



Provedor do Estudante

Relatório de Atividades

2019-2020

2.º semestre

Conteúdo

Introdução.....	3
Apresentação	4
Competências.....	4
Horário de Atendimento	4
Resumo da Atividade 2019-2020	5
Análise SWOT do representante dos estudantes.....	6
Natureza das questões colocadas ao Provedor do Estudante	7
Análise SWOT das Atividades	9
Conclusão	11
Anexos.....	12

Introdução

Ao abrigo dos Estatutos do Instituto Superior de Ciências Educativas do Douro (ISCE Douro) e em cumprimento das normas previstas no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, o cargo de Provedor do Estudante tem uma natureza independente dos órgãos de governo da instituição de ensino superior (IES). Essa independência, contudo, não dispensa o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades e de proceder ao seu envio ao Presidente do ISCE Douro até ao dia 27 de julho do ano letivo 2019/2020.

O presente relatório reporta-se ao 2.º semestre do ano letivo 2019/2020 e, naturalmente, salvaguarda a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os envolvidos. O primeiro ano de atividade do Provedor do Estudante será apenas alcançado em fevereiro de 2021.

Apresentação

O Provedor do Estudante é um órgão independente, sem quaisquer poderes decisórios, que tem como missão a defesa e a promoção dos interesses e dos direitos dos estudantes, bem como o auxílio em todas as situações relacionadas com os seus percursos académicos.

Ao Provedor do Estudante compete recolher as reclamações quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam solucionados de imediato nos órgãos próprios, como descrito na sessão VI, Artigo 18.º, dos Estatutos do ISCE Douro, com base na imparcialidade e no diálogo.

Competências

São competências do Provedor do Estudante:

- Promover a análise e encaminhamento dos assuntos que lhe sejam colocados pelos estudantes;
- Dar parecer e solicitar aos órgãos do Instituto todas as informações atinentes aos casos que lhe sejam apresentados pelos estudantes;
- Defender os direitos e os interesses dos estudantes, podendo, para o efeito, emitir recomendações dirigidas aos diversos órgãos do Instituto.

Horário de Atendimento

- Segunda-feira, das 12h00 às 13h00;

- Quinta-feira, das 12h30 às 13h30;

- Outro horário: agendamento prévio.

Resumo da Atividade 2019-2020

O presente relatório é referente ao segundo semestre (2.º semestre do ano letivo 2019/2020) de atividade enquanto Provedor do Estudante. Da sua atividade presencial ou da consultoria, ao Provedor do Estudante, durante o ano letivo 2019/2020, não lhe foi requerido parecer ou consulta.

Proativamente, o Provedor do Estudante reuniu com um elemento representante da Associação de Estudantes questionando o funcionamento do ISCE Douro relativamente à dimensão científica, organizacional e pedagógica, onde no presente relatório serão apresentadas as principais conclusões.

Foi também elaborado um documento relativo à definição da natureza das questões colocadas ao Provedor do Estudante.

Análise SWOT do representante dos estudantes

A análise SWOT realizada foi relativa ao funcionamento do ISCE Douro durante o 2.º semestre.

Pontos Fortes

Foram enumerados como ponto forte: a disposição de todos os professores em ajudar os estudantes, tendo sido classificado como o “ponto mais alto” da atividade docente. Foi referido que sentiram uma maior aproximação professor-estudante, principalmente depois da pandemia onde passou a existir uma preocupação acrescida dos docentes para com os estudantes.

Pontos Fracos

Foram enumerados como pontos fracos a dificuldade em explorar a 100% o proveito do ensino que supostamente receberiam com regime presencial. A plataforma não ser 100% funcional e apelativa e a falta de contacto presencial mostrou-se um ponto fraco no 2.º semestre. Os estudantes apresentam opiniões divididas em relação à utilização da *Collaborate* e do *Zoom* enquanto plataformas a utilizar nas aulas síncronas.

Ameaças

Os estudantes consideram o fato de não terem componentes práticas presenciais aumentem o receio de que possam vir a ser prejudicados no futuro.

