

**RELATÓRIO DO PROVEDOR DO
ESTUDANTE
2022-23**

ÍNDICE

Introdução	3
Estrutura do Relatório	3
1. Descrição e Análise das Exposições por tipologia de assunto.....	4
2. Distribuição por tipo de resolução/Decisão	6
3. Recomendações	7
4. Atividades do Provedor	7
5. Considerações finais.....	8

INTRODUÇÃO

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 Atlântico Business School (ABS), consagram, no seu artigo 10.º e 21.º a figura do Provedor do Estudante como um órgão independente que tem como função a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes no âmbito da ABS.

Relativamente ao presente relatório, este consiste na apresentação de resultados de análise estatística sobre elementos característicos das exposições, não esquecendo que 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 intervenientes da atividade de ensino (e.g., docentes, Coordenadores de Curso, Presidente de Escola, Presidente do Conselho Pedagógico, colaboradores dos diferentes departamentos). Adicionalmente, o procedimento prolonga-se desde a apresentação da exposição, inclui o acompanhamento da sua evolução, até à sua resolução e arquivamento

O presente relatório visa assim registar factos, mas principalmente, interpretá-los, tendo em vista a construção de uma memória futura relativamente á atividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante da Atlântico Business School no ano letivo 2022-23.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O presente relatório encontra-se classificado de acordo com a seguinte tipologia: Académico/Administrativo, Pedagógico, Ação Social e Outros.

1. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DAS EXPOSIÇÕES POR TIPOLOGIA DE ASSUNTO

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 ABS 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.

A. Académico/Administrativo

Tipo de Assunto	Nº exposições recebidas	Tipo de Curso Licenciatura	Tipo de Curso TeSP	Tipo de Curso PG/MBA
Calendário Escolar/Inscrições	----	----	----	----
Certidões/Diplomas	----	----	----	----
Concursos	----	----	----	----
Estatutos	----	----	----	----
Prescrição	----	----	----	----
Taxas/emolumentos	----	----	----	----
Propinas	1	1	----	----
Falhas dos Serviços	----	----	----	----
Normas Académicas	----	----	----	----
Diversos e outras reclamações	----	----	----	----

Verificou-se a receção de uma queixa, por email, em janeiro de 2023 de um estudante de Licenciatura sobre o prazo de pagamento da propina. Este tinha sido alertado pelo departamento financeiro de não ter cumprido com o prazo de pagamento da propina mensal, pelo que lhe iria ser aplicado uma multa, conforme Regulamento Financeiro da ABS. O estudante solicitou a intervenção do provedor na mediação do alargamento do prazo de pagamento da propina. Este caso foi discutido com o departamento financeiro e o gabinete de ação social, e resultou não só num plano de pagamento de propinas mais alargado, reduzindo o valor mensal a pagar, como a não aplicação de multa.

B. Pedagógico

Tipo de Assunto	Nº exposições recebidas	Tipo de Curso Licenciatura	Tipo de Curso TeSP	Tipo de Curso PG/MBA
Creditação	-----	-----	-----	-----
Normas pedagógicas	2	2	-----	-----
Provas de avaliação	-----	-----	-----	-----
Queixas contra docentes	2	1	1	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----

A nível pedagógico, verificou-se a receção, por email de 4 exposições, sendo 3 de estudantes de cursos de Licenciatura e 1 de um estudante de um curso técnico superior profissional.

O número de exposições mais elevado ocorreu nos meses de janeiro e junho e estão particularmente associados à infração de normas pedagógicas e processo de avaliação:

- i. dúvidas sobre o cumprimento da ficha da unidade curricular (FUC) e modelo de avaliação
- ii. organização pedagógica de UC e plano curricular
- iii. queixas contra docente acerca da relação entre estudante e docente
- iv. atraso na divulgação das classificações e atendimentos

Uma vez que não é da competência do Provedor a resolução e verificação do conteúdo destas exposições, recorreu ao Conselho Pedagógico, ao Coordenador de Curso e ao Gabinete de Apoio ao Docente para verificação das irregularidades expostas.

