

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

UNIVERSIDADE DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO

2020

**utad**



# Conteúdo

NOTA INTRODUTÓRIA .....	2
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	4
OBJETIVOS PARA 2020.....	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 ESCOLA E CICLO DE ESTUDOS .....	16
RECOMENDAÇÕES .....	19
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	22
AGRADECIMENTOS .....	25

## 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 associados à motivação de cada exposição (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. Durante o ano de 2020, o Provedor do Estudante continuou a poder contar o apoio técnico administrativo da técnica superior Dr<sup>a</sup> Dulce Maria Campos Teixeira Baptista, que também contribuiu para a elaboração deste relatório.

## OBJETIVOS PARA 2020

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. Alguns docentes relatam que também informam os seus estudantes da existência do PE e que até sugerem o recurso a este órgão. Em resultado deste esforço de divulgação nos últimos anos, os estudantes já não relatam desconhecimento do PE e da sua missão. Contudo, num número muito reduzido, alguns estudantes revelam algum receio de expor formalmente as situações ao PE, apesar do dever de sigilo e, em alguns casos, optam por apenas solicitar esclarecimentos e discutir as situações.

A participação em encontros de educação e com PE de outras Instituições do Ensino Superior tem confirmado a grande mais-valia destes eventos, nomeadamente na partilha de experiências vivenciadas em outras instituições de ensino e na identificação e desenvolvimento de um conjunto de boas práticas dos provedores do estudante nas suas instituições.

Estes eventos têm ainda contribuído para discutir e refletir sobre a figura do Provedor do Estudante, criada há cerca de 15 anos com a publicação do Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior, nomeadamente sobre 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. Estes 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 práticas de integração, o insucesso e o abandono escolar. Em 2020, continuaram a ser realizadas atividades com estes objetivos, nomeadamente no âmbito da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior (RPE).

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

Assim, em resumo, os objetivos para 2020 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

A pandemia por COVID-19 em Portugal veio alterar significativamente as atividades realizadas e os indicadores de desempenho do PE. O Estado de Emergência decretado pelo Presidente da República bem como os planos, regras, medidas e recomendações do Conselho de Ministros vieram alterar substancialmente o modo de vida dos portugueses, em geral, e o regime de funcionamento das instituições de ensino superior, em particular. Assim, se os objetivos inicialmente planeados para 2020 foram sendo quase integralmente atingidos, a pandemia obrigou à inclusão de objetivos e atividades adicionais. As atividades planeadas mais afetadas são as que habitualmente se realizam presencialmente, com grupos numerosos de participantes dentro e fora da UTAD. Em



resumo, algumas das atividades e indicadores de execução que se podem destacar, são os seguintes:

- Cumprimento da missão, tendo sido apresentadas ao PE 269 exposições, o que significa cerca de 22 exposições/mês ou 5 exposições/semana, e corresponde a um aumento de 81% em relação ao ano anterior;
- Diminuição (-71%) dos contributos para a visibilidade do PE, com a participação em apenas dois eventos promovidos e organizados pelos e para os estudantes, nomeadamente: Sessão Solene de Tomada de Posse dos Novos Órgãos Sociais da AAUTAD, III Gala do Associativismo Jovem da UTAD;
- Aumento da atuação proactiva a par da reativa (33%), com a atualização de dois regulamentos, nomeadamente o Regulamento Pedagógico e do Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência da UTAD, bem como a elaboração de recomendações formais e informais;
- Diminuição (-20%) da participação em eventos sobre educação ou de provedores, com a participação em 4 eventos, nomeadamente: European Network of Ombuds in Higher Education (ENOHE) Webinar: "Comparing Concerns in COVID-times"; o Webinar da Rede de Provedores do Estudante "Partilha de experiências e boas praticas em tempos de pandemia"; Webinar Conselho Nacional de Educação (CNE) "Recuperar ...o quê? E como?"; e, Sessão comemorativa do 35º aniversário do Instituto Politécnico do Porto;
- Continuação da atividade como Vice-Presidente da Comissão Executiva da recém-fundada Associação Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior;
- Participação em comissões e grupos de trabalho de apoio à decisão sobre COVID-19 na UTAD, (e.g., Comissão de Gestão do plano de contingência interno COVID-19) que resultaram em vários Despachos RT (e.g., Despacho RT – 18/2020 Normas Transitórias de avaliação, calendário escolar 2019/2020; Despacho RT – 36/2020 Plano de ação de levantamento progressivo das medidas de contenção motivadas pela pandemia COVID-19 da UTAD; Despacho VRE.17/2020 Recomendações para a avaliação não presencial – 2º semestre do não letivo 2019/2020).

## DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES

Foram recebidos todos os estudantes, ex-estudantes, estudantes a frequentar UC 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 2020 foi de 269. 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 (92.6%), mas foram também registadas nove (3.3%) exposições de ex-estudantes e oito (3.0%) por não estudantes (2.7%). Foi ainda apresentada uma exposição (0.4%) por estudante de UC isoladas, de formação GFORM ou estudante não identificado. O Provedor foi ainda consultado, informalmente, por vários docentes que procuraram esclarecimentos e interpretação sobre os regulamentos, maioritariamente 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 do ano 2020 (**Figura 1**), revela que até abril o número de exposições foi semelhante ao número máximo de exposições registados nos anos anteriores. Contudo, a partir de maio o número de exposições aumentou, sendo superior aos valores máximos mensais registados anteriormente, exceto em relação a junho de 2018 e julho de 2017. De fato, neste período de 8 meses (maio a dezembro) ocorreram 82% do número total anual de exposições (NT) enquanto a média mensal do número de exposições foi de 28 exposições/mês. O número de exposições mais elevado nos meses de maio a dezembro está particularmente associado a exposições de natureza pedagógica (queixas contra docentes, infração às normas regulamentares transitórias e de exceção, em particular ao processo de avaliação).

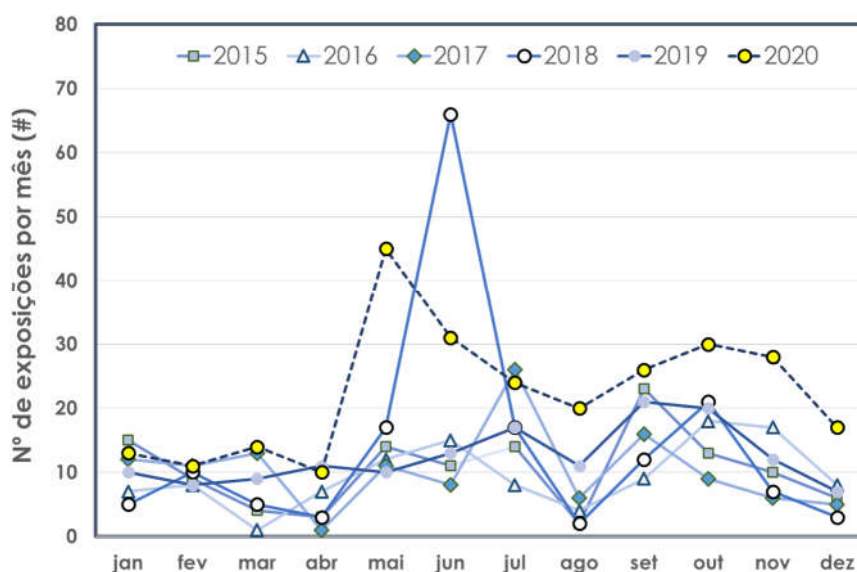


Figura 1 | Distribuição do número de exposições ao longo do ano.

A evolução anual do número de exposições (**Figura 1**) revela ainda um primeiro pico iniciado em maio e um segundo pico centrado em outubro. Estes picos estão associados às alterações das regras de funcionamento introduzidas em consequência das medidas de combate e controlo da pandemia e ao início e fim dos semestres. O grande número de exposições em maio pode estar associado a dois fatores: maio foi essencialmente o

ultimo mês de aulas do segundo semestre, quando ocorreu um grande numero de provas de avaliação; e, terem sido definidas e divulgadas, em abril, as novas normas de funcionamento. Por exemplo, é em abril que são divulgadas as “Normas regulamentares transitórias e de exceção para aplicação em matéria de ensino--aprendizagem” (Despacho nº4269/2020), as “Recomendações para a avaliação não presencial – 2º semestre do ano letivo 2019/2020” (Despacho VRE17/2020), as alterações ao Calendário Escolar do ano letivo, 2019/2020, a aprovação de normas especiais de avaliação aplicáveis às UC do 2.º Semestre e anuais deste ano letivo, a aprovação das condições de acesso à época especial de exame, à criação de uma época especial restrita, a elaboração de um plano interno, devidamente articulado em cada uma das Escolas, que permitiu a reativação faseada de atividades letivas e não letivas com presença de estudantes (Despacho RT-18/2020).

O segundo pico do número de exposições ocorre após o período de férias de agosto, tem duração de três meses (de setembro a novembro), e está associado à época especial de setembro, ao inicio das aulas do primeiro semestre do ano letivo 2020/2021.

A evolução anual do NT (**Figura 2**), revela a dimensão do aumento do número de exposições em 2020. De fato, o NT de 2020 é 81% superior ao NT do ano anterior e quase o dobro (98%) do NT médio de 2015 a 2019.

