IPS Instituto Politécnico de Setúbal

Provedoria do Estudante

Relatório Anual
2021

Albertina Palma

Janeiro 2021

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 3

1. Objetivos 2021 3

2. Atividades realizadas 4

2.1. Participação em reuniões e eventos 4

3. Análise das exposições dos estudantes 5

3.1. Contactos e processos desenvolvidos 5

3.2. Caracterização dos casos 6

3.2.1. Frequência 6

3.2.2. Dispersão por Escola 7

3.2.3. Dispersão por tipologia 7

3.2.4. . Reclamações versus pedidos 8

3.2.5. A razão dos estudantes 9

3.3. Receção e tratamento dos casos 10

4. Balanço final 10

4.1. Atividade da Provedora 10

4.2. Exposições dos estudantes 11

Anexo 1 – Tabela de casos e processos 12

Anexo 2 - Comunicação apresentada no XI Encontro de Investigadores da Qualidade, 17/09/21, Universidade de Aveiro: "Para uma definição do papel do Provedor do Estudante no âmbito da qualidade institucional" 25

INTRODUÇÃO

Este relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado na alínea g) do número 1 do Artigo 39.º dos Estatutos do IPS e da alínea g) do número 1 do Artigo 4.º do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS.

De acordo com os normativos do IPS, a Provedora terminaria o seu segundo mandado a 14 de junho de 2021. No entanto, devido a dificuldades colocadas pela pandemia covid19 à designação do novo Provedor, a atual Provedora manteve-se em funções até ao final de dezembro. Por essa razão, o presente relatório inclui todos os casos ocorridos durante o ano 2021.

O relatório segue a mesma estrutura dos relatórios anteriores, integrando uma análise cronológica e comparativa dos casos ao longo dos sete anos em que a Provedora esteve em funções. Apresenta, para tal, um conjunto de tabelas e gráficos com a evolução dos dados relativos aos casos ocorridos desde 2015 até 2021.

Além desta introdução, o relatório inclui quatro capítulos e dois anexos. No capítulo um são elencados os objetivos estabelecidos para 2021. O capítulo dois reporta as atividades desenvolvidas no âmbito do papel e funções do órgão, incluindo as participações em reuniões e eventos e em outras atividades e iniciativas que surgiram ao longo do ano. O capítulo três apresenta a metodologia geral utilizada e, em cinco subcapítulos, a análise dos casos e dos processos ocorridos.

O relatório termina com um balanço geral do ano 2021 (capítulo quatro). Em anexo inclui-se a *Tabela de casos e processos 2021* e uma comunicação da Provedora sobre o papel dos provedores do estudante, apresentada no XI Encontro dos Investigadores da Qualidade (RIQUAL), 2021.

1. Objetivos 2021

O ano continuou a ser maioritariamente marcado pela situação de pandemia da covid19, o que condicionou ações, processos e procedimentos. Neste contexto, considera-se que os objetivos alcançados se situaram globalmente nas seguintes áreas de atuação:

- Garantia do respeito dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes na situação excecional da pandemia;
- Colaboração institucional com os órgãos de gestão do IPS e com a Associação Académica do IPS (AAIPS) em ações de resposta aos desafios colocados pela pandemia;
- Abordagem e resolução colaborativa dos problemas e das queixas colocados pelos estudantes;
- Prosseguimento da investigação sobre a participação dos estudantes na governação institucional.

A atividade da Provedora continuou a estar bem inserida no conjunto da atividade do IPS, tendo a mesma sido consultada e integrada no conjunto das medidas excecionais que foram sendo tomadas relativamente à situação da pandemia. Foram sempre evidentes e valorizados o bom relacionamento e a colaboração com os órgãos, unidades orgânicas e serviços, bem como com a AAIPS e a comunidade do IPS em geral.

2. Atividades realizadas

A situação de pandemia levou a que todas as atividades presenciais habituais, eventos e reuniões, tivessem sido realizados maioritariamente online. Assim, a presença da Provedora nas atividades promovidas pelo IPS para as quais foi convidada, ocorreu de acordo com as condições existentes.

Assinala-se a realização de uma reunião extraordinária com a UNIQUA no âmbito da discussão da nova versão do Manual da Qualidade do IPS, no sentido de analisar o papel do Provedor do Estudante no sistema da qualidade a qual se revelou bastante útil e esclarecedora.

No que respeita à inserção da atividade da Provedora no conjunto da atividade dos Provedores Nacionais do Ensino Superior, há a assinalar a realização do primeiro encontro nacional promovido pela recentemente criada *Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior* (RPE), da qual a Provedora do Estudante do IPS é membro fundadora.

O projeto PEQUES – *Participação dos Estudantes e Qualidade do Ensino Superior*, apresentado em relatórios anteriores, prosseguiu a atividade terminando o ano com uma reunião de trabalho com o Conselho Nacional de Educação (CNE) para análise de possíveis formas de aliança e cooperação. Na reunião foi afirmado o reconhecimento do CNE relativamente à problemática do projeto e ficou agendado um seminário promovido por este órgão para apresentação nacional de resultados e para perspetivar o alargamento do âmbito do projeto.

O conjunto de participações em reuniões e eventos, quer no âmbito institucional quer no âmbito externo, é apresentado no ponto seguinte, por ordem cronológica.

2.1. Participação em reuniões e eventos

Do IPS e Escolas

A participação nos eventos enunciados abaixo resultou de convite dos respetivos responsáveis. A lista de eventos é a seguinte:

- 11/12 janeiro (online): Seminário de apresentação da EUDRES
- 25 fevereiro (online): Seminário de apresentação do Plano de Resiliência e Recuperação
- 3 julho (online): Cerimónia de Entrega de Diplomas
- 7 outubro: Dia do IPS e Abertura do Ano Académico
- 7 dezembro (online): Reunião do Conselho da Qualidade IPS
- 20 dezembro: Tomada de posse do Diretor da ESCE/IPS

Da AAIPS

- 7 dezembro: Tomada de posse dos Órgãos da AAIPS 2022 (intervenção presencial)

Externos

- 20/21 maio (online): Conferência Anual EURASHE
- 17 setembro: Comunicação no XI Encontro de Investigadores da Qualidade (RIQUAL), "Para uma definição do papel do Provedor do Estudante no âmbito da qualidade institucional". Universidade de Aveiro [Anexo 2]

- 19 novembro: Encontro Anual de Provedores do Estudante, Rede Portuguesa de Provedores do Estudante, Politécnico de Leiria
- 22 novembro: Conferência Inaugural da Conferência FORGES 2021, "a cooperação no ensino superior dos países e regiões de língua portuguesa perante os desafios globais", IPS
- 25 novembro: Workshop (online) "Aspetos facilitadores e inibidores da participação dos estudantes na governação das instituições de ensino superior" (coautoria), FORGES 2021, 22-26 novembro, IPS.

3. Análise das exposições dos estudantes

O ponto de partida para a intervenção da Provedora foi sempre a exposição escrita por parte dos estudantes, ainda que num primeiro contacto possa ter havido alguma comunicação oral em reunião online. O conteúdo das exposições é genericamente designado **caso**. Nesta secção são apresentadas e analisadas as exposições dos estudantes relativas a casos ocorridos em 2021. É feita uma análise comparativa com os casos apresentados nos anos anteriores, com recurso a tabelas e gráficos. A análise quantitativa é complementada com uma análise qualitativa, sempre que tal se considera adequado.

