

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

**WISEU
2020**



Em cumprimento do disposto na alínea c), do n.º 2, do art. 49º dos Estatutos do Instituto Politécnico de Viseu, venho apresentar o Relatório da Atividade referente ao ano de 2020.

O Provedor do Estudante,



Álvaro Manuel Teixeira Bonito

31 de março de 2021

SUMÁRIO

O presente documento visa reportar as atividades desenvolvidas pelo Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Viseu (IPV) durante o ano de 2020, devendo, em termos estatutários e regulamentares, ser apresentado ao Conselho Geral, num formato que garanta a necessária confidencialidade no que respeita à proteção da identidade ou outros elementos identificadores dos requerentes.

De um modo geral, procurou dar-se continuidade ao trabalho já desenvolvido nos anos anteriores, com base num ambiente de proximidade e informalidade com os estudantes e de diálogo e articulação da intervenção do Provedor do Estudante com os diversos órgãos das Escolas e demais estruturas do PV.

Tal como nos relatórios precedentes, inclui uma introdução, uma descrição das atividades do Provedor do Estudante e a forma de organização estabelecida, uma análise dos processos referentes a 2020 e algumas considerações finais.

A análise das participações, queixas e petições incide sobre as situações em que foi iniciado ou aberto processo, tendo sido prestado apoio num largo conjunto de outras situações, relativamente às quais não foi possível, não se justificava ou o estudante não pretendeu formalizar nenhum processo.

ESTRUTURA DO RELATÓRIO

SUMÁRIO	3
1. INTRODUÇÃO	5
2. ATIVIDADE DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE	5
3. FUNCIONAMENTO	10
4. ANÁLISE DO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020	13
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

1. INTRODUÇÃO

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, estabelece no artigo 25º 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”. Tal como definido nos Estatutos do Instituto Politécnico de Viseu (IPV) (art.s 48º e 49º) e no Regulamento do Provedor do Estudante, o Provedor tem como missão defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes, através de uma atuação independente, imparcial e confidencial.

O Provedor do Estudante deve elaborar um relatório anual, a apresentar ao Conselho Geral até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta (de acordo com o previsto na alínea c), do n.º 2, do art. 49º dos Estatutos do IPV). Este relatório deve descrever a atividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante e incluir uma análise das queixas, reclamações e petições recebidas, as matérias a que dizem respeito, o sentido das recomendações e respetivo acolhimento pelos destinatários, salvaguardando a completa confidencialidade dos intervenientes.

O presente relatório, apresenta uma estrutura muito próxima da dos relatórios anteriores, encontrando-se organizado em quatro itens:

- atividades em que a Provedoria do Estudante participou ou colaborou,
- modo de funcionamento e organização dos processos (queixas, reclamações ou outros),
- análise dos processos no período de janeiro a dezembro de 2020 e
- considerações finais.

2. ATIVIDADE DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE

Em 2020, a Provedoria do Estudante do IPV deu continuidade ao trabalho desenvolvido em anos anteriores, assente nos seguintes princípios:

- (a) reforço do conhecimento do órgão junto dos estudantes e da academia;
- (b) vivência de proximidade, confidencialidade e informalidade, com vista a agilizar os procedimentos e minimizar os obstáculos à sua resolução;
- (c) cooperação e diálogo com as estruturas do associativismo estudantil e com as unidades orgânicas e serviços do PV;
- (d) participação em atividades organizadas por estudantes e/ou órgãos do PV e outras de promoção e participação da instituição na sociedade;
- (e) participação na rede nacional das Provedorias do Estudante do Ensino Superior.

A forma imprevisível como o ano veio a decorrer, dada a situação pandémica, afetou de forma significativa todas as atividades consideradas normais, trazendo constrangimentos, limitações e desafios que implicaram uma maior proximidade e partilha de informação, quer com as associações de estudantes, quer com a direção das Escolas. Como forma de controlar a veracidade das fontes de informação, os alunos foram alertados para a necessidade de só darem atenção à informação oficial emanada pelo PV e pela direção das Escolas, que a informação de cada Escola se aplicava apenas a essa Escola e que deveriam ter em atenção a informação específica para cada curso, departamento, conselho de curso ou docente de cada UC, de forma a evitar generalizações, “boatos” ou confusões. Procurou-se, assim, pugnar para que todos os esclarecimentos, dúvidas ou problemas fossem canalizados para quem pudesse fornecer informação mais objectiva, quer sob o ponto de vista institucional, quer académico. Também se procurou informar sobre a necessidade de estabelecer algumas regras no contacto com a direção das Escolas ou do Instituto, designadamente em relação a assuntos específicos de cada curso, docentes ou relacionados com os Serviços de Ação Social, apelando para que nestes casos se procurasse um contacto mais direto. Esta informação foi colocada na página do Provedor, no Facebook e “trabalhada” com as associações no sentido de serem elas próprias e quando solicitadas, a encaminharem os assuntos para quem lhes pudesse dar respostas céleres e válidas.

Tendo o início do ano decorrido dentro da normalidade, foi feita a divulgação e apresentação do Provedor do Estudante nas unidades orgânicas e nas suas associações de estudantes, o que ocorreu na sequência de solicitações das mesmas, e nas atividades de integração dos novos estudantes. Para além disso, manteve-se a afixação de cartazes informativos e distribuição de flyers sobre a ação do Provedor e, nalgumas Escolas, as associações de estudantes procuraram divulgar a missão e funções do Provedor do Estudante em diversas atividades, contribuindo para um maior alcance deste esforço de divulgação e demonstrando o reconhecimento relativamente à importância do Provedor do Estudante.

O contacto do Provedor do Estudante com as Associações de cada Escola e com a Associação Académica, fez-se, principalmente, através dos seus Presidentes, com cariz informal e procurando manter canais de comunicação que, respeitando as autonomias dos órgãos, procurassem envolver mais estas estruturas na resolução ou encaminhamento das questões que, pela sua natureza, merecessem apreciação ou aconselhamento do Provedor. Esta forma de proceder foi, sem dúvida, importante para o desempenho destas associações durante os meses de confinamento, já que, sendo elas muitas vezes a receber e a dar informação ou a recolher dados, contribuíram para alertar para algumas questões ou problemas que, de alguma forma, estavam a afetar a vida dos estudantes. Tendo sido o Provedor um dos canais a quem, quer alunos, quer encarregados de educação também recorreram, foi possível cruzar essa informação com a das Associações, partilhando-a com o PV para que dela pudesse ter conhecimento.