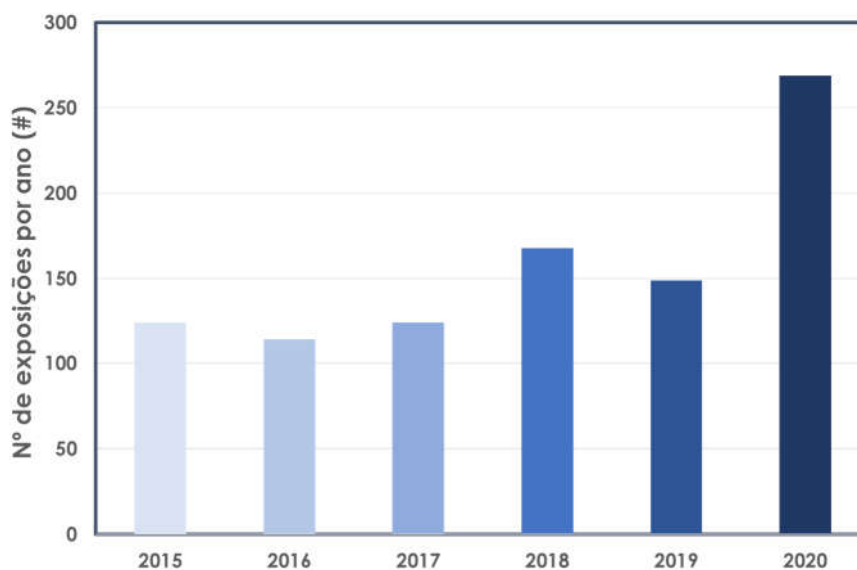


Figura 2 | Distribuição do número total anual de exposições.

Este aumento no número de exposições é indissociável das alterações das regras e no modo de funcionamento resultantes da resposta à pandemia, que conduziu a uma alteração de regime, independente de todos os outros potenciais fatores (e.g., visibilidade do Provedor do Estudante junto dos estudantes e da academia em geral, atualização e clarificação dos regulamentos, em especial do Regulamento Pedagógico, esclarecimentos e ações preventivas dos docentes, Diretores de Curso e dos Conselhos Pedagógicos).

## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PRIMEIRO CONTATO

A distribuição das exposições por tipo de primeiro contacto (**Figura 3**) revela que os estudantes privilegiam o contacto com o Provedor em 2020 por correio eletrónico. Os estudantes podem contactar o PE diretamente para o seu endereço de correio eletrónico ([provedor@utad.pt](mailto:provedor@utad.pt)) ou recorrerem ao formulário disponível na página do PE (<https://www.campus.utad.pt/provedorduestudante/>) que, no fundo, também envia a exposição dos estudantes ao provedor, por correio eletrónico. Nos últimos anos, tem sido realizado um esforço de sensibilização para que as exposições sejam formalizadas por escrito e enviadas por correio eletrónico. De fato, 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. Estes fatos não impedem que alguns estudantes ainda procurem contactar o PE telefonicamente e mesmo presencialmente. Ainda que o PE tenha estado disponível para reunir com os estudantes por estas vias, após o primeiro contacto, os estudantes são informados que caso pretendam formalizar uma exposição têm de o fazer por escrito e, preferencialmente, por correio eletrónico, o que facilita o registo escrito das exposições.

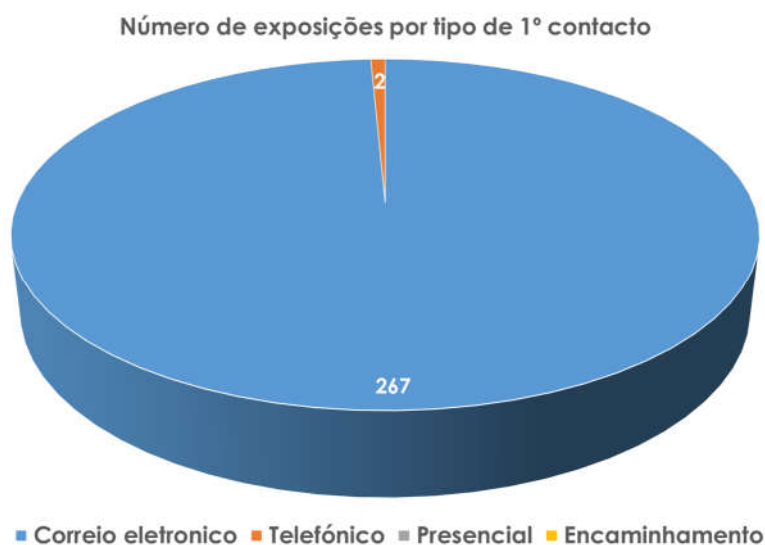


Figura 3 | Distribuição do número total anual de exposições por tipo de 1º contacto.