Os dados em que se baseia a descrição e a análise estão organizados numa tabela que sumaria os casos e os processos desenvolvidos ao longo do ano. A tabela (que inclui informações sobre data, escola e curso, assunto, processo, razão reconhecida, resultado e observações, sobre cada uma das exposições), é apresentada no Anexo 1, seguindo uma ordem cronológica.

3.1. Contactos e processos desenvolvidos

Tal como no ano passado, devido à situação de pandemia, os casos foram tratados este ano através do email e em reuniões online. Os contactos com a Provedora tiveram origem maioritariamente no email. O formulário eletrónico disponível no Portal foi, à semelhança do assinalado em anos anteriores, de utilização minoritária (27,4%).

Os casos reportados nas exposições dos estudantes incluíram **reclamações** e outros tipos de texto os quais foram organizados sob o título genérico de **pedido**. Os pedidos foram de natureza diversa, incluindo pedidos de informação, esclarecimento ou apoio e, ainda, pedidos de verificação ou análise de situações e de aconselhamento. De acordo com a natureza do seu conteúdo, as exposições foram classificadas seguindo a tipologia usada pelo Observatório Nacional de Provedores, a saber:

A – Foro académico-administrativo
B – Foro pedagógico
C – Ação Social
D – Outros

Os processos desencadeados na análise e resolução dos casos envolveram contactos com os órgãos ou serviços competentes, entre os quais se destaca os Diretores e os Presidentes dos Conselhos

Pedagógicos, bem como a Chefe da Divisão Académica e, na maior parte das vezes, a Vice-Presidente responsável pela área académica.

3.2. Caracterização dos casos

3.2.1. Frequência

Em 2021 foi analisado um total de 62 casos. O número é o segundo maior de sempre, sendo inferior ao de 2020, o maior até ao presente, como mostra o Gráfico 1, abaixo.

Gráfico 1: Evolução do número de casos desde 2015

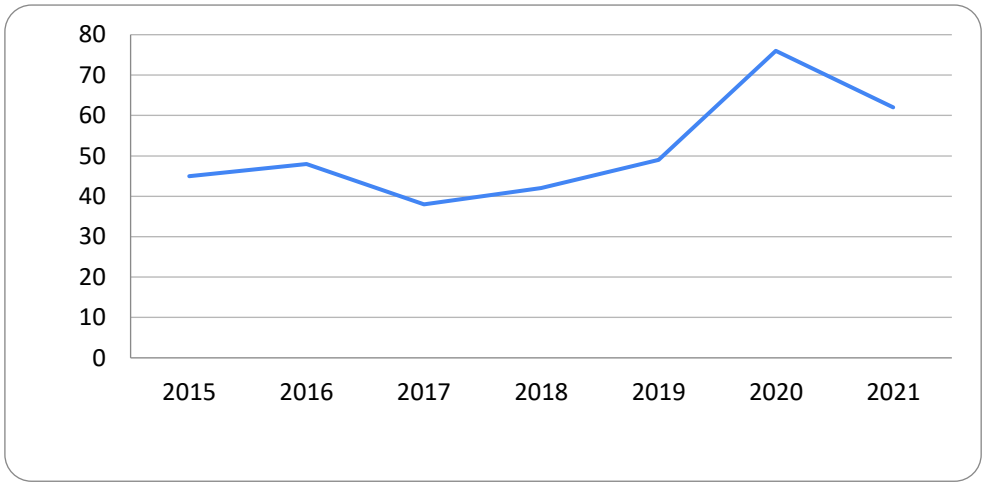


Tabela 1: Número de casos por mês desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Janeiro	0	5	2	4	4	6	7
Fevereiro	0	9	1	3	5	4	5
Março	2	2	3	1	2	5	9
Abril	3	5	0	1	3	7	5
Maio	6	5	2	4	2	2	2
Junho	1	2	6	1	3	2	2
Julho	5	5	6	5	2	8	6
Agosto	2	1	3	2	4	6	3
Setembro	4	5	6	4	10	9	8
Outubro	14	3	4	11	7	13	10
Novembro	6	6	3	5	4	7	4
Dezembro	2	0	2	1	3	7	1
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**	**62**

Quanto à incidência temporal, como se pode verificar na Tabela 1, acima, os meses em que se registaram mais casos foram os meses de março (9) e outubro (10). Nestes meses os casos foram, com uma única exceção, do Tipo A. Os casos do Tipo B ocorreram maioritariamente em fevereiro e

abril (3 casos cada). Os meses em que se registaram menos casos foram maio e junho, com 2 casos cada um e dezembro com 1 caso apenas.

3.2.2. Dispersão por escola

A Tabela 2 e o Gráfico 2 apresentam a dispersão de casos por escola, sendo que a coluna N/D (não definido) se refere a exposições de outros que não estudantes matriculados no IPS e que não identificam nenhuma escola. Em geral, são exposições de candidatos que se dirigem à Provedora solicitando informações.

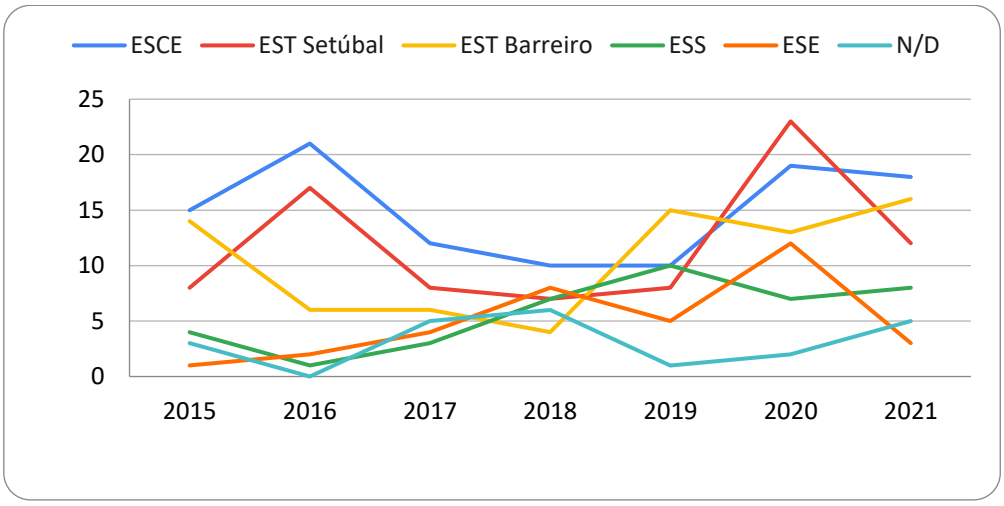
Em 2021 as escolas com maior número de casos foram a ESCE (18) e a ESTBarreiro (16), ficando a ESTSetúbal em terceiro lugar (12).

Observando quer a Tabela 2 quer o Gráfico 2, abaixo, verifica-se que a ESS não regista grandes alterações, já a ESE diminui significativamente (de 12 para 3). A ESTBarreiro, que apresentava o maior número de casos em 2019 (15), volta a ter um número significativo de casos, este ano ainda superior ao de 2019 (16). De notar que nesta Escola ocorreu um número considerável de casos recorrentes que têm sido de difícil resolução apesar do empenho colaborativo existente.