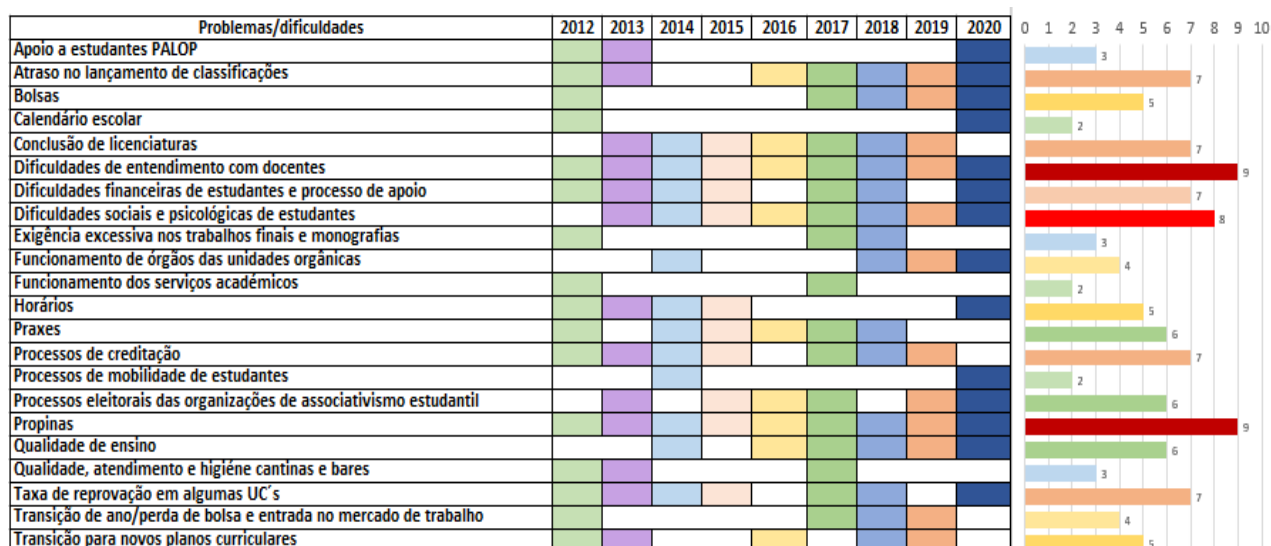
Se ao longo dos últimos anos foi possível manter uma relação de confiança com os estudantes, este contexto reforçou-a, mantendo-se o ambiente de informalidade nos contactos pessoais, quer por via

telemóvel, mail ou Skype, quer presencialmente na Provedoria, ou noutros locais escolhidos pelos estudantes, quando as condições de segurança o permitiram.

Tem sido igualmente objetivo da Provedoria sensibilizar os estudantes para a necessidade de terem em atenção que:

- a grande maioria dos casos ou situações que lhe são apresentados devem ser, em primeiro lugar, colocados nas Escolas, aos seus órgãos ou junto dos docentes, quer pessoalmente quer através das suas diversas estruturas organizacionais e/ou pedagógicas.
- o Provedor não substitui outros órgãos institucionais e que as suas funções são principalmente de aconselhamento, mediação e encaminhamento ou para situações que, não tendo resolução, enquadramento na Escola ou pela sua complexidade, possam ser tratadas de outra forma na busca da sua resolução, tendo sempre como referência o supremo interesse dos alunos e da salvaguarda dos seus direitos.

À semelhança dos anos anteriores, procedeu-se ao registo dos problemas/dificuldades mais recorrentes nos contactos com os estudantes, de forma a perceber a sua evolução (Quadro 1).



Quadro 1 – Problemas/dificuldades apresentadas pelos estudantes

Sendo um quadro cumulativo geral em que se tipifica a natureza dos problemas/dificuldades apresentados nesses contactos, as propinas e a dificuldade de entendimento com os docentes continuam a aparecer como os assuntos mais referenciados. No caso das propinas, e tal como se refere no relatório de 2019, o problema não tem hoje a ver tanto com dificuldades financeiras, já que existem diversos mecanismos de apoio, não só a nível governamental, mas também institucional, mas sim com o pagamento das mesmas em situações de conclusão de curso, reembolsos, planos de transição ou ingresso em novos cursos, ou com o resultado dos processos de creditações. No que diz respeito às dificuldades de entendimento com docentes (questões do foro pedagógico), continuam muito ligadas a algum insucesso, aos plágios, a critérios e regras de avaliação mal compreendidos, a alguma exigência

excessiva, dificuldades no acompanhamento das aulas online, avaliações online, mas também a “falhas” por parte dos estudantes. Este é um item ao qual temos vindo a dar alguma atenção já que é um dos aspectos mais referido e que mais condiciona os estudantes e muitas vezes os desmobiliza para apresentação ou para darem continuidade aos casos, optando-se pela desistência. É voz corrente que não vale a pena levar estas questões muito longe, já que o “medo” de identificação ou o facto de normalmente haver outras UC com o(s) mesmo(s) docente(s), determinam uma postura mais cautelosa. Com razão ou sem razão é a velha questão da “faca e queijo na mão...”, embora se deva ter em conta que isso se reflete naturalmente, e por arrastamento, na qualidade de ensino.

Assunto igualmente referenciado continua a ser, nalgumas Unidades Orgânicas, os atrasos no lançamento de classificações, o que deve continuar a merecer uma maior atenção por parte, quer das direcções das Escolas, quer dos conselhos pedagógicos, pois geram algum mal-estar que nos parece evitável.

As abordagens sobre dificuldades sociais e psicológicas dos estudantes mantêm-se como uma referência, que já tinha vindo a ser notada, quer em relação aos alunos dos CTeSP, quer em relação aos com alunos com algumas necessidades educativas especiais ou específicas. As dificuldades de integração, a comparabilidade com alunos das licenciaturas quando as UC são comuns, algumas dificuldades de aprendizagem e piores resultados constituem problemas muito referidos pelos alunos dos CTeSP. No caso dos alunos com necessidades educativas especiais, continuam a referir o problema dos apoios, das dificuldades que sentem em acompanhar algumas UC e, algumas vezes, de alguma desatenção dos docentes para a sua situação. Tem sido também função do provedor chamar à atenção dos alunos para a disponibilidade de, através do portal do SAS, puderem marcar consultas médicas ou de apoio psicológico, mas também para a possibilidade de os alunos com necessidades educativas específicas contactarem o PV+Inclusão e o grupo de missão para as NEE de forma a solicitarem apoio.

A demora dos processos de creditação, apesar de ter melhorado, continua a causar alguma tensão nos alunos, que ficam muitas vezes sem saber se devem ou não frequentar as aulas e ir aos momentos de avaliação ou submeterem-se a avaliações afinal desnecessárias. Por isso, tem sido também recorrente contactarem o provedor, informando-o desses atrasos e constrangimentos.

Quanto à conclusão das licenciaturas e épocas especiais de exames, é de referir que neste momento existe já uma maior uniformidade entre as várias Unidades Orgânicas, processo que se iniciou no âmbito do projecto de “uniformização” dos Regulamentos Pedagógicos e que continua em implementação. Esta foi uma questão para a qual a Provedoria solicitou uma maior atenção por parte das Escolas, através dos Conselhos Pedagógicos, no sentido de promoverem uma maior igualdade de oportunidades, independentemente das Escolas, para todos os nossos alunos. O facto do projeto continuar, merece o nosso reconhecimento e agradecimento.

Embora em termos gerais a tipologia de casos seja semelhante à de anos anteriores, a pandemia trouxe alguma incerteza, a necessidade de ajustamentos, a redefinição de modelos pedagógicos e daí o aumento de referências em relação aos horários e ao calendário escolar. Estas alterações causaram

algumas vezes algum descontentamento designadamente junto de alguns trabalhadores-estudantes. A merecer alguma atenção está o aparecimento dos apoios a alunos dos PALOP ou internacionais que começaram a contactar a Provedoria face a situações de atrasos ou falta de pagamento de bolsas, situações de dificuldades face a despedimentos e outras dificuldades, algumas das quais transcendem as competências da instituição. Com apoio das Associações, dos Serviços de Ação Social, do PV e do PV+Solidário, foi possível encontrar algumas respostas neste período mais complicado. É também de realçar que, por exemplo, o “Funcionamento dos Serviços Académicos”, ou a “Qualidade, atendimento e higiene dos bares e cantinas”, continuam a não merecer qualquer referência ou apreciação crítica nos últimos anos.