## 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, em 2020, foram responsáveis por 92% do NT (**Figura 4**). Adicionalmente, e à semelhança do verificado no ano anterior, as exposições com motivações de natureza pedagógica são responsáveis por uma maior fração das exposições (52% do NT) do que os problemas de natureza académica/administrativa (40% do NT). Este padrão de distribuição do número de exposições por tipo de exposição em 2020 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 uma pequena percentagem (8%) do NT, e distribuem-se por motivações de carácter Pessoal 7% e de Ação social (1%).

Número de exposições por tipo de exposição

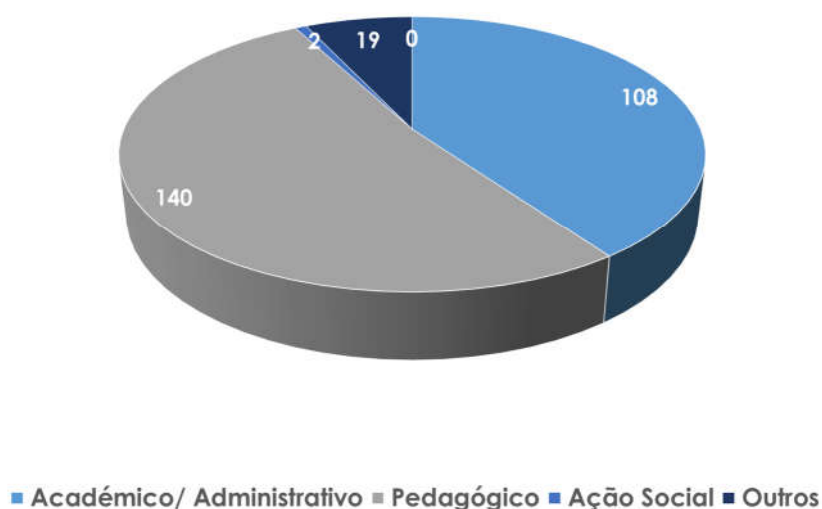


Figura 4 | Distribuição do número de exposições por tipo de causa.

Importa referir que as exposições de natureza pedagógica se sustentam fundamentalmente em:

- queixas contra docentes (20.1%), incluindo metodologia de ensino, atraso na divulgação das classificações, relação entre estudante e docente, orientação (mestrado e doutoramento), atendimento, assiduidade e pontualidade dos docentes;
- provas de avaliação (13.8%), incluindo a metodologia de avaliação, plágio e fraude, agendamento de provas de avaliação;
- aspetos do Regulamento Pedagógico (13.4% do NT), nomeadamente sobre a ficha da unidade curricular (FUC), incumprimento/omissões regulamentares, assiduidade e justificação de faltas, escolha de turmas, horários escolares e estágios, organização pedagógica das UC e plano curricular de cursos;
- processo de creditação (3.7%), 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 (11.9%), que compreendem matrículas, inscrições em UC e em exames, datas de entrega de dissertação e relatórios;

- Propinas (9.3%), sobretudo reconhecimento de dívidas de propinas, consequências e planos de pagamento faseado;
- Serviços Académicos (7.4%) morosidade de procedimentos, qualidade do atendimento, falta de informação sobre os processos de longa duração;
- Concursos (4.1%) de acesso, ingresso, reingresso, transferências, e mudanças de curso e alterações de plano de curso.

## DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE RESOLUÇÃO/DECISÃO

Em 2020, os principais tipos de resolução/decisão (**Tabela 1**) foram:

- a prestação de esclarecimentos (58%), ainda que nem sempre o contacto com o Provedor não tenha tido inicialmente esta motivação;
- o encaminhamento e apoio de outros órgãos, serviços ou gabinetes (23%), principalmente para o Conselho Pedagógico, Presidente de Escola ou Diretor de Curso, por serem os órgãos que detinham a informação ou as competências para decidir, ou ajudar a resolver/agilizar as situações;
- e, o cumprimento da parte contrária (16%);

Estes tipos de resolução/decisão concentraram 97.8% do NT, uma fração idêntica à do ano anterior e com uma distribuição relativamente semelhante. A prestação de esclarecimentos continuou a ser o principal tipo de resolução/decisão, mas aumentou o seu peso na distribuição de 36% para 58%.

O número das exposições encaminhadas manteve-se essencialmente constante (passou de 24% para 23%). Em 2020, continuou a surgir um grande número de exposições cuja resolução não é competência do Provedor ou por estarem em fase de decisão pelos órgãos competentes 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. As exposições encaminhadas para os diretores de curso e conselhos pedagógicos estão relacionadas com UC opcionais, funcionamento dos cursos e das UC, incluindo metodologias de ensino e de avaliação.

O cumprimento pela parte contrária diminui substancialmente de 28% para 16%. Esta evolução pode ser considerada um bom resultado, por poder estar associado a um maior cumprimento da regulamentação, nomeadamente do Regulamento Pedagógico por parte dos docentes.

