


*Para Continuação  
do Livro processo de  
Estudante, do Livro  
Procedimento de Pedagogia e  
das Atividades  
pág. do GBAC.*

ATIVIDADE II.8

NUP: 11.03.06/01058/EMESC/17

## **RELATÓRIO FINAL**

O VICE-REITOR

  
(Prof.º Doutor Domingos Caeiro)

**Provedor do Estudante e Conselho Pedagógico:**

**exercício de competências no âmbito do processo de apreciação e decisão  
de queixas dos estudantes**

**UNIVERSIDADE ABERTA**

**Janeiro de 2018**

## Sumário

<b>I – INTRODUÇÃO</b> .....	3
I.1 – Âmbito .....	3
I.2 – Objetivos e Metodologia.....	3
I.3 – Exercício do Contraditório .....	4
<b>II – CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO QUANTO A NORMAS E PROCEDIMENTO REFERENTES À APRECIAÇÃO DE QUEIXAS DOS ESTUDANTES</b> .....	5
II.1 – Estrutura e Organização .....	5
II.2 – Procedimentos constatados .....	6
II.3 – Divulgação dos procedimentos .....	7
<b>III – O PAPEL DO CP E DO PROVEDOR DO ESTUDANTE</b> .....	7
III 1 - O Conselho Pedagógico .....	7
III 2 - O Provedor do Estudante.....	8
<b>IV – CONCLUSÕES</b> .....	11
<b>V – RECOMENDAÇÕES</b> .....	12

## I – INTRODUÇÃO

### I.1 – Âmbito

O Plano de Atividades da IGEC para 2017 - Programa II – prevê a Atividade 8 – *Provedor do Estudante e Conselho Pedagógico: exercício de competências no âmbito do processo de apreciação e decisão de queixas dos estudantes.*

Esta acção visa apreciar os procedimentos implementados nas instituições de ensino superior quanto às queixas e reclamações apresentadas pelos estudantes, em matéria pedagógica, analisando a conformidade legal e regulamentar dos atos praticados pelos órgãos responsáveis intervenientes, designadamente o Conselho Pedagógico e o Provedor do estudante, no âmbito desta matéria.

O objeto desta ação incidiu sobre as competências do Conselho Pedagógico (CP) determinadas na alínea d) do artigo 105.º do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)<sup>1</sup> – apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias - e na ação do Provedor do estudante, a qual, também segundo o RJIES<sup>2</sup>, 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.

### I.2 – Objetivos e Metodologia

Esta atividade tem os seguintes objetivos operacionais:

- Verificar a consignação nos estatutos da instituição de ensino superior do disposto no artigo 25.º e na alínea d) do artigo 105.º, ambos do RJIES;
- Verificar a existência de normas regulamentares disciplinadoras da apreciação das queixas e reclamações apresentadas pelos estudantes, em matéria pedagógica;
- Constatar o procedimento implementado na instituição de ensino superior quanto à apreciação das queixas e reclamações apresentadas pelos estudantes, em matéria pedagógica;
- Aferir a conformidade do procedimento adotado face às normas regulamentares existentes;
- Verificar o cumprimento das competências legalmente cometidas ao CP, em matéria pedagógica;
- Verificar a articulação do Provedor do estudante com o CP e os outros órgãos previstos na lei.
- Apurar o exercício pelo Provedor do estudante das competências que lhe estão regulamentarmente atribuídas.

<sup>1</sup> Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro.

<sup>2</sup> Artigo 25.º da mesma Lei.

A metodologia associada a esta intervenção seguiu as práticas aplicáveis a esta tipologia de ação, nomeadamente através da:

- Solicitação prévia à intervenção na instituição, de informação e documentação caracterizadora da atuação do CP e do Provedor do estudante, no âmbito dos objectivos previstos nesta intervenção, nomeadamente:

- Normas instituídas quanto a queixas e reclamações apresentadas pelos estudantes, em matéria pedagógica;
- Regulamentos do CP e do Provedor do estudante;
- Relatórios de atividades do Provedor do estudante, nos anos letivos de 2014/2015 e 2015/2016;
- Atas do CP dos anos letivos de 2014/2015 e 2015/2016;
- Manual de Qualidade;
- Outros documentos fornecidos pela instituição sobre esta matéria.