O contacto com as diversas Unidades Orgânicas e serviços do PV ocorreram ao longo de todo o ano, sempre que a Provedoria o solicitou, normalmente na sequência da necessidade de analisar casos concretos apresentados pelos estudantes. O diálogo e a cooperação estabelecidos com as Direções, Presidentes dos Conselhos Pedagógicos ou docentes, facilitaram a agilização dos processos e a obtenção de resultados positivos, em prol dos estudantes e do funcionamento da instituição.

Ao longo de 2020, foram formalizados 26 processos apresentados por estudantes do PV no âmbito da esfera de competências da Provedoria do Estudante. Cada um destes processos foi avaliado e encaminhado de acordo com cada situação, sendo a sua análise apresentada de forma sucinta, no ponto 4 deste relatório.

Durante os procedimentos necessários à análise dos processos abertos, estabeleceram-se, quando necessário, contatos com os Presidentes das Associações de Estudantes e com os responsáveis pelas entidades envolvidas (Escolas, Departamentos, Diretores de Curso, Serviços de Ação Social, etc.), de forma encontrar a melhor forma de atuar na resolução dos problemas e minimizar possíveis conflitos. A intervenção da Provedoria do Estudante foi, sobretudo, de mediação das situações apresentadas pelos estudantes, tendo-se procurado encontrar soluções entre as partes envolvidas, à semelhança do que se verificou nos anos anteriores.

Foram realizadas duas reuniões formais com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos uma no início de fevereiro e outra no dia 21 de julho. Na 1ª reunião a matéria em apreço foi a de procurar sensibilizar para a necessidade de existirem em todas as Escolas os mesmos estatutos e regulamentos, assim como a de salvaguardar a igualdade de oportunidades em relação aos exames das épocas especiais, designadamente a época de finalistas. Na reunião do dia 21, o objectivo centrou-se na necessidade de analisar e acompanhar o percurso dos alunos que potencialmente desistem de estudar ou mudam de instituição, designadamente os alunos oriundos dos cursos profissionais e os alunos colocados na 2ª e 3ª fase dos concursos de ingresso. Se tivermos como referência os dados do Inforcurros (2019/20) procurando saber onde estavam os alunos após um ano do início do curso, constatamos que 391 alunos tinham deixado de estudar e 101 tinham mudado de IES, ou seja, 492 alunos deixaram a nossa instituição. Esta realidade deve merecer a nossa atenção e preocupação e, tal como acontece já noutras instituições, é importante criar mecanismos para monitorizar não só o abandono, mas também para a

adoção de medidas para a promoção o sucesso académico. A taxa de abandono no PV ronda os 12,5% o que ultrapassa os menos de 10% aconselhados pela OCDE e os 10,6% da média nacional. Todos estes dados por Escola e por curso foram enviados para todas as UO, de forma a facilitar os eventuais processos de análise e de reflexão, designadamente pelos conselhos pedagógicos.

Foi também preocupação da Provedoria, sempre que possível, a participação em atividades organizadas por estudantes e/ou órgãos do PV ou Escolas e outras de promoção e participação da instituição na sociedade, o que contribuiu para reforçar a presença da Provedoria do Estudante na vida académica. Embora nem sempre tenha sido possível participar em todos esses eventos, já que muitos deles se sobrepunham com actividades docentes ou outras actividades da Provedoria, procurou-se estar presente, designadamente na receção aos novos alunos do PV, na Gala Académica, nas tomadas de posse de diversos órgãos Institucionais ou outras ações solidárias desenvolvidas nas várias Unidades Orgânicas.

Os contactos com as associações de estudantes decorreram com uma grande regularidade e durante a 1ª fase de confinamento quase diariamente. Para além destes contactos, realizou-se no dia 21 de julho uma reunião presencial com o objectivo de reorganizar um conjunto de ações a desenvolver, se a situação de pandemia o viesse a permitir, e também para a importância de colaborarem no projecto de mentoria/tutoria como estratégia de integração, acompanhamento e apoio dos novos alunos.

Participamos no webinar “Comparing Concerns in COVID-times” promovido pelo European Network of Ombuds in Higher Education (10/6) e no webinar “Partilha de Experiências e Boas Práticas em Tempos de Pandemia” (9/12) que substituiu o Encontro Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior. Neste encontro, foram abordadas questões relativas a novas situações colocadas às instituições, assim como alguns problemas que a pandemia foi colocando, designadamente problemas relacionados com o funcionamento das aulas, avaliação e proteção de dados. A reflexão permitiu conhecer um pouco a realidade de outras instituições, compreender a natureza de alguns problemas detetados, mas também partilhar boas práticas implementadas no PV e nas UO.

A Provedoria do Estudante, também tem participado em fóruns de discussão [âmbito circunscrito aos Provedores], onde se partilham e analisam as diversas problemáticas e temáticas relacionadas com a missão dos Provedores do Estudante, estando igualmente envolvida no SPECULA, na elaboração do Manual de Acolhimento dos Estudantes do Politécnico de Viseu, no PV+Inclusão, no PV+Solidário e no Mentorado, projetos coordenados pela Prof.ª Emília Coutinho.

3. FUNCIONAMENTO

A Provedoria do Estudante funciona nas Instalações Centrais do PV, no gabinete no espaço exterior junto ao Centro de Animação e Formação em Artes Cénicas (CAFAC), mas mantém nos serviços centrais o apoio do secretariado (Dª Isabel Cardoso e Sr. Octávio Silva) para as questões logísticas e dos serviços jurídicos (Dra. Raquel Cortez Vaz), para questões legais e processuais.

Para além do atendimento efectuado no espaço anteriormente referido, durante o período de confinamento privilegiaram-se os contactos por mail, Skype, WhatsApp e Facebook de modo a manter disponíveis diversos canais de comunicação e informação para os alunos. Mantiveram-se os horários de atendimento presencial nas instalações no PV (quando foi possível) assim como a disponibilidade de visitas às Associações de Estudantes por solicitação destas ou dos alunos de cada uma das Unidades Orgânicas.

Os horários de atendimento, por questões de calendário escolar, foram ajustados no início de cada semestre letivo (Quadro 2) em função da disponibilidade do Provedor e tendo em atenção as suas actividades quer letivas quer nos órgãos que integra na Escola. Para além disso, a Provedoria do Estudante esteve disponível para atendimento presencial, telefónico ou de telemóvel, Skype (Provedor online) no WhatsApp, noutros dias e horários, a pedido dos estudantes. Em 2020, alguns atendimentos presenciais realizaram-se em locais indicados pelos estudantes, fora das instalações do PV e quase sempre fora dos horários de atendimento e também através dos canais mediatizados já referenciados.