Tabela 2: Dispersão por escola desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ESCE	15	21	12	10	10	19	18
EST Setúbal	8	17	8	7	8	23	12
EST Barreiro	14	6	6	4	15	13	16
ESS	4	1	3	7	10	7	8
ESE	1	2	4	8	5	12	3
N/D	3	0	5	6	1	2	5
TOTAL	**45**	**47**	**38**	**42**	**49**	**76**	**62**

Gráfico 2: Evolução da dispersão por escola desde 2015



3.2.3. Dispersão por tipologia

A Tabela 3, abaixo, mostra que a maioria dos casos continuou a ser do tipo A (foro académico-administrativo), este ano ainda em maior percentagem relativamente ao total (66%). Esta é uma tendência só contrariada nos anos 2016 e 2019 (Tabela 3 e Gráfico 3, abaixo). De notar que este ano não foi recebida nenhuma exposição relativa aos SAS, que sempre registaram aliás casos residuais.

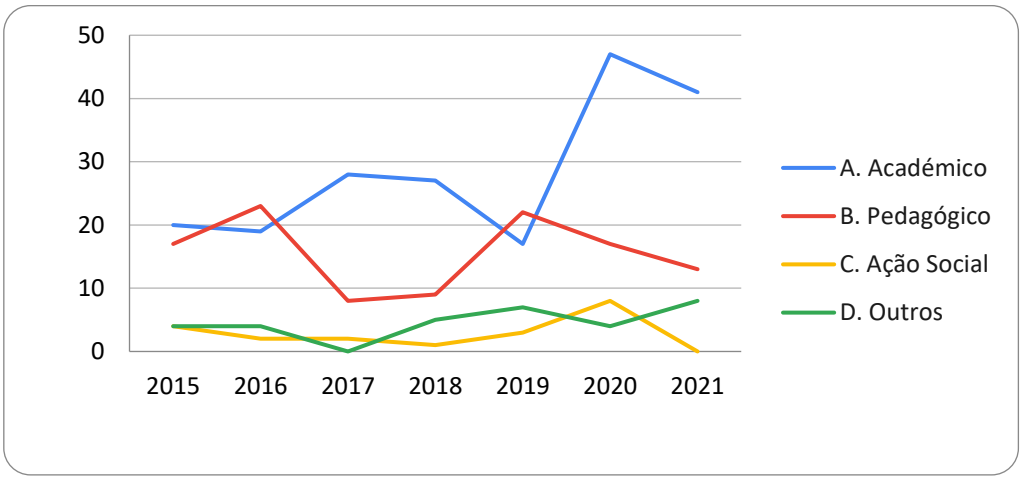
Algumas exposições dos estudantes ou candidatos sugerem que a falta do atendimento presencial da DA (Divisão Académica) e o atraso na resposta a questões colocadas por email foram perturbadoras da sua vida académica. Também se registaram algumas perturbações relacionadas com o SI (Sistema de Informação). Outras exposições incluídas neste tipo de casos foram relativas à organização de turmas e de horários nas escolas de maior dimensão e a concursos de acesso, alguns fora da área de responsabilidade do IPS.

Em relação aos casos do tipo D, que continuaram a ser reduzidos, identificou-se uma necessidade de informação sobre candidaturas e formas de resolver problemas em consequência de não colocação através dos concursos. Estes casos, muitas vezes colocados por pais ou familiares, foram remetidos para o serviço competente neste domínio.

Tabela 3: Número de casos por tipologia

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
A. Académico	20	19	28	27	17	47	41
B. Pedagógico	17	23	8	9	22	17	13
C. Ação Social	4	2	2	1	3	8	0
D. Outros	4	4	0	5	7	4	8
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**	**62**

Gráfico 3: Evolução da dispersão por tipologia desde 2015



3.2.4. Reclamações *versus* pedidos

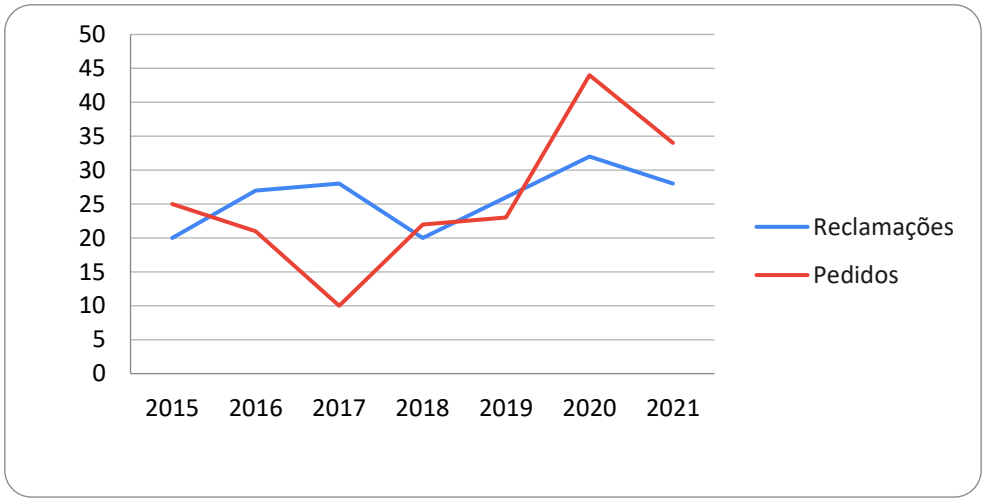
Quanto à relação reclamações/pedidos (Tabela 4 e Gráfico 4, abaixo), verificou-se que o número de reclamações foi mais uma vez inferior ao número de pedidos, situação que tem vindo a oscilar desde

2015. Há uma tendência da parte dos estudantes para colocarem questões, fazerem pedidos de informação, de ajuda ou de aconselhamento antes ou em vez de apresentarem reclamações. Também é percetível alguma inabilidade para expor reclamações fundamentadas.

Tabela 4: Número de reclamações vs número de pedidos

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Reclamações	20	27	28	20	26	32	28
Pedidos	25	21	10	22	23	44	34
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**	**62**

Gráfico 4: Evolução do número de reclamações vs pedidos



3.2.5. A razão dos estudantes

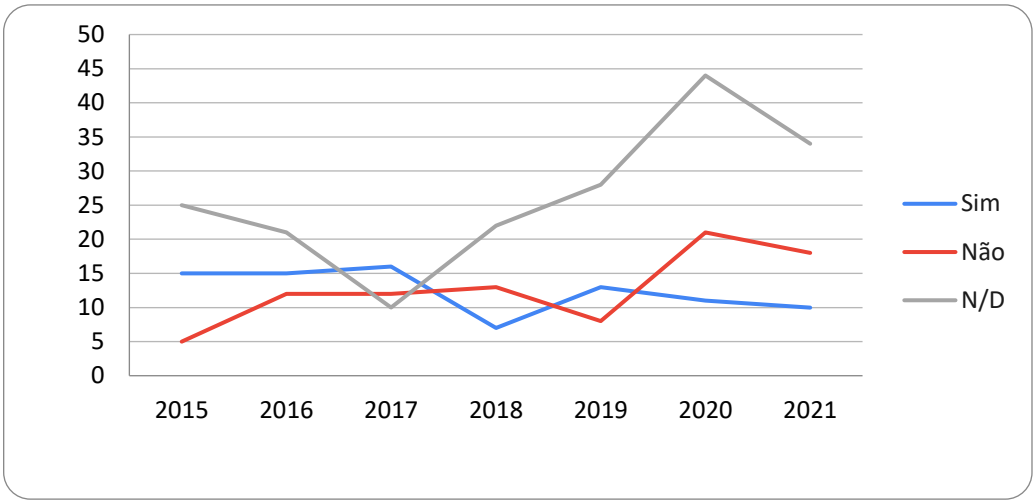
A Tabela 5 refere-se às reclamações, mostrando o número de estudantes a quem foi ou a quem não foi dada razão, sendo que a coluna N/D se refere à categoria pedidos.