- Intervenção, na instituição, com vista à recolha e registo de evidências, através da análise dos vários Livros de Reclamações dos anos lectivos de 2014/2015 e 2015/2016, bem como da realização de entrevistas ao Presidente do CP, ao Provedor do estudante e a um representante dos estudantes com assento no CP.

Regista-se a boa colaboração prestada pelos responsáveis da Universidade, na interação estabelecida com a equipa da IGEC.

### 1.3 – Exercício do Contraditório

Nos termos do princípio do contraditório, contido nos artigos 9.º e 35.º do Regulamento de Inspeção<sup>3</sup> (RI) da IGEC e no artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 276/2007, de 31 de julho<sup>4</sup>, foi remetido o projeto de Relatório à Universidade Aberta, em 4 de janeiro de 2018, através da comunicação S/00064/EMESC/18, tendo a instituição, através do seu Vice-Reitor para a Gestão Académica e Interação com a Sociedade, em 17 de janeiro p.p., enviado a sua pronúncia.

A IGEC analisou a pronúncia apresentada, a qual se encontra vertida na informação NID: I/00359/EMESC/18, sendo que as alegações produzidas não habilitaram qualquer alteração no teor do projeto de relatório.

<sup>3</sup> Regulamento n.º 189/2013, de 14 de maio, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 100, de 24 de maio de 2013.

<sup>4</sup> Aprova o regime jurídico da atividade de inspeção da administração direta e indireta do Estado.

## II – CARATERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO QUANTO A NORMAS E PROCEDIMENTO REFERENTES À APRECIÇÃO DE QUEIXAS DOS ESTUDANTES

### II.1 – Estrutura e Organização

Os Estatutos da Universidade Aberta<sup>5</sup>, aprovados pelo Despacho normativo n.º 65-B/2008, 12 de dezembro de 2008<sup>6</sup>, referem, no artigo 70.º, quanto ao assunto em análise, que cabe ao Conselho Pedagógico (CP): *f) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas, e propor as providências necessárias; k) Zelar, em articulação com o provedor do estudante, pelos direitos, liberdades e garantias dos estudantes da Universidade, promovendo igualmente o respeito pelos seus deveres.*

Quanto ao Provedor de estudante, os Estatutos determinam, no artigo 37.º, que compete ao Reitor *nomear e exonerar, ouvidos o conselho geral e o Conselho Pedagógico, o provedor do estudante, bem como homologar o regulamento do órgão [al. p)].*

O artigo 79.º dos Estatutos disciplina o regime do Provedor do estudante, determinando que *é um órgão independente, sem poderes executivos e que o seu mandato é de dois anos, renovável uma única vez, de entre pessoas com o perfil considerado adequado ao desempenho das respectivas funções (n.ºs 1 e 2). Estatui que pode ser coadjuvado por uma equipa constituída no máximo por duas pessoas, designada pelo reitor, sob proposta daquele, que cessa funções quando termina o mandato do provedor, sendo o exercício dos cargos de provedor e de membro da provedoria incompatível com o desempenho de qualquer outro cargo na Universidade (n.ºs 3 e 4). No caso de terem vínculo laboral à Universidade, os membros da provedoria não podem ser sujeitos a processo disciplinar pelas opiniões expressas ou as acções desenvolvidas no âmbito e exercício das suas funções (n.º 5). Dispõe, ainda, que o Provedor do estudante não se sobrepõe, nem se substitui, aos órgãos nos quais os estudantes estão representados, devendo funcionar em estreita articulação com estes (n.º 5).*

Quanto às suas competências, o n.º 6 do mesmo preceito legal determina que cabe ao Provedor do estudante:

- a) *Elaborar o seu regulamento;*
- b) *Assegurar, com imparcialidade, o respeito pelos direitos, liberdades e garantias do estudante;*
- c) *Propor soluções de índole lectiva ou administrativa entre a Universidade e os estudantes, sempre que tal se justifique;*
- d) *Emitir regularmente recomendações e reflexões sobre assuntos da sua competência.*

O mandato do Provedor do estudante cessa antecipadamente *quer por renúncia apresentada ao reitor, quer por destituição pelo reitor, por motivo considerado grave, ouvidos o conselho geral e o Conselho Pedagógico, considerando-se motivo grave o não exercício reiterado pelo provedor das suas competências funcionais, bem como o desrespeito manifesto e reiterado pelas competências dos outros órgãos da Universidade (n.ºs 7 e 8 do artigo 79.º).*

<sup>5</sup> A estrutura orgânica da Universidade consta do Regulamento n.º 489/2014, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 210, de 30 de outubro de 2014, republicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 162, de 20 de agosto de 2015.

<sup>6</sup> Publicados no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 246, de 22 de Dezembro de 2008.

Como decorre da legislação aplicável<sup>7</sup>, a Universidade Aberta dispõe de Livro de reclamações nas instalações em Lisboa, em cada uma das delegações de Coimbra e Porto, para além dos existentes em cada Centro Local de Aprendizagem<sup>8</sup> (Abrantes, Cantanhede, Coruche, Grândola, Madalena, Mêda, Montijo, Peso da Régua, Ponte de Lima, Porto de Mós, Praia da Vitória, Reguengos de Monsaraz, Ribeira Grande, Sabugal, São João da Madeira, Silves, Maputo).

Apurou-se que, nos serviços da Universidade, em Lisboa, estão centralizadas todas as reclamações e respectivas respostas, as quais foram facultadas à IGEC. Nos anos letivos objeto da presente ação, foram apresentadas oito reclamações, sendo que nenhuma se enquadrava em matéria pedagógica.

No seu Manual de Gestão do Sistema de Qualidade, aprovado em 6 de março de 2017, pelo Conselho de Gestão, a Universidade Aberta *estabelece como princípios orientadores da melhoria contínua da sua atividade: Identificar e satisfazer as necessidades dos Clientes/Estudantes (...).*

## II.2 – Procedimentos constatados

Dada a natureza desta Universidade, as relações entre os docentes e os discentes têm características específicas, por se tratar de uma instituição de ensino superior a distância, em que o contacto físico é praticamente inexistente, pelo que se reveste de particular importância a presença dos docentes nas plataformas devidas e a resposta atempada às solicitações dos estudantes. Nesta sequência, as queixas dos estudantes incidem particularmente sobre estes aspectos: não “aparecimento dos professores e tutores na plataforma”, atrasos no carregamento de classificações e “não responderem a horas”, bem como insuficiência do material de apoio.

Segundo as declarações prestadas pelos entrevistados, os estudantes apresentam queixas ou reclamações, preferencialmente e em primeira instância, aos coordenadores de curso recorrendo para isso à respetiva plataforma Moodle, verificando-se também, por vezes, o recurso ao diretor de departamento.

Apenas quando não veem as suas pretensões satisfeitas através das entidades referidas recorrem ao CP, quer diretamente quer através dos estudantes-membros do órgão. O presidente deste órgão referiu, também, que alguns estudantes o contactam diretamente por mensagem de correio eletrónico, apresentando pequenas questões que este, conseguindo-as dirimir atempadamente, não submete ao CP.

Da mesma forma, só após contacto com o respectivo coordenador de curso, os estudantes podem dirigir-se ao Provedor do estudante, através do formulário *online*, atrás referido, ou mediante mensagem de correio eletrónico.