De janeiro a março

Atendimento Presencial (Escolas por solicitação das AE ou alunos)		
Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde	2ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior Agrária	3ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Lamego)	4ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação	5ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Viseu)	6ª Feiras	11.00/12.30
Atendimento Presencial (IPV)		
Estudantes Erasmus, Internacionais e Estudantes dos PALOP	6ª Feiras	14.30/16.30
Alunos de Mestrado e Pós-Graduações		16.30/18.30
Provedor On Line	De 2ª, 3ª, 5ª e 6ª Feira	21.30/23.30
Atendimento Presencial (Provedoria IPV)		
2ª Feiras		14.30/17.00
	3ª Feiras	14.30/17.30
	4ª Feiras	Provedoria em Lamego
	5ª Feiras	14.30/17.30
	6ª Feiras	10.00/12.30 e 14.00/18.30

De março a dezembro

Atendimento Presencial (Escolas por solicitação das AE ou alunos)		
Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Lamego)	3ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior Agrária	4ª Feiras	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação		14.00/15.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde	5ª Feira	11.00/12.30
Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Viseu)		14.00/15.30
Atendimento Presencial (IPV)		
Estudante Internacional e Estudante dos PALOP	6ª Feiras	16.30/18.30
Alunos de Mestrado e Pós-Graduações		16.30/18.30
Provedor On Line	De 2ª, 4ª, 5 e 6ª Feira	22.00/23.30
Atendimento Presencial (Provedoria IPV)		
2ª Feiras		14.30/17.00
	3ª Feiras	Provedoria em Lamego
	4ª Feiras	10.30/12.30 e 14.00/17.00
	5ª Feiras	10.30/12.30 e 14.00/17.00
	6ª Feiras	10.30/12.30 e 14.00/17.00

Quadro 2 – Horários de atendimento do Provedor do Estudante do PV

Nas páginas do PV, das unidades orgânicas, das Associações de Estudantes e da Associação Académica, está disponível uma hiperligação ao Provedor do Estudante (http://www.ipv.pt/provd_estudante.htm), onde constam a missão, competências e intervenção do Provedor, o formulário Google “Escreva ao Provedor” e outras informações, bem como as formas de contacto e atendimento disponibilizadas, designadamente o horário, mail (Provedor@sc.ipv.pt; Provedor.ipv@gmail.com), Skype (Provedor on-line - Provedor.ipv), Facebook e WhatsApp. A página foi, entretanto, remodelada não estando ainda totalmente concluída.

Se o Facebook tem sido uma ferramenta utilizada para informações genéricas, o WhatsApp tem vindo a ser uma outra alternativa para contactos, sendo que a maioria deles se fez por chamada via telemóvel.



Fig. 1 – Portal do Provedor do Estudante

Os contactos registados por via telefónica (telemóvel), correio eletrónico, ou através de atendimento presencial ou online, implicaram, em todas as situações, que os estudantes se identificassem, apesar de, nalguns casos, terem solicitado total confidencialidade. Durante o atendimento, procedeu-se à organização de um processo simplificado, registado em base de dados própria, que inclui uma recolha de informação prévia, de acordo com os dados apresentados pelo(s) estudante(s). Neste processo, consta uma descrição dos procedimentos e diligências efetuados pelo Provedor para a sua resolução, acompanhada dum análise e da decisão/solução final, incluindo o texto da recomendação, quando aplicável.

Sempre que a apresentação do processo ocorreu por correio eletrónico, já que o correio normal deixou de constituir forma de contacto, foi proposto ao estudante a realização de uma reunião presencial/online com a Provedoria, por forma a recolher mais informação e a garantir que o(s) estudante(s) procuraram, previamente, encontrar uma solução junto das entidades envolvidas. A reunião presencial, e dada a conjuntura mesmo online, configura a situação ideal para uma mediação discreta, paciente, informal, garantindo em simultâneo a necessária independência, imparcialidade e confidencialidade.

Na página do Provedor (Escreva ao Provedor) é disponibilizado um formulário Google que os alunos devem utilizar para formalizarem o contacto com o Provedor e onde é possível conhecer a natureza da questão em causa, procedimentos adotados e solicitação de intervenção, o que facilita e agiliza a organização dos processos.



O contacto complementar com o aluno por telemóvel ou online permitiu muitas vezes aconselhar procedimentos, analisar as situações noutras perspectivas e estabelecer pontes, para que as situações fossem resolvidas, fazendo com que, na maioria dos casos, houvesse a possibilidade de resolver com celeridade as situações. Para isso, o papel da direção das Escolas, dos seus órgãos, dos docentes e dos presidentes das associações, foi de crucial importância na procura de uma resolução rápida dos casos apresentados. Quando foi necessário dar andamento aos casos e quando houve decisões, estas foram comunicadas aos próprios pelas entidades envolvidas ou pela Provedoria.

4. ANÁLISE DO PERÍODO DE JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020.

O presente relatório incide sobre o período de janeiro a dezembro de 2020. O início do ano correspondeu ao fim do 1º semestre letivo do ano de 2019/20, tendo decorrido com uma relativa normalidade. O 2º semestre correspondeu ao período de agravamento do surto pandémico com a necessidade de adotar medidas que todos conhecemos, com a interrupção das aulas presenciais

substituídas por aulas online, avaliações à distância, suspensão de aulas práticas e estágios. O ajustamento a esta nova situação criou naturalmente alguma instabilidade e incerteza sobre o que poderia vir a acontecer no final do ano letivo. O aligeirar das medidas de confinamento permitiram, contudo, garantir um fim de semestre sem grandes sobressaltos com o retomar de algumas atividades presenciais, atividades de recuperação e a realização de alguns exames presenciais. O início do ano letivo de 2020/21 voltou de novo a ser marcado pelo agravamento do surto pandémico, mas com a experiência adquirida e as medidas adotadas foi já possível planificar as atividades letivas de outra forma, com regime semi-presencial e aulas em espelho, avaliações em modalidade online, presenciais ou mistas, assegurar aulas práticas em condições de segurança retomando-se, apesar de tudo, alguma aparente normalidade. Não foi um ano fácil e o início de todo este processo gerou naturalmente alguma instabilidade, algumas indefinições, algumas situações de resposta menos óbvia ou fácil, mas como balanço final fica a enorme capacidade de superação e resiliência com que a instituição, no seu todo, soube lidar com a situação. Para isso, muito contribuíram as diversas medidas que a tutela foi implementando, ou permitindo que fossem tomadas, o que possibilitou dar resposta a muitas das inquietações que se iam gerando, designadamente nos alunos. Das medidas adotadas salientamos:

- Programa de bolsas;
- Apoios suplementares a alunos carenciados;
- Bolsas ao abrigo de programas específicos;
- Alargamento de prazos para pagamento de propinas, faseamento e negociação;
- A criação de épocas especiais de exames;
- O alargamento de prazos para entrega de trabalhos finais ou teses;
- As medidas de apoio a alunos em isolamento ou carenciados;
- O apoio promovido pelas associações de estudantes e pelo PV+Solidário.

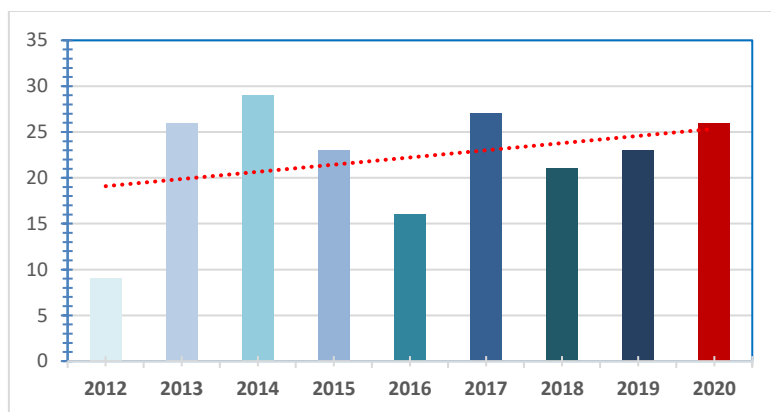
No seu conjunto, todas estas medidas foram importantes, contribuindo para que fossem encontradas as respostas necessárias e, por vezes, até antecipadas para as diversas situações que, entretanto, se iam colocando.