Este ano o número de estudantes a quem foi dada razão foi inferior ao daqueles a quem não foi dada razão, acompanhando a tendência dos 3 anos anteriores (Gráfico 5). Dos 11 casos em que os estudantes tinham razão, a maioria era do foro académico-administrativo (tipo A) e acabaram por ser resolvidos favoravelmente.

Tabela 5: O estudante tinha razão?

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sim	15	15	16	7	13	11	10
Não	5	12	12	13	8	21	18
N/D	25	21	10	22	28	44	34
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**	**62**

Gráfico 5: Evolução da razão dos estudantes



3.3. Receção e tratamento dos casos

Em 2021 o meio de contacto mais utilizado com a Provedora foi o *email*. Aumentou o número de casos de queixa coletiva, endereçada por um estudante em nome de vários colegas, para abordagem de problemas comuns. Estes casos foram em geral remetidos e resolvidos pelas direções e conselhos pedagógicos das escolas. Algumas situações requereram abordagens colaborativas com a Provedora e representantes dos estudantes.

No tratamento dos casos, continuou a privilegiar-se o contacto direto com os responsáveis pelas áreas em questão, em detrimento da emissão de pareceres ou recomendações formais. A metodologia de proximidade continuou a revelar-se adequada e eficaz, uma vez que da parte da presidência e demais órgãos e serviços tem sempre prevalecido o espírito de colaboração, continuando a verificar-se uma genuína vontade de resolver os problemas detetados pelos estudantes. Destaca-se mais uma vez a disponibilidade permanente dos Diretores das Escolas, da Vice-Presidente para a Formação e Assuntos Académicos, da Administradora dos SAS e da Chefe da Divisão Académica. Reitera-se assim a perceção de uma orientação coletiva para a qualidade, por parte dos órgãos de gestão, o que tornou possível encontrar soluções para a maioria dos casos apresentados.

4. Balanço final

4.1. Atividade da Provedora

Em termos gerais, verificou-se o cumprimento dos objetivos definidos para 2021 através das atividades realizadas. Os procedimentos que foram sendo estabelecidos e os instrumentos criados para o exercício das funções continuaram a revelar-se adequados, bem como a metodologia de tratamento das exposições dos estudantes.

O balanço da atividade da Provedoria do Estudante é, assim, auto percecionado como positivo. Continuou a registar-se uma excelente colaboração por parte dos órgãos e dos serviços do IPS e das

Unidades Orgânicas em todos os contactos e para todos os efeitos. Esta atitude colaborativa tem sido útil e eficaz para a resolução dos problemas e tem contribuído para a tomada de consciência de situações problemáticas, por parte dos responsáveis.

Continuou a verificar-se a existência de capacidade de adaptação e de integração de ações não previstas resultantes da situação de pandemia. A este respeito, a Provedora continuou a adotar uma atitude de retaguarda atenta e de disponibilidade permanente, sem adoção de nenhum tipo de protagonismo, como se crê ser a atitude esperada de acordo com a sua missão.

No âmbito mais vasto da discussão sobre o papel dos Provedores do Estudante no sistema nacional do ensino superior, a Provedora do Estudante do IPS contribuiu com uma comunicação no XI Encontro da RIQUAL 2021. A comunicação "Para uma definição do papel do Provedor do Estudante no âmbito da qualidade institucional" faz o enquadramento da questão do ponto de vista da política do ensino superior e apresenta uma análise da atividade do Provedor do Estudante no IPS, entre 2015 e 2020, como um exemplo de caso de estudo. Por se considerar que a reflexão aí divulgada é parte integrante e constitui uma síntese da atividade da Provedora ao longo dos seus dois mandatos, foi decidido anexar o mesmo a este relatório.

4.2. Exposições dos estudantes

O número global de exposições por parte dos estudantes, embora superior à média do conjunto dos anos anteriores, continua a ser estatisticamente pouco relevante. Os casos do foro pedagógico foram bastante reduzidos relativamente ao total (21%). A explicação para a existência de números tão reduzidos não cabe, no entanto, no âmbito deste relatório.

Na verdade, o número de casos ao longo dos seis anos foi sempre diminuto relativamente ao número de estudantes na instituição. Isto não diminui a importância e o significado dos casos, como já observado em outros relatórios. Muitas vezes, e esta é uma tendência em ascensão, algumas situações reportadas foram apresentadas em nome de grupos de estudantes. Outras, ainda que apresentadas individualmente, remetem para situações globais de turma, de curso, de escola ou de serviço que despertam a consciência de procedimentos menos adequados e oferecem oportunidades para a sua revisão ou para a introdução de melhorias em benefício de muitos. Para uma visão global a este respeito, pode ser consultado o Anexo 2.

Além disso, a resolução de problemas, ainda que individuais, tem para os próprios uma importância e um impacto muito para além da análise estatística. Ela é indicativa da atenção que a instituição dá aos seus estudantes e de como estes a poderão retribuir ao longo da sua vida pós-académica.

Assinado por : **Albertina Pereira Cavaco da Palma**
Num. de Identificação: 02044669
Data: 2022.01.20 18:18:09+00'00'

CHAVE MÓVEL

Anexo 1 – Tabela de casos e processos

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
3	Janeiro	ESCE	LGRH-PL	B	Reclamação Avaliação	Reencaminhado para o CP	Não	Esclarecimento da situação por parte do CP	
5	Janeiro	EST Barreiro	Biot	B	Reclamação Vários assuntos	Assuntos tratados ao longo do ano, em colaboração com os órgãos da Escola e C. Curso	N/A	Consenso estabelecido e proposta de abordagem colaborativa do problema	
17	Janeiro	EST Setúbal	CTeSP VE	A	Pedido de informação	Reencaminhado para o serviço próprio	N/A		
19	Janeiro	ESCE	LM	A	Reclamação Exames presenciais na situação de pandemia	Resposta pelo Presidente que também recebeu a queixa	Não		Queixa apresentada por mais do que um estudante
22	Janeiro	EST Barreiro	LEC	A	Pedido de informação Exame de estudante com covid	Resposta dada pelo Diretor que também recebeu a queixa	N/A		