Em 4 de julho de 2016, a Universidade Aberta decidiu sistematizar, através da Instrução de Trabalho (IT) 06-03, o modo de proceder ao *registo e tratamento das reclamações dos estudantes, candidatos e demais clientes da instituição*, apresentadas na Universidade através do Livro de reclamações ou no espaço do Provedor do

<sup>7</sup> Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio, e 58/2016, de 29 de agosto.

<sup>8</sup> São núcleos vocacionados para a promoção de atividades orientadas pelos princípios da Aprendizagem ao Longo da Vida e *resultam da criação de parcerias entre a Universidade Aberta e a sociedade civil, procurando desenvolver uma intervenção, em termos culturais e educativos, enquadrada nas dinâmicas locais e de acordo com as especificidades da respetiva área de influência.*

Estudante, as quais passaram a dar entrada obrigatoriamente no Gabinete de Gestão e Avaliação Curricular (GGAC) que as analisa e encaminha para o(s) Serviço(s) ou Unidade(s) Orgânicas(s) ao qual respeita a reclamação com o devido pedido de esclarecimentos. O GGAC, depois de informado sobre a procedência e respetivas justificações/fundamentos, com indicação das medidas tomadas ou a tomar, elabora a proposta de resposta à exposição (anexando a via azul da reclamação, se for este o caso) e encaminha-a para análise do Reitor ou em quem este delegue funções nesta matéria. Seguidamente, a decisão é comunicada ao GGAC e este responde ao reclamante, quando se tratar de reclamações registadas em livro de reclamações.

No caso de as reclamações terem vindo através do Provedor do estudante, o GGAC encaminha a resposta para aquele, que informará o estudante.

### II.3 – Divulgação dos procedimentos

Os procedimentos de apresentação de queixas/reclamações de estudantes na Universidade Aberta não se encontram divulgados institucionalmente, com exceção do Provedor do Estudante. No sítio da internet da Universidade Aberta está disponível uma página do Provedor do Estudante (<http://portal.uab.pt/provedor-do-estudante/>), através da qual se acede a um formulário *online*, em que os estudantes podem apresentar as suas reclamações e sugestões para melhorar o funcionamento da Universidade (<http://www2.uab.pt/pe/reclamar.php>). Consultado o formulário *online* constata-se que a apresentação de reclamação está condicionada à apresentação prévia da questão ao coordenador de curso ou ao responsável pelo serviço envolvido, em conformidade com o disposto no Regulamento do Provedor do Estudante. Os estudantes podem também apresentar as suas queixas/reclamações ao Provedor, através de mensagem de correio electrónico.

Segundo as declarações do estudante entrevistado, os estudantes encontram-se em contacto uns com os outros, por meio dos “cafés virtuais” e, por este meio, os representantes no CP, eleitos um por cada Departamento, têm oportunidade de esclarecer os colegas sobre dúvidas e queixas e de os encaminhar para a resolução das mesmas. A principal via utilizada é a apresentação das reclamações ao coordenador de curso, com o qual o representante faz, muitas vezes, de mediador, na apresentação e resolução das queixas.

## III – O PAPEL DO CP E DO PROVIDOR DO ESTUDANTE

### III 1 - O Conselho Pedagógico

Sobre o procedimento implementado pelo CP quanto a queixas e reclamações apresentadas pelos estudantes, em matéria pedagógica, o respectivo Presidente informou<sup>9</sup> que o artigo 105.º do RJIES, o qual determina que os *Conselhos Pedagógicos devem apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências necessárias*, foi transposto para a alínea 6.ª do artigo 3.º do Regulamento do Conselho Pedagógico, artigo que enuncia as competências do órgão.