Durante este ano, deram entrada na Provedoria 26 casos para que foi aberto processo, o que corresponde a uma média de 2,2 processos por mês. Para além destes, e à semelhança do que tem ocorrido em anos anteriores, diversas outras situações foram apresentadas pelos estudantes, tendo-se, nalguns casos, resolvido de imediato com o apoio dos intervenientes, sem ter havido necessidade de formalizar processos de reclamação; noutros casos, os estudantes procuravam apenas aconselhamento ou uma palavra de apoio; no entanto, continuam a verificar-se, como já foi referido, muitas situações em que os estudantes não pretenderam formalizar processos de queixa, por receio de agravarem a situação.

Este ano e dada a situação de pandemia, o confinamento e a forma como o ano foi decorrendo com aulas online, frequências e provas de avaliação também online, dúvidas em relação à realização ou não

de exames presenciais, realização de estágios e unidades curriculares práticas que não se estavam a realizar, problemas de internet, quer nas aulas, quer nas avaliações, problemas com a manutenção ou não do aluguer de quartos ou outras situações, foram estabelecidos com o Provedor um elevado número de contactos por parte de alunos, e até mesmo de encarregados de educação, não para apresentar queixas ou reclamações, mas para solicitar informações, colocar dúvidas, procedimentos a adotar ou com quem contactar ou comunicar. Estes contactos, que também foram sendo feitos com as Associações de Estudantes, foram importantes para manter alguma calma, lucidez e compreensão, mantendo um diálogo para que tudo pudesse ser entendido, resolvido ou colocado a quem pudesse dar o melhor andamento. Das questões levantadas nestes contactos e com as informações recolhidas pelas associações de estudantes, foi possível fazer chegar ao PV uma síntese dos principais problemas identificados, ou potenciais problemas para os quais se deveria dar atenção. A constante troca de informações com os presidentes das associações e a identificação de situações problemáticas permitiu, por exemplo, controlar um movimento que se estava a organizar em prol das passagens administrativas e da creditação de UC, fundamentadas nas faltas de condições e da qualidade de ensino, no pagamento de propinas para a inexistência de aulas, designadamente aulas práticas, ou na exigência de meios e recursos tecnológicos implicando a responsabilização de quem deles não dispunha, dificuldades financeiras não previstas ou dificuldade em conciliar os horários das aulas online com as de outros familiares, nomeadamente filhos.

Relativamente aos anos anteriores, verifica-se uma oscilação do número de processos, com um aumento acentuado em 2017, relativamente a 2016, com uma redução em 2018 e um ligeiro aumento em 2019 que se manteve em 2020 (Quadro 3).

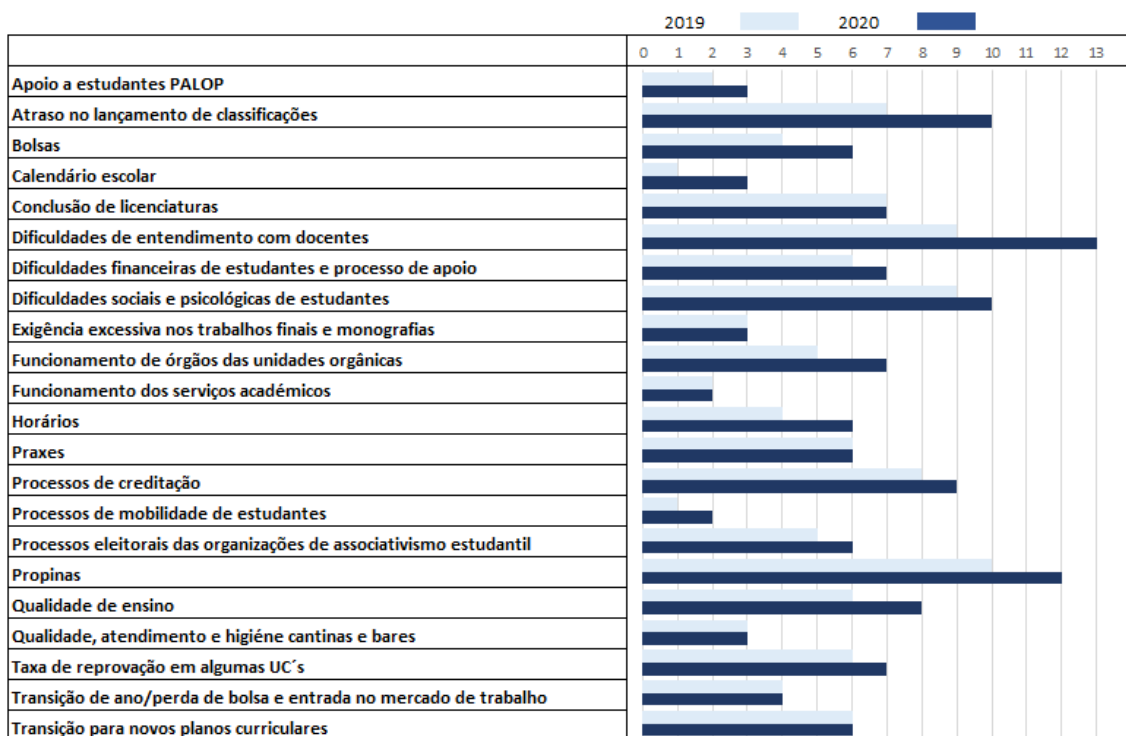


Quadro 3 – Número de processos apresentados por estudantes do PV, entre 2012 e 2020

Em termos médios e para os últimos 9 anos, a média de processos ronda os 22,2, sugerindo uma certa estabilidade nos casos apresentados, o que muito se deve ao maior empenho das Unidades Orgânicas em resolver e darem resposta, no dia a dia, aos diversos problemas e questões que lhes são apresentadas o que muito contribui para os resultados apresentados. Se a reflexão é válida para as Unidades Orgânicas, é também válida quer para o PV quer para os serviços de Acção Social, designadamente pela criação de regulamentos que permitiram atender a situações mais críticas e pela

rapidez com que são analisados e resolvidos os processos de atribuição de bolsas e outros mecanismos de apoio ao estudante.

A tipologia dos casos apresentados também tem vindo a seguir o mesmo padrão nos últimos anos. Da análise do quadro 4, ressalta que as questões mais referidas apresentam uma certa similitude, quando as comparamos com os casos apresentados 2019 e 2020.