O número de exposições dos outros tipos de resolução/decisão (acordo, mediação e outros) foram muito menores (2%). 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.**

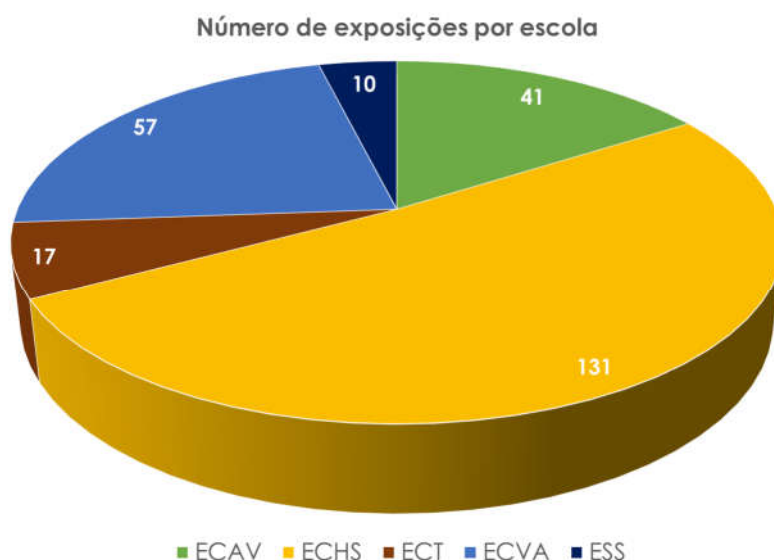
<b>Tipo de resolução/encaminhamento</b>	<b>N.º de exposições</b>
Arquivados ou improcedentes	1
Outra	1
Recomendação dirigida ao Reitor	2
Mediação e acordo	2
Cumprimento da parte contrária	43
Encaminhamento (Serviços, Presidente de Escola, Diretor de Curso)	63
Prestação de esclarecimento	157
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>

Finalmente, em 2020, o PE fez duas recomendações em consequência da análise às exposições dos estudantes. Uma das recomendações foi dirigida ao reitor, motivada pelo atraso na decisão do processo de creditação, e teve como objetivo compensar o estudante pelo dano causado pelo referido atraso. A outra recomendação também foi motivada por dificuldades em processos de creditação de dois estudantes de um curso cujo plano de estudos sofreu alterações.

Em 2020, o PE desenvolveu ainda atividade associada a recomendações efetuadas no ano anterior, nomeadamente na atualização do Regulamento Pedagógico (RP) Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência da UTAD. No primeiro caso, a atualização do RP visou esclarecer alguns aspetos que suscitam dúvidas, podiam causar problemas ou ser melhorados, incluindo a necessidade de alterar/melhorar o processo de melhoria de classificação dos estudantes, corrigir dificuldades e incompatibilidades com o calendário escolar e mapas de exame, que resultam da ocorrência de feriados e eventos (fixos e móveis). No segundo caso, a atualização/alteração do Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência da UTAD, foi recomendada para que o regulamento possa estar de acordo com a nova legislação e que possam ser discutidos alguns melhoramentos e aspetos que suscitam dúvidas e necessitam ser esclarecidos/melhorados.

## DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA E CICLO DE ESTUDOS

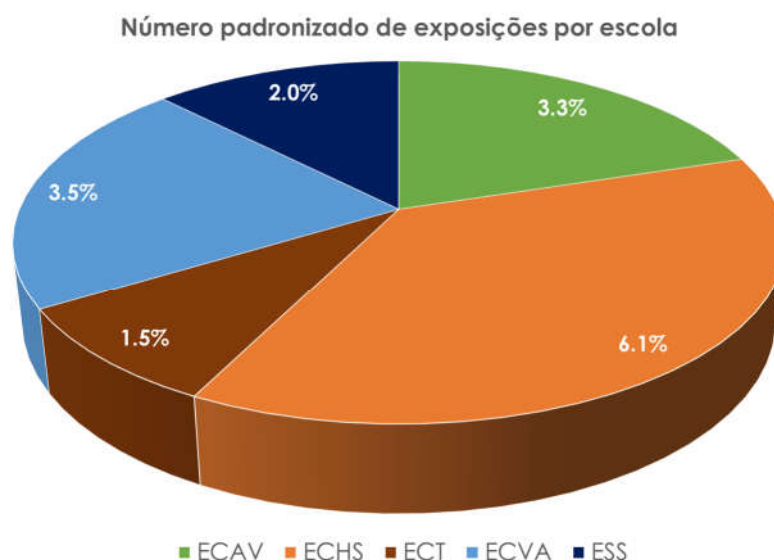
A análise da distribuição do número de exposições por Escola em 2020 (**Figura 5**), revela que, em valores absolutos, a Escola de Ciências Humanas e Sociais (ECHS) foi a Escola com o maior número de exposições (49% do NT), com 2.3 vezes mais exposições que a Escola de Ciências da Vida e do Ambiente (ECVA), que apresenta o segundo maior número de exposições (21%). A Escola de Ciências Agrárias e Veterinárias (ECAV) teve 1/3 das exposições da ECHS enquanto a Escola de Ciências e Tecnologia (ECT) e Escola Superior de Saúde (ESS) apresentam número de exposições muito inferior (6% e 4%, respetivamente). Em comparação com os resultados obtidos nos anos anteriores, importa salientar o padrão da distribuição é semelhante ao observado no período 2015 – 2017, em que a ECHS também apresentou cerca de 50% do NT de exposições.