Ainda, segundo o mesmo, as queixas e as reclamações chegam ao CP por duas vias: a) *queixas/reclamações individuais de estudantes, geralmente dirigidas ao Presidente do órgão* e b) *queixas/reclamações apresentadas nas reuniões do órgão pelos estudantes-membros do Conselho Pedagógico*. a) Quanto a estas

<sup>9</sup> Informação remetida por mensagem de correio eletrónico, datada de 6 de junho de 2017

*queixas/reclamações, tem sido prática dos Presidentes do órgão reencaminhar as mensagens para os Diretores dos Departamentos, solicitando ao mesmo tempo que apresentem informações e elementos de resposta para remeter aos estudantes. Este tem sido um método que se pode considerar de utilidade, pois tem resolvido algumas queixas pontuais, sendo sempre os estudantes informados das averiguações levadas a cabo. b) As queixas e as reclamações apresentadas pelos estudantes-membros do Conselho Pedagógico são discutidas nas reuniões do órgão. Geralmente, essas queixas e reclamações são sentidas pelos estudantes de determinados cursos e de determinados departamentos, que as transmitem aos seus representantes estudantes no Conselho Pedagógico. Uma vez colocadas nas ordens de trabalho, essas queixas e reclamações são debatidas pelos membros do órgão, que delibera sobre elas, reencaminhando-se depois essas deliberações para a Reitoria ou para as direções dos Departamentos da Universidade Aberta (sic).*

Segundo os dados enviados pela Universidade Aberta, o CP tratou de questões de natureza pedagógica, no ano letivo de 2014/2015, nas reuniões de 18 de julho de 2014 e de 25 de junho de 2015 e, no ano letivo de 2015/2016, nas reuniões de 12 de outubro e de 3 de dezembro de 2015 e de 4 de fevereiro e 18 de novembro de 2016.

Da leitura das citadas atas, verifica-se que as questões constantes da ordem de trabalhos, incluindo as de natureza pedagógica, são objeto de discussão entre os membros do CP, culminando com uma deliberação do órgão colegial.

Das questões suscitadas realçam-se as seguintes: a reativação do “fórum café” na plataforma Moodle, pois a nova, designada de SOL, não funciona, de forma a continuar a permitir a interação entre todos os alunos; a existência de problemas de comunicação entre os representantes dos estudantes no CP e os seus representados; o facto de existirem alguns problemas na licenciatura Ciências Sociais; a existência de “professores ausentes” nos espaços das unidades curriculares (UC) na plataforma de ensino; a fraca participação dos estudantes nos fóruns das UCs; o funcionamento de uma UC na qual a docente não mostra vontade de orientar os alunos na atividade de biblioteca de turma. Cumpre, por último, salientar a circunstância de o CP ter analisado uma reclamação de uma aluna sobre uma docente, para a qual se muniu de relatório pedido à docente em causa, bem como de parecer do Provedor do estudante sobre esta matéria. Discutida a questão, o CP considerou, *por unanimidade, terem existido problemas inequívocos e reiterados de comunicação entre a docente (...) e a mestrande (...). O incumprimento do primado da interação, claramente consignado no Modelo Pedagógico Virtual, culminou no abandono do curso por parte da estudante* “(sic)<sup>10</sup>. E, por fim, conclui, propondo ao Reitor, em consonância com as direções dos Departamentos que *tome as providências adequadas em relação à inadmissibilidade deste comportamento e medidas preventivas para que estas situações não se repitam* (sic).

Destaque-se que o CP deliberou no sentido de formar um grupo de trabalho com o objetivo de propor alterações ao inquérito de satisfação dos estudantes, por entender que o existente já não é adequado.

### III 2 - O Provedor do Estudante

Nos anos letivos objeto da presente ação, o Provedor do estudante foi nomeado pelo Despacho n.º 39/R/2013, de 19 de março de 2013, do Reitor da Universidade Aberta, tendo sido reconduzido nas suas funções pelo Despacho n.º 31/R/2015, de 19 de março de 2015, igualmente, do Reitor da Universidade Aberta. O Provedor do

<sup>10</sup> Ata da reunião do CP, de 4 de fevereiro de 2016.



estudante terminou o seu 2.º mandato, em 18 de março de 2017 e, através do Despacho n.º 35/R/2017, de 17 de março, o Reitor da Universidade Aberta determinou a continuidade em funções do atual Provedor do estudante até à nomeação de um novo Provedor.