Quadro 4 – Comparação da tipologia dos casos apresentados em 2019 e 2020

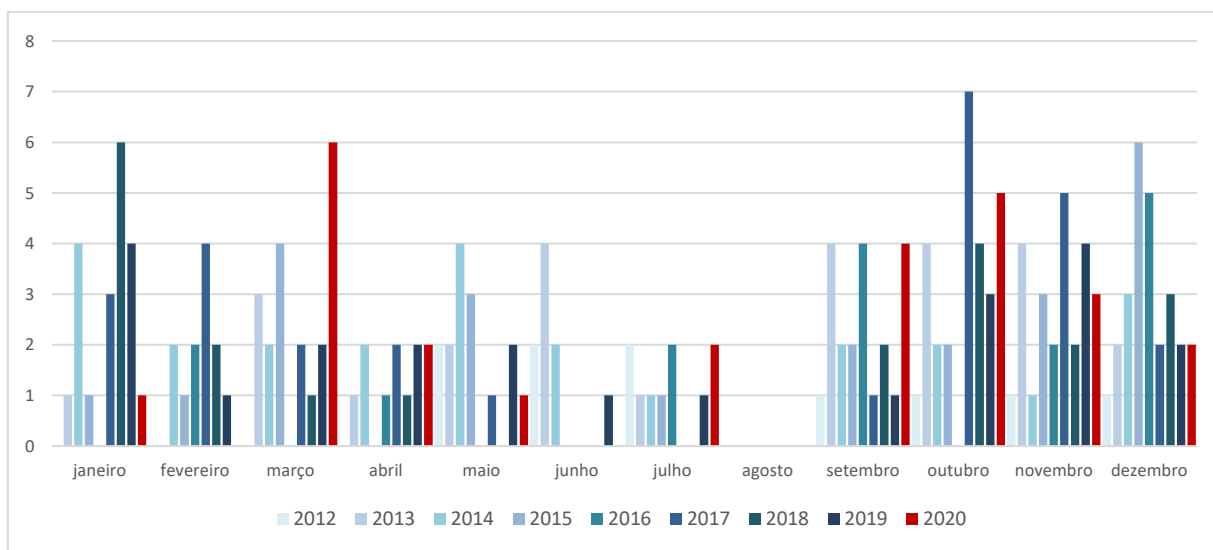
	2019	2020	
Dificuldades de entendimento com docentes	4	4	+
Atraso no lançamento de classificações	10	10	+
Funcionamento de órgãos das unidades orgânicas	7	7	-
Calendário escolar	3	3	+
Horários	4	4	+
Qualidade de ensino	8	8	=
Propinas	12	12	-
Bolsas	6	6	+
Processos de creditação	9	9	-
Taxa de reprovação em algumas UC's	7	7	+
Dificuldades financeiras de estudantes e processo de apoio	7	7	+
Dificuldades sociais e psicológicas de estudantes	10	10	-
Processos de mobilidade de estudantes	2	2	+
Apoio a estudantes PALOP	3	3	+
Processos eleitorais das organizações de associativismo estudantil	6	6	=
Praxes	6	6	=
Conclusão de licenciaturas	7	7	-
Exigência excessiva nos trabalhos finais e monografias	3	3	=
Transição de ano/perda de bolsa e entrada no mercado de trabalho	4	4	-
Transição para novos planos curriculares	6	6	-
Funcionamento dos serviços académicos	2	2	=
Qualidade, atendimento e higiene cantinas e bares	3	3	=

	3 e +
	2
	1
	0

Das situações apresentadas e comparando os dados de 2019 com 2020, o maior aumento de casos relacionam-se com as Dificuldade de Entendimento com Docentes (4), os Atrasos na Publicação das

Avaliações (3) tendo melhorado o Funcionamento de Órgãos das Unidades Orgânicas, Propinas e as Dificuldades Sociais e Psicológicas de Estudantes. Merece igualmente referência o aumento verificado nos itens Bolsas e Dificuldades Financeiras de Estudantes e Processos de Apoio, mas também o Apoio a Estudantes PALOP e Processos de Mobilidade o que pode, caso se continue a verificar, vir a ser uma preocupação para 2021.

A distribuição mensal dos processos regista, em 2020, maior número de entradas nos meses de março, setembro, outubro e novembro (Quadro 5), o que à semelhança da generalidade dos anos anteriores e do que ocorre noutras instituições, coincidem com o acumular de processos vindos do ano anterior, com o início e o final dos semestres, altura em que as avaliações se acentuam e em que os estudantes com cadeiras em atraso não concluem os seus estudos, ou com alunos finalistas que não concluem o curso.



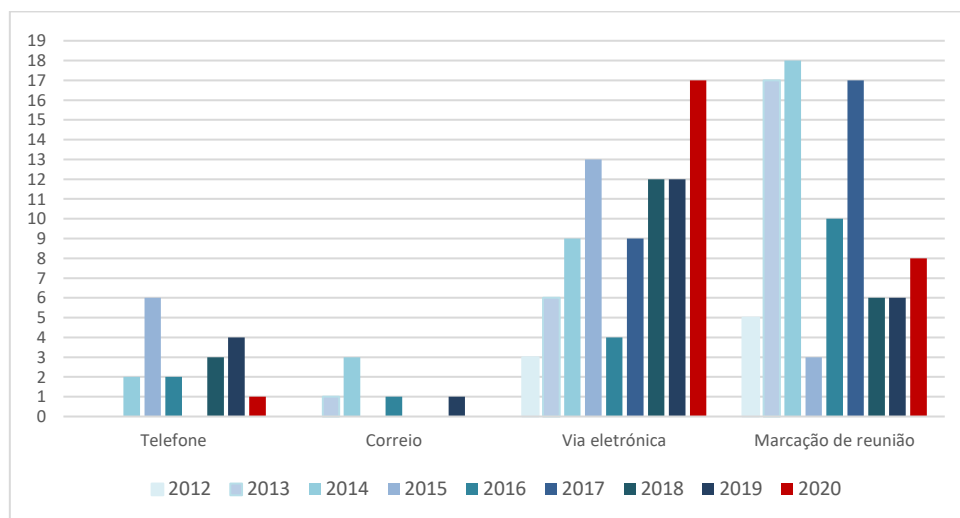
Quadro 5 – Número de processos formalizados na Provedoria do Estudante do IPV, entre 2012 e 2020

Muitos contactos, pela sua natureza e informalidade, não foram registados. Foi o que aconteceu em relação aos contactos a que já fiz referência e que cresceram significativamente durante a pandemia/confinamento, mas que não prefiguram situações tipificadas para a intervenção do Provedor e, por isso, não são considerados para efeito de tipologia de casos apresentados. Estes contactos que ocorreram maioritariamente em abril, junho e setembro foram, na sua maioria, pedidos de informação, conselho ou relato de situações que aguardavam algum tipo de clarificação ou dúvidas face à necessidade ou não de alugar quarto como forma de evitar despesas acrescidas.

Quanto à forma de entrada dos processos, verificou-se que o maior número de processos deu entrada por via eletrónica, o que consolida a inversão dos últimos anos, em que a marcação de reunião era a forma de contacto mais usual. O correio deixou de ser utilizado, sendo o contacto por telemóvel e mail a alternativa mais utilizada, mas muitas vezes para pedidos de opinião, de informação ou alertas em relação a situações que estão a ocorrer. (Quadro 6).