22	Janeiro	EST Setúbal	TGI	A	Reclamação Irregularidades na candidatura a RVC	Tratado com DA	SIM	Candiatura aceite	
22	Janeiro	ESE	Desporto	D	Pedido conselho sobre candidatura	Estudante aconselhado a informar-se com C. Curso	N/A	Conselho aceite	
2	Fevereiro	ESCE	LGSI	B	Pedido de esclarecimento sobre avaliação	Estudante aconselhado a informar-se com C. Curso e CP	N/A	Conselho aceite	
4	Fevereiro	ESCE	LCF-N	B	Reclamação Alterações introduzidas no sistema de avaliação, sem justificação adequada	Estudante aconselhado a dirigir-se ao CP para esclarecimento do assunto	Sim		
12	Fevereiro	EST Barreiro	LEC	B	Reclamação relativa a situação de avaliação	Contacto com C.Curso e DA	Não	Reclamação indeferida	
16	Fevereiro	EST Barreiro	Biot	D	Problema relativo a fraude em exame online	Questão remetida para o processo disciplinar que estava em curso	N/A		

26	Fevereiro	N/D		D	Pedido informação sobre equivalências	Remetido para o serviço de informação do IPS	N/A		
1	Março	ESCE	LCF-N	A	Reclamação relativa aos horários	Aconselhado a dirigir a exposição ao CP e à Direção	N/A		A reclamação foi apresentada em nome da turma
8	Março	EST Setúbal	LTE	A	Reclamação relativa à aplicação do plano de transição do curso		Sim		A reclamação, apresentada por vários estudantes afetados, não pôde ser atendida por incompatibilidades administrativas
9	Março	ESS	CLA	A	Reclamação relativa a processos de pedido de melhorias de classificação fora do prazo	Colaboração com DA no sentido de esclarecer todas questões	Não	Reclamação indeferida	

9	Março	ESS	CLA	A	Reclamação relativa a melhoria de classificação em UC não disponível dentro do prazo regulamentar para o pedido	Colaboração com DA no sentido de esclarecer a questão	Sim	Reclamação atendida	
9	Março	ESCE	MGSI	A	Reclamação relativa à aplicação de uma coima	Esclarecimento junto da DA	Não	Reclamação indeferida	
10	Março	ESCE	LM	A	Reclamação inscrição e pagamento de coima	Reencaminhado para a DA	Não	Reclamação indeferida	
10	Março	ESS	LTF	B	Pedido de apreciação de uma situação de estágio	Em reunião, a estudante informou que a situação tinha, entretanto, sido resolvida	N/A		
11	Março	ESCE	LCF-N	A	Reclamação relativa a pagamento fora do prazo	Esclarecimento junto da DA	Sim	Reclamação atendida	

29	Março	EST Setúbal	LEM	A	Reclamação relativa ao estatuto de estudante internacional	Contacto com DA e Vice-Presidente	Sim	Reclamação atendida	
1	Abril	EST Barreiro	Biot	D	Pedido de conselho relativo a acusação de fraude em exame online	Reunião com o estudante, a pedido deste	N/A		O processo seguiu de acordo com as normas regulamentares
9	Abril	EST Barreiro	Biot	B	Várias queixas de natureza pedagógica	Contacto com Direção da Escola e C.Curso	N/A		Os problemas estenderam-se durante bastante tempo envolvendo vários estudantes
22	Abril	ESCE	LCF-N	B	Queixa contra um docente	Contacto com a Diretora	N/A		A Diretora tratou do assunto internamente
26	Abril	EST Barreiro		B	Queixa relativa a marcação de avaliações	Queixa também enviada a C.Curso e Diretor, que responderam	N/A		

27	Abril	EST Setúbal		A	Exposição de dúvida	Exposição também enviada para a DA, que respondeu	N/A		
9	Maio	EST Barreiro	Biot	D	Exposição relativa a processo disciplinar em curso	Reunião com o estudante para esclarecimentos	N/A		O processo seguiu as normas em vigor aplicáveis
25	Maio	ESS	CLA	A	Reclamação sobre assuntos tratados anteriormente	Reiteração de decisões anteriormente comunicadas	Não		
23	Junho	EST Setúbal	LEI	D	Reclamação relativa ao serviço de internet na Residência	Reencaminhado para Vice-Presidente responsável	Sim	O estudante foi esclarecido pela Vice-Presidente	
29	Junho	EST Setúbal	LACI	D	Exposição de crítica aos procedimentos relativos à covid seguidos no IPS	Resposta com a interpretação da Provedora sobre o assunto	N/A		Exposição também apresentada ao Diretor da Escola e ao Presidente do IPS

8	Julho	ESCE	MHST	A	Pedido de ajuda para permissão de pagamento por transferência bancária	Reencaminhado para a DA	N/A	Não houve contactos posteriores	
8	Julho	ESE	LEB	A	Reclamação relativa a emissão de diploma	Contacto com DA e Vice-Presidente	Não	O diploma foi emitido dentro do prazo	
8	Julho	EST Barreiro	Biot	B	Exposição relativa a alegada situação de bullying, por parte de familiar de estudante	A exposição foi dirigida ao Diretor, cc à Provedora. A situação envolveu vários intervenientes e ações ao longo do ano	N/A		
9	Julho	ESS	CLF	A	Reclamação relativa a processo de candidatura +23	Contacto com a Vice-Presidente	Não	Reclamação não atendida	
29	Julho	ESCE	CTeSP GT	A	Pedido de ajuda para pagamento de propinas	Reencaminhado para a DA	N/A		

29	Julho	ESE	LEB	A	Reclamação relativa a assunto de propinas	Reencaminado para a DA	Não	Reclamação não atendida	
7	Agosto	EST SEtúbal	CTeSP AR	A	Reclamação relativa a pagamento de propinas em dívida	Reencaminhado para a DA	Não		A informação obtida não confirmou a reclamação
9	Agosto	ESCE	MLGCA	A	Reclamação relativa a matrícula	Reencaminhado para a DA	Não	Reclamação não atendida	
24	Agosto	EST Setúbal	LBIO	A	Pedido informação sobre pagamento propinas	Reencaminhado para a DA	N/A		
2	Setembro	ESS	CLA	B	Reclamação contra processo de avaliação de docente	A reclamação foi endereçada a outras entidades que tomaram conta do assunto	N/A		
3	Setembro	EST Barreiro	MCRE	A	Reclamação Pagamento de inscrição em exame fora do prazo	Contacto com a DA	Não	Reclamação não atendida	

9	Setembro	EST Barreiro	M	A	Reclamação sobre inscrição em mestrado	Contacto com a DA e a Vice-Presidente	Sim	Reclamação atendida	
13	Setembro	N/D		A	Reclamação por não ter obtido vaga	Reencaminhada para a DA	Não		
22	Setembro	ESS	CLTF	A	Reclamação sobre o regime de aulas em vigor, por parte de uma turma	Aconselhados a dirigirem-se à direção da escola	N/A		
23	Setembro	EST Setúbal	CTeSP CE	A	Reclamação contra processo de inscrição em UC	Reencaminhado para Da A	Sim		As dificuldades tiveram a ver com o SI
30	Setembro	ESCE	LCF	A	Pedido possibilidade de fazer 3 UC em PAEF	Aconselhada a fazer requerimento ao Presidente	N/A		
30	Setembro	N/D		A	Pedido informações sobre inscrição e frequência	Reencaminhado para o serviço competente	N/A		