Concluiu-se que não houve qualquer incumprimento quanto ao conteúdo da ficha de unidade curricular e modelo de avaliação (i. e ii.) no caso das exposições dos alunos de cursos de Licenciatura. No entanto, por sugestão do provedor, o docente da disciplina em questão, deverá, futuramente, ser mais explícito na explicação aos estudantes sobre o modelo de avaliação e nota mínima de cada parâmetro de avaliação.

Relativamente à exposição do estudante do curso Técnico Superior Profissional (i.), apurou-se que o mesmo tinha alguma razão, isto é, o docente disponibilizou tardiamente a Ficha de Unidade Curricular e alterou o método de avaliação nela constante, não tendo procedido à alteração na referida Ficha de Unidade Curricular e Modelo de Avaliação. O estudante, em simultâneo com a exposição, procedeu a uma queixa no livro de reclamações, tendo a mesma sido respondida pelo Responsável Interno da Qualidade. Por sugestão do Provedor e concordância do Conselho Pedagógico e Departamento Financeiro, foi restituído ao aluno o valor pago pelo exame à disciplina.

Relativamente à queixa acerca da relação entre estudante e docente (iii.), a mesma foi encaminhada para o Coordenador de Curso e conclui-se que não houve mais queixas a este nível.

Por fim, quanto à exposição no atraso na divulgação das classificações e atendimentos, a mesma foi igualmente encaminhada para o Coordenador de Curso e Gabinete de Apoio ao Docente. Verificou-se nenhum docente falha o disposto no Regulamento de Avaliação de Conhecimentos quanto ao período temporal para divulgação das notas. A questão é que os estudantes pretendem sempre saber os seus resultados, após a realização dos momentos de avaliação, quase imediatamente.

C. Ação Social e Outros

Tipo de Assunto	Nº exposições recebidas	Tipo de Curso Licenciatura	Tipo de Curso TeSP	Tipo de Curso PG/MBA
Ação social escolar	-----	-----	-----	-----
Falhas dos serviços	-----	-----	-----	-----
Académico / administrativo	1	1	-----	-----
Pedagógico	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----

A exposição de natureza académica/administrativa foi essencialmente motivada por problemas associados ao Calendário escolar e em exames. Esta exposição foi encaminhada aos Serviços Académicos que respondeu ao estudante, tendo a exposição sido resolvida.

2. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE RESOLUÇÃO/DECISÃO

Tipo de Assunto	Presidente	Coordenador de Curso	Órgãos de Gestão CP/CTC	Serviços
Calendário Escolar/Inscrições	-----	-----	-----	-----
Certidões/Diplomas	-----	-----	-----	-----
Concursos	-----	-----	-----	-----
Estatutos	-----	-----	-----	-----
Prescrição	-----	-----	-----	-----
Taxas/emolumentos	-----	-----	-----	-----
Propinas	-----	-----	-----	1
Falhas dos Serviços	-----	-----	-----	-----
Normas Académicas	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----
Creditação	-----	-----	-----	-----
Normas pedagógicas	-----	1	1	1
Provas de avaliação	-----	-----	-----	-----
Queixas contra docentes	-----	1	1	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----
Ação social escolar	-----	-----	-----	-----
Falhas dos serviços	-----	-----	-----	-----
Académico / administrativo	-----	-----	-----	1
Pedagógico	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----

A distribuição das exposições ocorre porque o seu conteúdo e resposta, na grande maioria, não resulta da competência do Provedor. 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 ABS. 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.

3. RECOMENDAÇÕES

É de salientar demoras em vários processos, sobretudo atrasos na divulgação das classificações e na divulgação do calendário académico. 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 Regulamento de Avaliação de Conhecimento, 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.

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

4. ATIVIDADES DO PROVEDOR

Principais participações	Data
Sessão de abertura do ano letivo	24/10/2022
Reuniões de intervenção nas diferentes turmas com os respetivos Coordenadores	várias datas
Reunião do Conselho Pedagógico	21/11/2022
Reunião do Conselho Pedagógico	30/03/2023
Semana Académica da ABS	mai/23

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 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.

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, Coordenador 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 ABS.