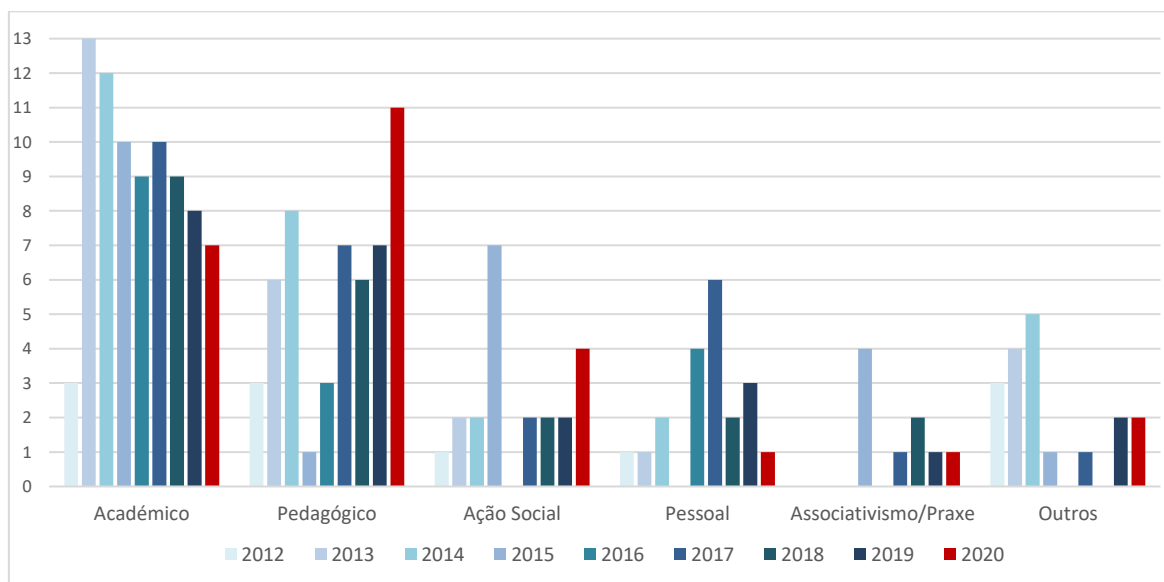
Se o recurso via eletrónica ou telefónico (telemóvel) ganha significado, ele não evita, na maioria dos casos, a marcação de reunião (presencial ou online) como diligência fundamental para abertura ou não

de processo formal. Apesar de desde 2012 se ter verificado que a marcação de reunião era a opção mais utilizada, os meios eletrónicos começam a ser a alternativa mais comum, o que em nada interfere na relação de proximidade, reforço ou confiança com a Provedoria, dada a complementaridade de meios, quer com reuniões presenciais quer via Skype. Este recurso permite maior rapidez e celeridade na comunicação e, por isso, é cada vez mais utilizado.



Quadro 6 – Forma de entrada dos processos formalizados na Provedoria do Estudante do PV, entre 2012 e 2020

Relativamente ao teor dos processos, à semelhança do ano anterior e apresentados de acordo com a tipologia definida no Observatório Nacional dos Provedores do Estudante, destacam-se os assuntos académicos (Quadro 7) que tem vindo a melhorar, sendo, atualmente cerca de metade do que se verificava em 2012.



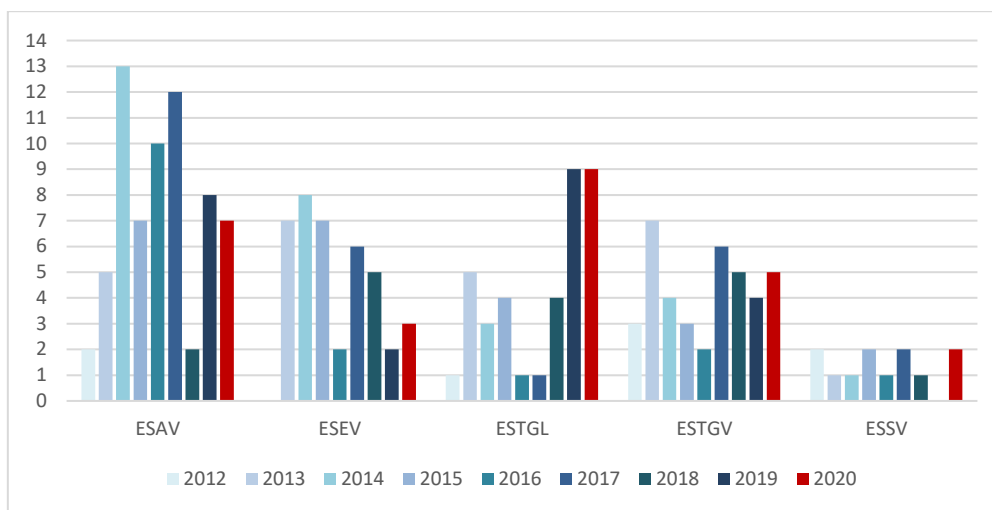
Quadro 7 – Teor dos processos formalizados na Provedoria do Estudante do PV, entre 2012 e 2020

Pelo contrário, tem-se verificado um aumento de casos de natureza pedagógica, a que não foi alheia a situação pandémica, assim como assuntos relacionados com a Ação Social e com o item “outros” que,

pela sua natureza, não se enquadram nos outros itens referenciados. Em 2020, as questões relacionadas com as dificuldades financeiras (propinas e bolsas), embora não preocupantes, começaram a ser referenciadas designadamente pelos trabalhadores-estudantes em situação de lay-off ou com situações de perda de emprego, devido a alguma incerteza face ao futuro. Verifica-se, contudo, que foram as questões do foro pedagógico designadamente aulas, avaliações e condições em que se realizaram e suspeições de eventuais fraudes, questões relacionadas com a consulta de provas, divulgação de resultados, alegadas incongruências face à lei de proteção de dados que geraram situações atípicas e que só se justificam pelo contexto em que o ano decorreu. Contudo, e sendo o futuro desconhecido, devem merecer mais reflexão de forma o encontrar uma maior uniformidade de procedimentos que não ponham em causa direitos fundamentais dos alunos.

As questões relacionadas com dinâmica das Associações de Estudantes e praxe, mereceram a intervenção do Provedor designadamente na desmobilização para algumas ações que estavam a ser programadas pelo Conselho Viriato e que não se enquadravam nas restrições emanadas pelas autoridades e que acabaram por não se realizar. Foi solicitada também a intervenção e aconselhamento do Provedor em relação a uma questão levantada por um grupo de estudantes que defendiam eleições autónomas e independentes da Associação para os núcleos de curso, assim como a realização do ato eleitoral online. Em duas reuniões realizadas com esses alunos e com a Associação de Estudantes foi necessário clarificar alguns problemas de natureza estatutária, regulamentar e legal, quer em relação ao modelo de organização, quer em relação à realização de eleições online, para as quais não existia qualquer suporte legal. Na realidade, tem vindo a ser debatida com os presidentes das Associações a necessidade de, em conjunto, procederem a uma de revisão quer dos Estatutos quer dos Regulamentos das Associações de Estudantes que, com o tempo, foram ficando desatualizados, com vazios legais e incongruências que urge retificar. Nesse sentido, foi proposta também a realização de ações de formação na área da elaboração dos planos de atividades e orçamento, contabilidade e fiscalidade que lhes permitam adquirir conhecimentos que salvaguardem as suas responsabilidades e a legalidade dos seus desempenhos face a eventuais inspeções ou auditorias.

A distribuição de processos por Unidades Orgânicas tem variado de ano para ano (Quadro 8), continuando em 2020 a verificar-se que o maior número de casos apresentados são da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego e da Escola Superior Agrária, embora se tenha registado um ligeiro aumento em todas as Escolas.



Quadro 8 – Distribuição dos processos formalizados na Provedoria do Estudante do PV, por unidade orgânica, entre 2012 e 2020

Se este facto em nada interfere com o empenho das Escolas em resolver e dar resposta às questões solicitadas pelos alunos, a natural falta de informação sobre a evolução da pandemia e confinamento, o funcionamento das aulas on-line e em espelho, as avaliações, a inexistência de aulas práticas ou estágios, as dificuldades dos alunos em acompanharem as aulas on-line e os problemas técnicos ligados à internet, designadamente na submissão de avaliações on-line, contribuíram para que os alunos tenham recorrido à Provedoria para exporem situações, alertarem para problemas ocorridos, dúvidas ou dificuldades com que se iam debatendo.