**Figura 5 | 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 anteriores 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 6**) 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 (3.5% e 3.3%, respetivamente), apresentam valores cerca de metade dos da à ECHS. A ESS e a ECT apresentam um menor número padronizado de exposições.



**Figura 6 | 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 7**), revela, em termos relativos, os estudantes de cursos de doutoramento (3º ciclo) são os que apresentam mais exposições, seguidos pelos estudantes de mestrado (2º ciclo) e de licenciatura (1º ciclo), com valores semelhantes de número padronizado de exposições (cerca de 3.6%). Este resultado não deixa de ser interessante, no sentido em que o 3º ciclo de estudos é o que tem menor número de estudantes, mas apresenta, em termos relativos, o maior número de exposições. A semelhança no número relativo de exposições de estudantes de 1º e 2º ciclo, apesar da grande diferença no número absoluto de estudantes destes cursos é igualmente digno de nota. Estes resultados, devem merecer a melhor atenção das comissões de curso dos 2º e 3º ciclos de estudo. Os estudantes de cursos de mestrado integrados (MI) são os que apresentam menor número padronizado de exposições, o que pode indicar um maior grau de satisfação dos estudantes com o seu curso. A distribuição do número padronizado de exposições por ciclos de estudo em 2020 é relativamente semelhante à distribuição do ano anterior, embora nesse período as diferenças entre 3º e 1º e entre 1º e 2º ciclos fossem muito menores.

Número padronizado de exposições por ciclo de estudos

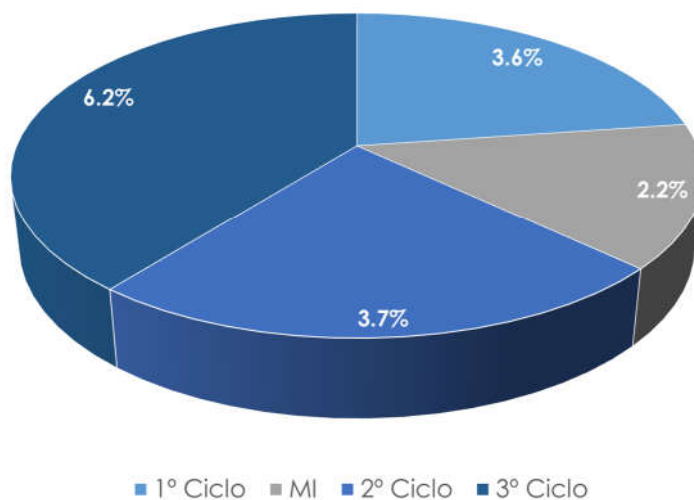


Figura 7 | Distribuição do número padronizado de exposições por ciclo de estudos. O número de exposição é dividido pelo número de alunos em cada ciclo, multiplicado por 100 e apresentado em %.

## RECOMENDAÇÕES

À semelhança do último relatório de atividades, esta seção é dedicada à apresentação de algumas recomendações que resultam da análise às exposições recebidas e da partilha de experiências com Provedores do Estudante de outras IES nacionais e internacionais. Estas recomendações têm como objetivo tentar evitar ou, pelo menos, minimizar o número de exposições recorrentes com as mesmas causas. Este conjunto não numeroso de recomendações pretende ter impacto significativo na prevenção e no tempo de resolução dos problemas que afetam os estudantes. As recomendações voltam a visar alguns dos problemas referidos nos relatórios anteriores, nomeadamente: demoras/atrasos, qualidade educativa e a necessidade de atualizar alguns regulamentos.

