

**RELATÓRIO DO PROVEDOR DO  
ESTUDANTE  
2023-24**

## 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 .....	7
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 2023-24.

## **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	----	----	----	----
Falhas dos Serviços	1	1	----	----
Normas Académicas	----	----	----	----
Diversos e outras reclamações	----	----	----	----

Verificou-se a receção de uma queixa, por email, em janeiro de 2024 de um estudante de Licenciatura sobre a dificuldade de inscrição a um exame na Plataforma InforEstudante. O estudante reportou o assunto ao Gabinete de Apoio ao Aluno por duas vezes, mas não obteve resposta do mesmo gabinete. Ao ter passado a data de realização do exame, contactou novamente o mesmo Gabinete que informou que á data já não poderia realizar o exame e que só o poderia fazer na época de exames de Summer Term, com o emolumento afeto. O estudante reportou a situação ao provedor na medida expondo que não fez o exame por erro dos serviços académicos, pelo que solicitava a realização do exame sem custos. Esta situação foi discutida com o departamento financeiro, gabinete de apoio ao aluno e o gabinete de apoio ao docente. Como resultado, tendo-se concluído pelo erro dos serviços académicos, foi permitido ao estudante a realização do exame, em data extraordinária, ainda durante o período da época de exames que decorria (05 a 24 de fevereiro).

## B. Pedagógico

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

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

O número de exposições mais elevado ocorreu nos meses de maio e estão particularmente associados à infração de normas relativas aos processos de avaliação das unidades curriculares:

- i. dúvidas sobre o cumprimento da ficha da unidade curricular (FUC) e modelo de avaliação
- ii. dúvidas relativas às grelhas de avaliação
- iii. Creditação cursos TeSP para cursos de Licenciatura

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

Relativamente à exposição do estudante do curso Técnico Superior Profissional (i.), foi disponibilizado, mediante solicitação do mesmo, o teste corrigido, com a devida cotação e resultado. Após esta fase o docente disponibilizou a corrigenda do teste ao estudante. Por fim foi referido ao estudante que este poderia solicitar a reanálise ao teste. Concluiu-se e foi sugerido ao docente, disponibilizar sempre a corrigenda dos testes após a realização de qualquer momento de avaliação.

Quanto ao ponto ii. concluiu-se que houve uma gralha no cumprimento quanto ao conteúdo da ficha de unidade curricular e modelo de avaliação, no caso da exposição do aluno do curso de Licenciatura. No entanto, por sugestão do provedor e do Coordenador de Curso, o docente da disciplina em questão, elaborou uma grelha com avaliações parcelares da UC em questão e disponibilizou aos estudantes. Futuramente, será obrigatório ser mais explícito na explicação aos estudantes sobre o modelo de avaliação e nota mínima de cada parâmetro de avaliação. Ainda sobre o mesmo assunto, mesmo após ter conhecimento das avaliações parcelares, o estudante em questão fez nova exposição acerca do seu Descontentamento Relativa aos Métodos e Discrepâncias na Avaliação da UC, mas desta vez a exposição foi para a Presidente do Conselho Pedagógico, com o conhecimento do Provedor do Estudante, cabendo ao primeiro órgão a devida análise e resposta.

Quanto à exposição relativa à Creditação cursos TeSP para cursos de Licenciatura (iii), exposição esta recebida em junho 2024, disse respeito a 3 estudantes do 1º ano que reuniram com a direção dos serviços académicos com o propósito exporem a sua pretensão em não transitar para o 2º ano curricular do curso TeSP e ingressar na Licenciatura no ano letivo seguinte, tendo as creditações. Inicialmente os Serviços Académicos acederam, mas reverteu-se a situação, tendo sido comunicado aos estudantes a proposta de transitarem para o 2º ano curricular do curso TeSP e ingressar no curso de Licenciatura através da frequência de UC avulso. Esta proposta foi aceite pelos estudantes, tendo a situação sido por si revolvada.

Por fim, em março 2024, o Provedor do Estudante recebeu um email de um estudante de um curso TeSP, com uma Oportunidades de melhoria sobre:

- modelo de avaliação de trabalho de grupo, nem todos os estudantes trabalham da mesma forma;
- não haver discrepância entre o método de avaliação publicado nas disciplinas, a FUC e o que tem sido implementado pelos docentes.

### 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	-----	-----	-----	-----
Pedagógico	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----

Não foram rececionadas exposições sobre este tema.

## 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	-----	-----	-----	-----
Falhas dos Serviços	-----	-----	-----	1
Normas Académicas	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----
Creditação	-----	-----	1	-----
Normas pedagógicas	-----	-----	-----	-----
Provas de avaliação	-----	1	-----	1
Queixas contra docentes	1	1	1	1
Diversos e outras reclamações	-----	-----	-----	-----
Ação social escolar	-----	-----	-----	-----
Falhas dos serviços	-----	-----	-----	-----
Académico / administrativo	-----	-----	-----	-----
Pedagógico	-----	-----	-----	-----
Diversos e outras reclamações	-----	1	1	-----

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 que continua a haver demoras em vários processos e algumas falhas relativamente à publicação das grelhas de cotação relativas aos diferentes momentos de avaliação.

É importante evidenciar e reforçar a importância deste assunto nas reuniões de docentes. O Coordenador de curso tem aqui um papel fulcral em garantir ou minimizar que estas situações ocorram.

### 4. ATIVIDADES DO PROVEDOR

<b>Principais participações</b>	<b>Data</b>
Reuniões de intervenção nas diferentes turmas com os respetivos Coordenadores	várias datas
Reunião do Conselho Pedagógico	06/11/2023
Reunião do Conselho Pedagógico	29/07/2024
Semana Académica da ABS	mai/24

## **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. 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.