sumariadas da seguinte forma:

- (i) Regista-se uma diminuição de 11% no número de exposições; as 149 exposições rececionadas representam cerca de três exposições/semana;
- (ii) A distribuição anual do número de exposições foi muito mais uniforme, embora se continue a registar ligeiramente mais exposições no início e final dos semestres/ano letivo;
- (iii) Os estudantes formalizaram as exposições maioritariamente por correio eletrónico (93%);
- (iv) As exposições tiveram motivação essencialmente de carácter pedagógico ou administrativo (94%);
- (v) As exposições de carácter pedagógico foram fundamentalmente devidas a eventuais incumprimentos do Regulamento Pedagógico, metodologia de avaliação e outras queixas contra docentes;
- (vi) As exposições de carácter administrativo não foram necessariamente responsabilidade dos Serviços Académicos, mas principalmente motivadas por dúvidas/problemas na inscrição (UC e exames) e regularização de propinas em dívida, entrega de dissertações/relatórios, ingresso, reingresso e mudança de curso, bem como atrasos na disponibilização das FUC, na divulgação das classificações, no preenchimento das pautas e nas decisões dos órgãos de Escola que, conseqüentemente, resultam em demoras na emissão de certidões, diplomas e creditações;
- (vii) A maioria das exposições foram resolvidas por prestação de esclarecimentos (36%) e cumprimento da parte contrária (28%), embora uma fração significativa das exposições (24%) tenha sido encaminhamento e exigido o apoio de outros órgãos, serviços ou gabinetes competentes;

- (viii) A Escola com maior número (absoluto e por número de estudantes, em % do número anual de exposições) foi a ECHS (40% e 2.8%);
- (ix) Os estudantes de doutoramento são os que apresentam maior número de exposições por número de estudantes do ciclo de estudos respetivo (2.9%).

O valor da média aritmética mensal de exposições em 2019 foi de 12 exposições/mês inferior ao valor registado em 2018 (14 exposições/mês), superior ao valor de 2017 (10,8 exposições/mês) e idêntico ao de 2016 (12 exposições/mês). Esta diminuição surge apesar do 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.

Esta diminuição pode estar associado à diminuição do número de exposições resolvidas por cumprimento da parte contrária (49% para 28% do número total de exposições) e um significativo aumento no número de exposições encaminhadas e dependentes de decisões de outros órgãos (de 4% para 26%) que, no fundo, significam exposições sobre assuntos fora do âmbito das competências do Provedor. Estes resultados podem sugerir que a atuação de todos os membros da academia está a contribuir para a diminuição das principais causas das exposições dos anos anteriores.

Importa ainda salientar que 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 resultados, 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 2019, não se resume ao processamento das exposições, mas também incluiu outras atividades. A lista destas atividades inclui:

- (x) Contribuições para a revisão e atualização do Regulamento Pedagógico e início da atualização da atualização/alteração do Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência;
- (xi) Participação em eventos de audição de estudantes/representantes de estudantes;

- (xii) Participação em sete eventos promovidos e organizados pelos e para os estudantes da UTAD e cinco encontros nacionais e internacionais de Provedores do Estudante;
- (xiii) Concretização seis recomendações, quatro neste documento que se podem agrupar em clusters de diferente natureza e implementar no curto e médio prazo.

Embora não se tenha recolhido informação específica e sistemática sobre o desempenho do Provedor, a análise das datas de entrada e de resolução/decisão das exposições (não apresentada) revela que todas as exposições formalizadas no âmbito das competências do Provedor do Estudante tiveram uma decisão pronta. Adicionalmente, os estudantes manifestaram frequentemente satisfação com a prestação do Provedor no que respeita aos esclarecimentos prestados, decisões/posições assumidas, soluções encontradas e propostas ainda que, por vezes, não sejam de acordo com as suas pretensões iniciais.

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 as situações e a encontrar soluções para os problemas expostos, com a maior brevidade. Finalmente, importa ainda agradecer o apoio pronto e incansável da Dr. Dulce Batista, do Eng.º Rui Mestre e da jurista Andreia Simões do Gabinete de Apoio Jurídico. A todos, o Provedor está profundamente agradecido.

Vila Real, 22 de maio de 2020

Mário Gonzalez Pereira