1	Outubro	EST Barreiro	LBio	A	Reclamação porque não ficou colocada	Informação de que as colocações são competência da DGES	N/A		
4	Outubro	EST Barreiro	CTeSP CRE	A	Reclamação por não ter chegado a realizar o estágio no tempo regulamentar	Contacto com C.Curso, Diretor e Vice-Presidente	Não	Reclamação não atendida	
6	Outubro	EST Barreiro	LBInf	A	Pedido para poder inscrever-se a mais UC do que o permitido	Resposta que tal não seria possível sem autorização excecional do Presidente	N/A		
11	Outubro	ESCE	GDL	A	Pedido Resolução de problema de comunicação sobre inscrição	Reencaminhado para a DA	N/A	Resolvido	
16	Outubro	ESS	CLA	A	Reclamação Exames de melhoria	Reencaminhado para DA e Vice-presidente	Não	Reclamação não atendida	
21	Outubro	ESCE	LCF	A	Pedido relativamente a inscrição no 1º ano	Reencaminhado para o serviço competente	N/A		

26	Outubro	ESCE	LM	A	Pedido verificação de situações na DA	Reencaminhado para a DA	N/A	Resolvido	
27	Outubro	EST Barreiro	LBInf	A	Pedido verificação de situações na DA	Reencaminhado para a DA	N/A	Resolvido	
27	Outubro	EST Setúbal	Minf	A	Pedido verificação da situação da inscrição	Reencaminhado para a DA e a Vice-Presidente	N/A	Resolvido	
28	Outubro	N/D		A	Pedido informações sobre inscrição e frequência	Reencaminhado para serviço competente	N/A		
3	Novembro	N/D		A	Pedido Assuntos relativos a inscrição e frequência	Reencaminhado para a DA	N/A		
5	Novembro	ESCE	LCF	B	Reclamação contra decisão relativa a ceditação de UC	Remetido para o júri para quem o estudante também tinha reclamado	Não	Reclamação não atendida	

14	Novembro	EST Setúbal	LTAM	D	Exposição relativa a problemas causados por mosquito	A queixa foi endereçada também a outras entidades que responderam	N/A		
17	Novembro	EST Barreiro	CTeSP TPSI	B	Atraso na colocação em estágio	Contacto com C. Curso, Diretor e Vice-Presidente	Sim		
2	Dezembro	ESCE	MLGCA	A	Reclamação Discordância quanto a exigência de pagamento de seguro escolar	Contacto com DA	Não	Reclamação não aceite	

Anexo 2

XI Encontro de Investigadores da Qualidade | 17 de setembro 2021
UNIVERSIDADE DE AVEIRO

"Para uma definição do papel do Provedor do Estudante no âmbito da qualidade institucional".

Albertina Palma
Instituto Politécnico de Setúbal

Resumo:
O provedor do estudante, introduzido pelo RJIES (2007), constitui um órgão unipessoal, sem poder deliberativo, cuja ação deve ser desenvolvida em colaboração com as associações de estudantes e os demais órgãos e serviços da instituição. A ação do provedor não se encontra caracterizada no RJIES, o que tem levado a uma diversidade de interpretações quer sobre o seu perfil e o modo da sua designação quer sobre o seu papel no âmbito das políticas para a qualidade interna das instituições. Neste artigo reflete-se sobre o papel de provedor de estudante, a partir de uma análise das queixas e da subsequente ação do provedor, numa instituição do ensino superior politécnico. O estudo baseia-se nos relatórios anuais da provedoria dos últimos seis anos, compreendendo uma análise quantitativa cruzada com uma análise de conteúdo das queixas e da metodologia usada no tratamento das mesmas. Os dados assim obtidos são confrontados com as decorrentes alterações verificadas ao nível da organização administrativa e pedagógica da instituição. Tendo como pressupostos teóricos o quadro atual das políticas europeias para a qualidade (ESG, 2015) e o conceito de "Terceira Geração da Gestão da Qualidade" (Foster e Jonker, 2003), a conclusão do estudo é de que, ainda que não fazendo formalmente parte do sistema da qualidade, a ação do provedor teve um impacto positivo ao contribuir para a integração da perspetiva dos estudantes no processo de melhoria da qualidade institucional.
Palavras-chave: ensino superior, estudantes, provedor do estudante, qualidade institucional.

Abstract:
The student ombuds, as introduced by RJIES (2007), constitutes an individual institutional body, with no decision-making capacity, whose action should take place in collaboration with the academic associations and the other governing bodies and services of each institution. No description is provided by national law for the action of the ombuds. This had led to a variety of interpretations about their profile, the mode of their designation and about their role within internal quality policies, on the part of the institutions. This paper reviews the role of ombuds, drawing from an analysis of complaints and subsequent ombuds' action in a polytechnic institution. The study is based on the ombuds' annual reports for the past six years and comprises a cross-analysis of quantitative and qualitative data of complaints and the methodology of treating them. The data thus obtained are analysed against the changes verified in the institutional administration and pedagogical organization. Theoretical assumptions are the European current framework for quality (ESG, 2015), and the concept of "Third Generation Quality Management" (Foster e Jonker, 2003). The conclusion is that the ombuds' action had a positive impact on the process of institutional quality enhancement by enabling integration of students' perspectives.
Keywords: higher education, institutional quality, students, student ombuds.

1. Introdução

No contexto das alterações ao sistema do ensino superior português decorrentes do Processo de Bolonha para a criação do Espaço Europeu do Ensino Superior, o RJIES (Lei nº 62/2007, de 10 de setembro) e a reforma do sistema da qualidade, com a criação da A3ES (Decreto-Lei nº 369/2007, de 5 de novembro), surgem como pilares de uma nova visão de educação e gestão dos sistemas de ensino. Ancorada em princípios neoliberais que priorizam a economia e a competitividade (Amaral & Magalhães, 2002, 2007; Lima, Azevedo & Catani, 2008; Antunes, 2006a, 2006b; Moutsios, 2013), tal visão mobiliza conceitos que têm vindo a assumir crescente relevo, como a transparência e a prestação de contas, e advogam a inclusão dos *stakeholders*, aproximando a gestão da educação à gestão empresarial.

No ensino superior os estudantes são hoje vistos como *stakeholders*, nomeadamente no âmbito dos *Padrões Europeus de Garantia da Qualidade* (ESG). Nessa condição, são considerados imprescindíveis ao sistema da garantia da qualidade, em que se assume como critério fundamental de qualidade a resposta às suas necessidades e interesses. Este é, aliás, um critério comum ao ISO 9004: 2009. Os estudantes estão, por isso, representados a vários níveis do sistema da garantia da qualidade no ensino superior.

Usando a classificação de James Stoner e Edward Freeman (Stoner & Freeman, 1992) no contexto académico, para além de "*stakeholders* externos", os estudantes são "*stakeholders* internos", ou seja, são indivíduos aprendentes que as instituições afetam de modo particular, no que respeita ao seu percurso de ensino-aprendizagem e de avaliação. Os ESG acentuam este aspeto, determinando que ambos os processos devem ser centrados no estudante. Neste âmbito, o estudante tem o direito de intervir, não só ao nível do sistema, mas também ao nível individual, através da queixa e da reclamação. A abordagem ao ensino centrado no estudante implica "appropriate procedures for dealing with students' complaints" (ESG, 2015: 12). Mais, o processo de avaliação deve assegurar que "a formal procedure for student appeals is in place" (ibidem).