O exercício da atividade do Provedor do estudante encontra-se previsto no Regulamento aprovado pelo Despacho n.º 4880/2010, de 8 de março de 2010, realçando-se o disposto nas seguintes disposições estatutárias:

- É nomeado de entre pessoas externas à Universidade com o perfil considerado adequado ao desempenho desta função (n.º 1 do artigo 2.º);

- Quanto à natureza e competências, o artigo 1.º estatui que lhe cabe:

a) *Assegurar, com imparcialidade, o respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos estudantes na Universidade, dando sequência às questões e reclamações que lhe sejam apresentadas;*

b) *Propor soluções de índole lectiva ou administrativa entre a Universidade e os estudantes, sempre que tal se justifique;*

c) *Emitir regularmente, em espaço próprio do Provedor, reflexões sobre assuntos da sua competência.*

- No que concerne ao regime de funcionamento, o artigo 3.º determina que ao Provedor *cabe atender as solicitações dos estudantes que não tenham obtido, no entender destes, resposta satisfatória oriunda dos órgãos ou serviços competentes da Universidade (n.º 1);*

- No decorrer da sua actuação, o Provedor *pode formular recomendações que visem resolver deficiências ou lacunas observadas em órgãos ou serviços da Universidade. Estas recomendações são directamente comunicadas aos responsáveis pelos órgãos ou serviços, os quais devem, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, responder por escrito às recomendações do Provedor (n.º 4 do artigo 3.º).*

Apurou-se a existência de dois Relatórios de Atividades do Provedor do estudante, referentes, respetivamente, ao 1.º mandato, de 24 de abril de 2013 a 23 de abril de 2015 e ao 2.º mandato, de 19 de março de 2015 a 18 de março de 2017.

A atividade da Provedoria encontra-se registada em suporte informático, não existindo documentos físicos.

Nos seus Relatórios de Atividades, o Provedor do estudante refere que *A Provedoria é constituída apenas pelo Provedor do Estudante, sem espaço físico atribuído nas instalações da Universidade nem equipamentos distribuídos, sendo todas as suas atividades processadas em equipamento informático do próprio provedor, que suportou também os encargos com as comunicações que efetuou, tendo acrescentado que não recebeu qualquer apoio logístico da Universidade Aberta para o exercício das suas funções. Nas deslocações feitas em função de convites que lhe foram dirigidos para participar em eventos, o Provedor suportou todos os encargos (desgaste de viatura, combustível, portagens, estacionamento e alimentação). A partir de outubro de 2017, a Universidade Aberta passou a reembolsar o Provedor do estudante das despesas efetuadas.*

O acesso a queixas ao Provedor do estudante faz-se através de um portal disponibilizado no sítio da internet da Universidade, no qual o estudante, para além de se identificar e dever indicar o assunto da sua queixa, deverá informar se já apresentou a questão ao coordenador de curso ou ao responsável pelo serviço visado e, em caso negativo, indicar a razão por que não o fez. Segundo o Provedor, a maioria das vezes, os estudantes são aconselhados a recorrer primeiro ao coordenador e, só após essa diligência, que maioritariamente os satisfaz, recorrem ao Provedor.

O Provedor encaminhava as queixas que, no seu entendimento, o justificavam para os serviços reclamados (exceptuava assuntos já esclarecidos ou muito vagos, para os quais os estudantes não davam, depois de

instados, esclarecimentos adicionais), até à entrada em vigor da Instrução de Trabalho 06-03, data em que as passou a enviar para o GGAC. Segundo as suas palavras, *sempre que se justificou as reclamações dos estudantes foram acompanhadas da opinião do provedor sobre a pertinência das mesmas para apreciação pelos responsáveis dos serviços ou órgãos e, em muitos casos, com propostas concretas para a resolução dos problemas* (sic).