Oportunidades

O confinamento e as aulas abertas e online foram apreciadas muito positivamente pelos estudantes. Os mesmos apontam que a diversidade de aulas online permitiu estimular cada vez mais a aprendizagem devido ao contacto com vários profissionais.

Natureza das questões colocadas ao Provedor do Estudante

Natureza

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos serão organizados com a seguinte classificação:

- Consulta – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos ou sobre interpretação de legislação aplicável.
- Pedido de apoio – Quando as solicitações assumem a forma de:
 - pedido de mediação na resolução de um conflito;
 - pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
 - pedido para acelerar um procedimento administrativo e/ou académico.
- Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente:
 - a um serviço prestado pelo ISCE Douro;
 - a uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - a uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização administrativa ou pedagógica, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados pelo ISCE Douro.

Assunto

De acordo com o assunto, as comunicações são classificadas nos seguintes grupos:

- Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa, com a qualidade dos serviços prestados na cantina ou com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais.
- Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação e a regulamentação pedagógicas.

- Académico – quando a situação tem a ver com o atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte dos Serviços Académicos, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo do ISCE Douro.
- Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, é dependente de informação ou decisão de Órgãos de Gestão do ISCE Douro.
- Mobilidade – quando o problema se prende com a internacionalização.
- Outro – situações não enquadráveis nos grupos anteriores.

Análise SWOT das Atividades

A presente secção do relatório de atividades do Provedor do Estudante pretende fazer uma análise de pontos fortes, fracos, das oportunidades e ameaças ao funcionamento do referido gabinete.

Pontos Fortes

O primeiro semestre de atividade no 2.º semestre do ano letivo de 2019/2020 caracterizou-se pelo enquadramento na função por parte do provedor. Assim, foram definidos documentos orientadores para o funcionamento do órgão. São considerados pontos fortes o partido que se pode retirar com o convite a docentes para palestras, seminários ou comunicações à distância através de plataformas colaborativas. Assim, a continuação do estímulo destas aulas/sessões são uma mais valia para a satisfação dos estudantes.

Pontos Fracos

Durante a atividade do Provedor do Estudante, consideraram-se como fraqueza o pouco dialogo com os estudantes, podendo tal ser devido a: (i) apenas iniciar funções no 2.º semestre; (ii) um mês após o início das funções todas as atividades passaram a ser desenvolvidas a distância.

Oportunidades

A mistura entre ensino à distância e presencial parece ser a solução que mais agrada aos estudantes, possivelmente num contributo parcial de 50% para cada uma das modalidades. Assim, é possível que sejam diminuídas horas de contacto na instituição, mas ao mesmo tempo aumentar a satisfação dos estudantes. A contínua aposta nas aulas abertas/seminários/conferências poderão ser uma mais valia para o ISCE Douro e para a satisfação dos estudantes através das várias ações formativas online.

Ameaças

A continuidade do ensino 100% a distância é o maior receio dos estudantes, podendo as aprendizagens serem diminutas em comparação com a atividade presencial. No próximo ano letivo deve ser retomada a atividade presencial a fim de minimizar o sentimento de não aquisição de conhecimentos e competências na sua plenitude.


Conclusão

O presente relatório de atividades permite concluir que o funcionamento do órgão do Provedor do Estudante esteve circunscrito à elaboração de documentos de suporte e à consulta de um representante dos estudantes. O Provedor do Estudante mostra-se facilitador da gestão de conflitos, da perceção das satisfações, insatisfações e motivações dos estudantes.

Perspetiva-se que nos próximos anos letivos o reforço da divulgação do órgão de Provedor do Estudante possa estimular o interesse dos estudantes a recorrerem ao mesmo, sugerindo melhorias e apontando críticas ao funcionamento do ISCE Douro.

ISCE Douro, julho de 2020

O Provedor do Estudante



(Prof. Doutor Pedro Forte)

Anexos

<http://www.iscedouro.pt/pt/O-ISCE-DOURO/Provedor-do-Estudante/>