É neste contexto que surge a figura de provedor do estudante no ensino superior português, figura ainda mal definida quer na lei quer nas práticas institucionais, nomeadamente na relação entre esta e o sistema de garantia da qualidade. Este artigo aborda a função e o papel do provedor do estudante a partir de uma reflexão sobre o exercício do mesmo numa instituição de ensino superior ao longo dos últimos seis anos.

2. O provedor do estudante no contexto do ensino superior português

O provedor do estudante é um órgão recente na governação das instituições do ensino superior, introduzido pelo RJIES (2007). Nos termos desta Lei, o provedor do estudante constitui um órgão

unipessoal sem poder deliberativo cuja ação deve ser desenvolvida em colaboração com as associações de estudantes, os demais órgãos e serviços e as unidades orgânicas. Além destas determinações legais, nada é dito sobre a relação do provedor com a gestão da qualidade, nem no RJIES nem no regime jurídico da avaliação do ensino superior (Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto).

Também nada é estabelecido sobre o órgão, nomeadamente sobre a sua missão, designação, perfil e papel institucional. Isto levou a que as instituições tivessem interpretado e regulamentado a ação do Provedor de formas muito diversas, embora isso não constitua obstáculo para a *Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior* (RPE), formalizada em associação em 2020.

Referindo apenas o ensino superior público, pela consulta dos respetivos regulamentos das instituições, podemos encontrar um leque variado de perfis de provedores que vão desde estudantes (como é, por exemplo, o caso da Universidade de Évora) ou docentes da própria instituição, até personalidades externas (como na Universidade de Aveiro e nos Politécnicos de Lisboa e de Setúbal), e uma variedade de formas de designação, que vão desde a apresentação de candidaturas pelos próprios e que se submetem ao escrutínio dos estudantes (Politécnico de Leiria, por exemplo), à designação pelo Conselho Geral e até por convite de reitores ou presidentes de institutos politécnicos, passando por propostas apresentadas pelas associações estudantis. O Conselho Geral tem na maior parte dos casos a última palavra sancionando as propostas apresentadas, com o Presidente a dar posse aos provedores.

Não obstante a pluralidade de soluções encontradas pelas instituições, há, ainda assim, traços comuns na caracterização da ação do provedor, decorrentes dos valores democráticos constitucionais subjacentes à sociedade portuguesa e a exemplo de outros cargos de provedor, nomeadamente o de Provedor da Justiça (Constituição da República Portuguesa, 2005: Art.º 23º). A independência do exercício do cargo, em relação aos órgãos de governo, e a defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos estudantes como missão primordial são traços gerais definidores comuns às instituições.

3. O quadro europeu de referência para a qualidade no ensino superior

O atual quadro de referência europeu para a garantia da qualidade no ensino superior resultou de um grupo de trabalho, criado no âmbito do Processo de Bolonha para a construção do Espaço Europeu do Ensino Superior. Este grupo de trabalho permanente, o Grupo E4, é constituído pela EUA (Associação Europeia de Universidades), a EURASHE (Associação das Instituições Europeias do Ensino Superior), a ENQA (Rede Europeia de Garantia da Qualidade no Ensino Superior) e a ESIB/ESU (União dos Estudantes Europeus). Com início na Conferência de Berlim, em 2003, este grupo criou os Padrões Europeus de Garantia da Qualidade (ESG) que foram adotados pelos ministros europeus do

ensino superior em 2005. O E4 manteve desde aí uma atividade continuada que levou a uma revisão dos ESG, em 2015, desta vez em colaboração com a EI (Educação Internacional) a, BUSINESSEUROPE e a EQAR (Agência Europeia da Garantia da Qualidade no Ensino Superior).

Os ESG, juntamente com os quadros de qualificações, o ECTS e o suplemento ao diploma, constituem instrumentos de transparência e confiança mútua no ensino superior, no Espaço Europeu do Ensino Superior. São, por isso, a referência para as agências de avaliação e qualidade nacionais, como a A3ES, em Portugal (A3ES, 2016).

Nos ESG não se propõe um conceito universal de qualidade. Pelo contrário, reconhece-se que a qualidade abarca necessariamente uma plêiade de propósitos e perspetivas dos diversos atores que têm de ser tidas em conta: "stakeholders, who may prioritise different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives" (ESG, 2005:7). Desta forma, a qualidade é um conceito interativo, dependente do contexto: "quality, whilst not easy to define, is mainly a result of the interaction between teachers, students and the institutional learning environment" (ibidem).

Este conceito de qualidade é compatível com a nova abordagem à qualidade a que Foster e Jonker (2003) designaram de *Terceira Geração da Gestão da Qualidade*, em que o foco passou do produto ou serviço para a satisfação das necessidades (António & Teixeira, 2009). É neste sentido que a norma ISO 9004 (2018) estabelece que o sucesso sustentável só é atingido pela satisfação, de forma consistente e no longo prazo, das necessidades e expectativas dos *stakeholders*. Na mesma linha, o Padrão 1.1. dos ESG estabelece que compete às IES, no âmbito da sua gestão estratégica, montar um sistema e uma política da qualidade envolvendo todos os *stakeholders* internos e externos: "internal stakeholders should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving external stakeholders (ESG, 2015:11).

Enquanto *stakeholders*, na perspetiva dos ESG, ou atores políticos, na perspetiva da sociologia da ação pública (Commaille, 2004), os estudantes estão formalmente representados não só na A3ES, mas também nos sistemas internos da qualidade das instituições e têm aí oportunidade de expor as suas perspetivas, necessidades e expectativas. Qual é então o espaço para a ação do provedor do estudante no âmbito da gestão da qualidade?

Em primeiro lugar há que acentuar que a ação do provedor tem acima de tudo uma dimensão individual, em muitos casos sigilosa até, que não se coaduna com o funcionamento formal dos órgãos coletivos em que os estudantes têm assento juntamente com os outros atores. Significa isto que o papel do provedor se deve remeter a uma esfera individual de resolução de problemas sem que essa atividade contribua para a melhoria global da qualidade da instituição? Por outro lado, que possibilidade e capacidade existem de passar da esfera do indivíduo para a esfera do coletivo? Estas são perguntas que o presente artigo aborda nas secções seguintes, partindo do pressuposto de que é

na capacidade que o provedor tem de fazer este exercício que reside o seu papel como agente de mudança em direção à melhoria contínua institucional.

4. O caso do Politécnico de Setúbal (IPS)

No IPS o provedor do estudante é, nos termos estatutários (Despacho Normativo n.º 13/2019), um órgão independente. Além de apreciar as queixas e reclamações dos estudantes, proferindo as respetivas recomendações aos órgãos competentes, compete-lhe fazer recomendações genéricas e emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com os estudantes e sobre ações a desenvolver na melhoria da qualidade do processo ensino-aprendizagem e, ainda, colaborar ativamente nas atividades relacionadas com a promoção da qualidade do ensino no Instituto. O provedor é designado pelo Conselho Geral, sob proposta do Presidente do Instituto a qual tem de ter o acordo da Associação Académica. O processo de designação é ele próprio condicionador e orientador do papel do provedor, na medida em que este precisa da confiança e aval dos dois órgãos de topo da gestão do instituto, o presidente e o conselho geral, e simultaneamente da associação académica, ou seja, de toda a comunidade, globalmente representada através dos órgãos próprios.