Tal como nos anos anteriores, procurou-se, nos casos em que foi aberto processo, acompanhar o seguimento de cada situação após o seu encerramento, tendo-se mantido o contato com os estudantes envolvidos por telemóvel ou correio eletrónico, de modo a assegurar que as situações apresentadas se resolveram e que da sua apresentação não decorreram quaisquer tipos de constrangimentos.

As colaborações do Secretariado, em particular da Isabel Cardoso e Octávio Silva e dos serviços jurídicos, na pessoa da Dra. Raquel Cortez Vaz, foram essenciais para a organização e aconselhamento na resolução de algumas situações apresentadas e nas respostas atempadas dadas às solicitações dos estudantes. Também a colaboração e diálogo com a Dra. Carla Coimbra, Diretora dos Serviços de Ação Social do PV, facilitaram a ação da Provedoria do Estudante.

Uma referência final ao apoio prestado pelos responsáveis das Escolas e demais órgãos, designadamente Conselhos Pedagógicos, docentes e estudantes, com especial referência às Associações de Estudantes e Associação Académica, que responderam prontamente a todas as suas solicitações, o que facilitou a intervenção da Provedoria e possibilitou a resolução dos processos de forma célere e tranquila. As Associações de Estudantes tiveram um papel preponderante durante todo o ano, através de contactos permanentes, no encaminhamento dos estudantes, na prestação de informações atempadas e credíveis, evitando que a desinformação ou algum aproveitamento da situação pudesse prejudicar o desenrolar do ano letivo, que foi para todos um extraordinário desafio. Porque as pessoas têm nome, aqui fica o meu agradecimento ao Bruno Faria (AESEV), Ana Pinto (AEESTGV), Clara Vouga

(AEESAV e AAIPV), Inês Silva (AEESSV) e Bruno Gomes (AEESTGL) pela disponibilidade, empenho e dedicação e a forma ativa como colaboram com a Provedoria.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A missão do Provedor é zelar pelos legítimos direitos e interesses dos estudantes, em resposta às suas queixas e reclamações, de forma independente, livre, autónoma. Trata-se de uma missão que exige um distanciamento aos atores envolvidos (estudantes, docentes e não docentes) de modo a permitir a imparcialidade e serenidade necessária para mediar e encontrar soluções conjuntas.

Sendo um cargo que, pela sua natureza, e como já referi no relatório de 2019, é exercido de forma solitária, esse distanciamento gera, por vezes, algum desconforto. A inclusão desta figura no RJIES sem uma definição de qualquer modelo de referência nem regulamentação específica, criou um cargo que muitas vezes parece desenquadrado e até um pouco alheio ao modelo de organização global. Esta preocupação, já colocada junto da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior, deverá ser agendada para um próximo encontro nacional.

Ao longo do ano, e apesar da forma como decorreu, foi possível manter o contacto com os estudantes, estar presente e disponível para os ouvir, esclarecer, responder ou encaminhar os assuntos que motivaram o contacto com o Provedor de forma a manter a proximidade e reforçar sua a confiança.

Ao longo de 2020, a maioria das questões apresentadas expressavam preocupações já recorrentes em anos anteriores, a que se juntaram novas questões colocadas pelo contexto de pandemia, quer de índole académica, quer pedagógica, mas que foi possível resolver com a colaboração dos intervenientes.

No entanto, continuam a subsistir alguns aspetos sobre os quais importa refletir e procurar soluções, alguns deles já referenciados em relatórios anteriores:

- (a) as situações reportadas pelos estudantes devem continuar a ser encaradas como oportunidades de melhoria da instituição, o que nem sempre acontece já que algumas das situações apresentadas decorrem do facto de, numa primeira instância, não se ter percecionado a razão do estudante;
- (b) continuam a existir estudantes que, após apresentarem a sua insatisfação, preferem que não haja qualquer tipo de intervenção, por recearem que a situação possa piorar. Este tipo de sentimento é altamente questionável em sociedades livres, democráticas e num contexto de formação de adultos e devem ser alterados;
- (c) alguns estudantes procuraram a Provedoria para desabafarem, conversarem sobre as suas dúvidas e preocupações, procurar aconselhamento ou formas de proceder, sem apresentarem qualquer tipo de reclamação, assumindo a Provedoria, nestas circunstâncias, o papel de alguém que “ouve”. Curiosamente não são apenas alunos, mas também encarregados de educação e até alunos que pretendem vir a ingressar na Instituição. Apesar da satisfação em recorrerem à Provedoria nestes moldes, deverão ser encontrados mecanismos internos que possam

encaminhar estes estudantes para serviços mais adequados, podendo ser o Projecto de Mentoria uma alternativa interessante;

(d) continuamos a defender a importância da possibilidade do Provedor poder participar, como elemento observador, em alguns órgãos da instituição de forma periódica, em particular Conselhos Pedagógicos e Assembleias de Representantes, o que poderá facilitar e potenciar a sua intervenção;

(e) o facto de o Provedor lecionar, situação diversa a nível nacional, cria alguns problemas que não foram enquadrados nos conflitos de interesses, já que não se entende que o Provedor não possa fazer parte de nenhum órgão pedagógico ou de gestão, mas, como docente, integre, por exemplo, os Conselhos de Departamento ou de Curso, o que claramente colide com a natureza da sua função.

Se estas são algumas questões genéricas e preocupações com que nos deparamos no dia a dia, entendemos que são competências do Provedor informar-se, pronunciar-se ou emitir parecer sobre questões que, no seu entender, constituam motivos de preocupação por poderem gerar potenciais situações de desigualdade de oportunidades e tratamento diferenciado na mesma instituição. Nesse sentido, foi importante iniciar o processo de “uniformização” dos regulamentos pedagógicos designadamente ao nível de transposições legais, estatutos especiais, regras de transição de ano, épocas de exames normais e especiais que tem vindo a ser implementado.

Uma outra questão para a qual o Provedor tem vindo a chamar à atenção, prende-se com a necessidade da instituição conhecer as causas ligadas ao abandono e reflectir sobre as estratégias para promover um maior sucesso académico. Se isso passa pela criação de um observatório específico, um grupo de missão integrado no PV+Inclusão ou num projeto de estudo, não sei, mas o que é urgente é conhecer melhor a face oculta do abandono na nossa instituição, assim como as estratégias a desenvolver na promoção do sucesso de forma a procurar reduzir as taxas de retenção, face ao número de anos que, em média, o aluno leva a concluir o curso. Este é um desafio que deixo e que sei que a instituição vai dar resposta.

Se é de realçar a forma até tranquila como o ano de 2020 acabou por decorrer, é justo reconhecer todo o trabalho desenvolvido pela direção das várias Escolas, pelos seus órgãos e pela colaboração e empenho dos docentes e alunos para esse sucesso. O mesmo é extensivo ao PV pelo conjunto de medidas tomadas e já referenciadas de que vieram a beneficiar os estudantes, mas também pela importância que o PV+Inclusão com os programas de Mentoria/Tutoria, a Missão para as Necessidades Educativas Específicas ou Especiais e o PV+Solidário começaram a ter como estruturas motivadas para acolher, apoiar, integrar, intervir e acompanhar os nossos actuais e futuros alunos.

Não é o fácil que nos motiva. Se a resiliência é a capacidade de nos adaptarmos a conviver com situações difíceis, saber aprender com elas e superá-las, então 2020 deveria ficar conhecido como o ano da resiliência. Convém, contudo, lembrar que também é essa mesma resiliência que nos impele a ser otimistas e a acreditar que, com certeza, tudo vai passar.