Da leitura dos Relatórios de Atividades, retira-se que o Provedor recebeu 197 e 123 reclamações, referentes, respetivamente, ao 1.º e 2.º mandatos, tendo-se verificado, por conseguinte, um decréscimo no número das mesmas. Nos Relatórios, as reclamações surgem classificadas por motivos, por órgãos/serviços, por cursos e por taxas de resposta. No que concerne aos motivos, as reclamações encontram-se divididas em *foro pedagógico* e em *foro administrativo*, sendo que as reclamações compreendidas no primeiro caso se distribuem, nos dois mandatos, da seguinte forma:

Motivo da Reclamação	Número		Percentagem	
	2013/2014	2015/2017	2013/2014	2015/2017
Avaliação	53	27	26,90%	22%
Queixas de docentes	10	11	5,10%	9%
Demora no lançamento das classificações das provas de avaliação	9	5	4,60%	4%
Equivalências e creditações	8	4	4,10%	3%
Organização pedagógica de UC's e/ou de cursos	8	6	4,10%	5%
Anulação exames - Plágio e fraude	3	-	1,50%	-
Não disponibilização dos critérios de correção	1	2	0,5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>55</b>	<b>46,70%</b>	<b>45%</b>

Fonte: Relatórios do Provedor do estudante dos mandatos 2013/15 e 2015/17, págs. 3 e 4, respetivamente.

Verifica-se, assim, que a maioria das queixas dos estudantes incide sobre Avaliação, as quais decresceram nos dois mandatos, enquanto que as questões de relacionamento com professores (queixas sobre docentes, demora no lançamento das classificações das provas de avaliação e não disponibilização de critérios de avaliação) subiram de 10,2% para 15%.

Os Relatórios fazem também referência ao número de reclamações por Departamento e por ciclos de estudos, sendo, neste caso, claramente mais numerosas as queixas provenientes dos estudantes do 1.º ciclo.

Embora o Provedor não distinga o tipo de reclamações e, por isso, não se possa concluir quais as que se encontram no âmbito desta intervenção, sempre se dirá que, de acordo com os Relatórios, no mandato de

2013/2015, foram atendidas 31% das queixas apresentadas e 5% não obtiveram resposta dos serviços, enquanto no 2.º mandato foram atendidas 27% das queixas e 7% não obtiveram resposta dos serviços.

O exposto no 2.º Relatório do Provedor do estudante vai de encontro ao que já se referiu sobre a Instrução de Trabalho 06-03, podendo ler-se que *Até 5 de agosto de 2016 as reclamações foram encaminhadas pelo Provedor diretamente para os responsáveis pelo serviço reclamado. A partir dessa data, e por força do disposto na IT-06-03, as reclamações passaram a ser enviados para o Gabinete de Gestão Académica e Curricular, que as analisou e encaminhou para os Serviços ou Unidades Orgânicas aos quais respeitava a reclamação. O Provedor deu conhecimento aos reclamantes do teor das respostas dos serviços, comunicadas através do Gabinete de Gestão Académica e Curricular.*

Para além das queixas/reclamações, o Provedor do estudante também recebeu sugestões (27 e 36, respetivamente no 1.º e 2.º mandatos), *que visam melhorar a qualidade do desempenho da Universidade, as quais foram enviadas para os serviços competentes mas, em muitos casos, não houve qualquer feed back (sic).*

Segundo o Provedor do estudante, este manteve *contatos, através de correio eletrónico, com os diversos serviços da Universidade Aberta, nomeadamente com o Gabinete de Gestão e Apoio Curricular, com os diretores de Departamento, com a Direção dos Serviços Académicos, com a Divisão de Gestão Financeira, com o Conselho Pedagógico e com a UALV.*

De igual modo, o Provedor também *reuniu presencialmente com representantes de alguns órgãos ou serviços, quando se entendeu que esta seria a melhor forma de abordar alguns temas, quer a pedido do Provedor quer por solicitação da UAb.*