No primeiro caso, pelo grande número de exposições sobre o assunto e dificuldade em resolver todas as situações, são de salientar:

- Atrasos no início de aulas em algumas UC. Estes atrasos são frequentemente associados a demoras na contratação de docentes convidados e devidos à

acumulação dos prazos legais das diferentes fases possíveis dos procedimentos de contratação. Conhecendo o processo, importa avaliar necessidades e iniciar os processos de contratação com a devida antecedência. Estes atrasos são particularmente desgastantes para os estudantes de cursos/UC em que esta situação ocorreu regularmente até porque os danos causados por estes atrasos acabam por ser apenas parcialmente compensados;

- Demora na resposta dos Serviços Académicos (SA). Em 2020, após o início da pandemia e principalmente durante os períodos de confinamento e atendimento à distância, os estudantes reportaram dificuldades na comunicação com os SA. Importa sublinhar o esforço realizado para adaptar os serviços ao novo regime de funcionamento à distância e também os significativos aumentos no tempo de resposta a cada estudante quando o atendimento é realizado à distância e na procura de esclarecimentos;

Embora sejam cada vez menos frequentes, importa ainda referir

- Atrasos na divulgação das classificações. Apesar de os prazos para a divulgação das classificações das provas de avaliação contínua estarem definidos no RP, continuam a ser expostas situações de incumprimento injustificadas;
- Atraso na emissão de certidões de conclusão de curso, cartas de curso e diplomas. Estes atrasos na emissão de documentos comprovativos estão frequentemente associados ao atraso no preenchimento e lacragem das pautas;
- 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, em particular de UC lecionadas em anos letivos anteriores e por docentes convidados que já não trabalham na UTAD;
- Atrasos na creditação de competência, formação e experiência profissional. O número de exposições com esta motivação tem aumentado e estas situações são particularmente desgastantes pois o tempo médio de resolução destas situações é tendencialmente longo. Estas situações estão frequentemente associadas a alterações nos planos de estudo e aplicação dos planos de transição que não respeitam os direitos e legítimos interesses dos estudantes.

Assim, no sentido de reduzir os atrasos acima referidos importa recomendar: (i) antecipar ou agilizar processo de contratação dos docentes convidados; (ii) verificar a necessidade de reforçar a equipa dos Serviços Académicos, especialmente em períodos de atendimento à distância; (iii) reforçar a sensibilização para o cumprimento dos prazos de divulgação das classificações e lacragem das pautas, por exemplo enviando diariamente um email aos docentes/regentes em falta, à semelhança dos avisos emitidos pela plataforma GESDOC; (iv) reforçar o compromisso na verificação da disponibilização atempada das FUC devidamente preenchidas; (v) diminuir o tempo de decisão nos órgãos das Escolas, por exemplo, concentrando alguns procedimentos nas comissões permanentes ou aprovar a votação à distância.

As IES têm manifestado interesse crescente em garantir a qualidade de ensino. Em geral, a aposta das IES na melhoria da qualidade pedagógica inclui a formação de professores. Neste aspeto, a UTAD tem desenvolvido e realizado ações de formação pedagógica e de competências, através da partilha e divulgação de experiências e boas práticas. Estas ações estão frequentemente lotadas, pois um número crescente de docentes reconhece a importância e necessidade de atualização permanente de conhecimentos e competências. Paralelamente, os estudantes questionam mais frequentemente a qualidade pedagógica dos docentes. Esta é uma competência dos Conselhos Pedagógicos e as exposições recebidas com esta motivação têm sido encaminhadas para estes órgãos. Apesar das competências dos Conselhos Pedagógicos nestas matérias, importa voltar a recomendar a definição de um plano estratégico para a inovação pedagógica e qualidade educativa que permita conhecer os resultados mais recentes da investigação nestas áreas, as boas praticas das IES nacionais e estrangeiras, e desenvolver um modelo educativo abrangente para a UTAD, que permita, numa fase inicial, apoiar os docentes nas suas atividades de ensino e a gestão pedagógica dos ciclos de estudo e, numa fase posterior, permita avaliar a qualidade educativa e pedagógica dos docentes, cursos, unidades orgânicas, e da instituição.

Finalmente, importa ainda referir outras recomendações de melhoria.

- Provedor não deveria ser simultaneamente docente, i.e., não deve ter serviço docente atribuído, pois não pode apreciar ou tomar decisões relativamente a questões nas quais seja parte, por si, ou como representante de outrem, ou quando nelas tenha qualquer interesse pessoal;

- O provedor não deveria poder fazer parte de nenhum órgão da universidade, da escola, departamento ou unidade de investigação, uma vez que no exercício das suas funções interage com estes órgãos;
- O Regulamento do Provedor poderia ser atualizado no sentido de, garantir que os visados na exposição também tenham o direito de ser informados/notificados, por escrito, sobre a decisão sobre a exposição; ainda que esta atualização do regulamento possa não ocorrer de imediato, o procedimento pode ser adotado;
- Os Presidentes de Escola deveriam relatar anualmente as diligências realizadas pela Escola (órgãos da Escola, órgãos dos Departamentos e Diretores de Curso) para minimizar o número de exposição da sua escola, na sequência das recomendações e dos resultados do relatório anual do provedor;
- Diretores de Serviço e responsáveis de Gabinetes deveriam relatar anualmente as diligências realizadas para minimizar o número de exposição dos seus Serviços/Gabinetes, na sequência das recomendações e dos resultados do relatório anual do provedor.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As principais conclusões da análise das exposições realizadas em 2020 podem ser sumariadas da seguinte forma:

- (i) A pandemia COVID-19 foi o principal fator dos indicadores e das atividades desenvolvidas;
- (ii) A alteração do regime de ensino e avaliação presencial para à distância e a definição de normas regulamentares transitórias e de exceção para aplicação em matéria de ensino—aprendizagem foram as grandes responsáveis pelo aumento significativo do número de exposição ao provedor, nomeadamente as motivações associadas aos novos modos de ensino e avaliação à distância;
- (iii) A adaptação aos constrangimentos impostos para controlar a pandemia obrigou a um grande número de atividades não previstas, nomeadamente para a definição das novas regras de funcionamento que, por sua vez, condicionaram fortemente todas as atividades que habitualmente se realizam



presencialmente, especialmente com grupos numerosos de participantes, dentro e fora da UTAD;

- (iv) Houve um aumento de 81% no número total de exposições; as 269 exposições rececionadas representam mais de cinco exposições/semana;
- (v) A distribuição anual do número de exposições foi assimétrica com mais exposições após entrada das novas regras de funcionamento definidas em abril, no início e final dos semestres/ano letivo;
- (vi) Os estudantes formalizaram as exposições maioritariamente por correio eletrónico (99%);
- (vii) As exposições tiveram motivação essencialmente de carácter pedagógico ou administrativo (92%);
- (viii) As exposições de carácter pedagógico foram fundamentalmente devidas a queixas contra docentes (20%), metodologia de avaliação (14%) e eventuais incumprimentos do Regulamento Pedagógico (13%);
- (ix) 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;
- (x) Contudo, as alterações de funcionamento derivadas da adaptação à situação pandémica, colocaram os Serviços Académicos sobre pressão adicional devido ao acréscimo de procedimentos e ao aumento significativo da procura e do tempo de atendimento;
- (xi) A maioria das exposições foram resolvidas por prestação de esclarecimentos (58.4%), encaminhamento e apoio de outros órgãos, serviços ou gabinetes competentes (23%) e cumprimento da parte contrária (16%);
- (xii) A Escola com maior número (absoluto e por número de estudantes, em percentagem do número anual de exposições) foi a ECHS (49% e 6.1%);
- (xiii) Apesar de serem os menos numerosos, os estudantes de doutoramento são os que apresentam maior número de exposições por número de estudantes do ciclo de estudos respetivo (6.2%), quase o dobro dos estudantes de 1º e 2º ciclo;

- (xiv) O valor da média aritmética mensal de exposições em 2020 foi de 22.4 exposições/mês, 1.8 vezes superior ao valor de 2019 (12.4 exposições/mês), 1.6 vezes superior a 2018 (14 exposições/mês), e mais do dobro dos valores dos anos anteriores;
- (xv) Este aumento é inequivocamente devido às consequências da pandemia COVID-19. De fato, importa salientar que quase 60% destas exposições foram resolvidas com esclarecimentos, 23% foram encaminhadas por serem dependentes de decisões de outros órgãos, e apenas 16% das exposições foram resolvidas por cumprimento da parte contrária o que pode significar 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, como nos anos anteriores, 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 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 2020, não se resume ao processamento das exposições, mas também incluiu outras atividades. A lista destas atividades inclui:

- (i) Contribuições para a revisão e atualização do Regulamento Pedagógico e do Regulamento dos Regimes Especiais de Frequência;
- (ii) Participação em eventos de audição de estudantes/representantes de estudantes;
- (iii) Participação em dois eventos promovidos e organizados pelos e para os estudantes da UTAD, dois encontros nacionais e internacionais de Provedores do Estudante e dois outros eventos;
- (iv) Participação em comissões e grupos de trabalho de apoio à decisão sobre COVID-19, (e.g., Comissão de Gestão do plano de contingência interno COVID-19) que resultaram em vários Despachos RT (e.g., Despacho RT – 18/2020, Normas Transitórias de avaliação, calendário escolar 2019/2020; Despacho RT – 36/2020 Plano de ação de levantamento progressivo das medidas de contenção motivadas pela pandemia COVID-19 da UTAD;

Despacho VRE.17/2020 Recomendações para a avaliação não presencial – 2º semestre do não letivo 2019/2020).

Embora não tenha sido recolhida informação adicional 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 Dra. Dulce Batista, do Eng.º Rui Mestre dos Serviços Académicos e da Dra. Andreia Simões, jurista do Gabinete de Apoio Jurídico. A todos, o Provedor está profundamente agradecido.

Vila Real, 16 de abril de 2021

Mário Gonzalez Pereira