## IV – CONCLUSÕES

Face ao exposto, cumpre evidenciar os seguintes aspectos conclusivos:

- Os Estatutos da Universidade Aberta, aprovados pelo Despacho normativo n.º 65-B/2008, 12 de dezembro de 2008, estão em conformidade com o disposto no artigo 25.º, sobre o Provedor do estudante, e na alínea d) do artigo 105.º, relativo às competências do CP, ambos os preceitos do RJIES.
- O exercício da atividade do Provedor do estudante rege-se pelas normas constantes dos artigos 37.º e 79.º dos Estatutos da Universidade, bem como pelo Regulamento que disciplina tal matéria.
- A instituição dispõe de Livro de reclamações nas instalações em Lisboa, em cada uma das delegações de Coimbra e Porto, para além do existente em cada Centro Local de Aprendizagem (Abrantes, Cantanhede, Coruche, Grândola, Madalena, Mêda, Montijo, Peso da Régua, Ponte de Lima, Porto de Mós, Praia da Vitória, Reguengos de Monsaraz, Ribeira Grande, Sabugal, São João da Madeira, Silves, Maputo).
- Nos serviços da Universidade, em Lisboa, estão centralizadas todas as reclamações e respectivas respostas, que foram facultadas à IGEC, sendo que, nos anos letivos objeto da presente ação, foram apresentadas oito reclamações, as quais não se referiam a questões de foro pedagógico.
- O CP exerceu, nos anos letivos em apreço, as competências que lhe estão estatutária e regulamentarmente cometidas, em matéria pedagógica, tendo sido apresentadas e discutidas queixas/reclamações, em matéria pedagógica, as quais foram objeto de deliberação por parte do órgão.
- O Provedor do estudante exerce as competências que lhe estão, nos termos dos Estatutos da Universidade e do Regulamento do Provedor do estudante, embora se nos afigure com a seguinte restrição: a partir da entrada em vigor da Instrução de Trabalho 06-03, de 4 de julho de 2016, o Provedor do estudante deixou de poder enviar

as queixas recebidas diretamente aos órgãos e serviços que, no seu entendimento, melhor responderiam às queixas e passou a enviá-las obrigatoriamente ao Gabinete de Gestão e Apoio Curricular, que as selecciona e envia para órgãos/serviços à sua escolha, sendo a resposta encaminhada posteriormente para análise do Reitor ou em quem este delegue funções nesta matéria e só, no fim, enviada para o Provedor para dar conhecimento ao queixoso. Este procedimento poderá colocar em causa o disposto no n.º 1 do artigo 79.º dos Estatutos da Universidade, que determina a independência do Provedor do estudante, bem como as alíneas b) e c) do n.º 7 do mesmo artigo, que referem que o Provedor deve *Assegurar, com imparcialidade, o respeito pelos direitos, liberdades e garantias do estudante e Propor soluções de índole lectiva ou administrativa entre a Universidade e os estudantes, sempre que tal se justifique.*

A articulação do Provedor de estudante com o CP verificou-se em dois momentos distintos: na presença do primeiro, a convite, em reunião do CP, de 25 de junho de 2015, e na consideração de um parecer do Provedor numa tomada de decisão do CP.

## V – RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista contribuir para a melhoria dos procedimentos associados à apreciação das queixas e reclamações dos estudantes, em matéria pedagógica, enunciam-se as seguintes recomendações, que deverão ser equacionadas em função das constatações e respetivas conclusões integradas no presente relatório:

- Refletir sobre a manutenção da aplicação da Instrução de Trabalho 06-03, no que respeita ao Provedor do estudante, face ao disposto no n.º 1 do artigo 79.º dos Estatutos da Universidade;
- Ponderar a obrigatoriedade de resposta por parte dos serviços/órgãos, sempre que questionado pelo Provedor do estudante.

IGEC, 29 de janeiro de 2018.

As inspetoras

  
(M.<sup>a</sup> Isabel Negrão Sequeira)

  
(Maria Filomena Mota)