Acentuando a importância e a abrangência do processo de designação do provedor, os Estatutos do IPS estabelecem que "a não adoção das recomendações do Provedor, pelos órgãos competentes, deverá ser devidamente fundamentada e dela dado conhecimento ao Provedor, ao Presidente do IPS e ao Conselho Geral do IPS" (idem: Artº 39º, 2). Parece, assim, que a comunidade do IPS, outorga ao provedor do estudante um tipo de poder que, não sendo deliberativo, acaba por conferir à sua ação um caráter vinculativo. Este tipo de poder *soft* (Nye, 2004), funciona por persuasão e implica não só credibilidade e confiança no provedor, mas também participação e colaboração orientada para a qualidade, por parte da comunidade.

A atual provedora tomou posse em fevereiro de 2015, data em que se deu início efetivo às funções do órgão. Consciente da responsabilidade do cargo, ao tomar posse a provedora interpretou a sua ação como um elemento imprescindível da política de qualidade da instituição, comprometendo-se a construir ao longo do mandato aquilo a que chamou o ponto de vista do estudante, bem como a integrar a perspetiva dos estudantes na ação global do Instituto. Comprometeu-se igualmente a consolidar uma interpretação institucional do papel de provedor do estudante do IPS.

A consensualização do papel do provedor foi sendo construída em reuniões e encontros, mas fundamentalmente através da resolução colaborativa de casos e ocorrências, de que os relatórios anuais da provedoria foram dando conta. Assim, consensualizou-se que o papel do provedor do estudante seria o de garante de que os direitos e os interesses legítimos dos estudantes são permanentemente respeitados; de alguém que interpreta e introduz a perspetiva dos estudantes na

ação institucional; de um mediador institucional; de um elemento crucial do sistema da qualidade (Palma, 2017).

Anualmente, a provedora elaborou relatórios de atividade da provedoria que, de acordo com a norma estatutária referida, foram apresentados ao Presidente do Conselho Geral, ao Presidente do Instituto e à Associação Académica. Além disso, os relatórios estão disponíveis a toda a comunidade e ao público em geral, encontrando-se disponibilizados no website do IPS. Os relatórios dão conta de toda a atividade desenvolvida pela provedora ao longo de cada ano, incluindo, além da participação em eventos e outras atividades institucionais, a exposição e uma análise das queixas recebidas, bem como a metodologia seguida na sua resolução.

A análise que se segue é baseada nos relatórios da provedoria, particularmente no relatório de 2021 (Palma, 2021) que já apresenta uma síntese dos dados recolhidos ao longo dos seis anos.

4.1. Análise das queixas

4.1.1. Os números

A análise incide sobre os últimos seis anos (2015-2020). Para efeitos deste artigo, adotou-se o termo **queixas** para designar qualquer contacto com a provedora, independentemente da sua natureza e conteúdo. Quanto à natureza das queixas, consideraram-se duas grandes divisões: reclamações e pedidos. As reclamações expõem claramente um desacordo relativo a procedimentos que afetaram o estudante que apresenta a queixa e que este deseja reverter. Os pedidos incluem não só pedidos de informação, mas também pedidos de opinião ou aconselhamento sobre atitudes a tomar.

As queixas, seguindo a terminologia adotada pela RPE, foram organizadas em quatro categorias, de acordo com o seu conteúdo: A - foro administrativo-académico, incluindo processos relativos a procedimentos administrativos maioritariamente regulados pelo *Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes do Instituto Politécnico de Setúbal* (RAA-IPS) e conduzidos pela divisão académica; B - foro pedagógico, incluindo queixas relativas a avaliação e a conflitos com docentes; C – ação social e D – outras, ou seja, todos os assuntos que não cabiam nas três categorias anteriores.

Entre 2015 e 2020 registou-se um total de 298 queixas, o que representa uma média de 49,7 queixas por ano, uma percentagem de 0,5% da média anual de estudantes inscritos. A dispersão por ano e por tipologia está representada na Tabela 1, abaixo.

Tabela 1: Dispersão por ano e tipologia (2015-2020)

2015	2016	2017	2018	2019	2020

A. Académico-administrativo	20	19	28	27	17	47
B. Pedagógico	17	23	8	9	22	17
C. Ação Social	4	2	2	1	3	8
D. Outros	4	4	0	5	7	4
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Fonte: Palma, 2021

A Tabela 2, abaixo, apresenta a proporção queixas por tipologia. Como se pode ver, a maior percentagem (85,2%) são queixas relativas a assuntos administrativo-académicos (53%) e pedagógicos (32,2%).

Tabela 2: Total e percentagem de queixas por tipologia (2015-2020)

Tipo de queixas	Total	Percentagem
Queixas tipo A	158	53%
Queixas tipo B	96	32,2%
Queixas tipo C	44	14,8%
Total	298	100%

Fonte: Palma, 2021

Quanto à relação entre reclamações e pedidos ao longo dos seis anos, a Tabela 3 permite-nos reconhecer uma oscilação pouco significativa entre ambos. No total dos 6 anos, houve 153 reclamações e 145 pedidos, correspondendo a uma média de 25,5 reclamações por ano e 24,2 pedidos por ano.

Tabela 3: Número de reclamações vs número de pedidos (2015-2020)

	2015		2016		2017		2018		2019		2020	
Reclamações	20	44%	27	56%	28	74%	20	48%	26	53%	32	42%
Pedidos	25	56%	21	44%	10	26%	22	52%	23	47%	44	58%
TOTAL	**45**	**100%**	**48**	**100%**	**38**	**100%**	**42**	**100%**	**49**	**100%**	**76**	**100%**

Fonte: Palma, 2021

Outro dado que se procurou obter foi relativo à razão reconhecida aos estudantes, no caso das reclamações. Como se pode verificar pela Tabela 4, abaixo, houve mais casos em que se reconheceu razão aos estudantes (77 no total dos 6 anos), embora sem grande diferença relativamente àqueles a quem não foi dada razão (71 no total dos 6 anos).

Tabela 4: O estudante tinha razão? (2015-2020)

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sim	15	15	16	7	13	11
Não	5	12	12	13	8	21
N/D	25	21	10	22	28	44
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Fonte: Palma, 2021

Se atentarmos nos números sem procurar saber a incidência, pertinência e abrangência das queixas, temos de admitir que o número é reduzido e estatisticamente irrelevante. É só quando analisamos o conteúdo das queixas que nos apercebemos da sua importância e do que estas significam em termos de entraves ao sucesso académico de um número alargado de estudantes. Assim, continuando a ter por base os relatórios anuais da provedoria, foi feita uma análise de conteúdo das queixas reportadas de que a secção seguinte dá conta.

4.1.2. O conteúdo e os impactos

O conteúdo das queixas foi analisado em função do critério da pertinência – a medida em que o motivo da queixa era lesivo em matéria de direitos e interesses legítimos do estudante – e do critério da abrangência – a medida em que o motivo da queixa era potencialmente lesivo para um conjunto alargado de estudantes. Relativamente ao último, é importante assinalar que, em certas situações, foram os próprios estudantes que expuseram as queixas como não sendo apenas deles. Embora sem nomearem os colegas, as queixas por vezes eram extensíveis à turma e outras vezes abrangiam grupos específicos, como, por exemplo, os trabalhadores-estudantes.

Tendo em conta os critérios da pertinência e da abrangência, foi possível organizar as queixas nas seguintes categorias:

- Procedimentos administrativos gerais, tais como inscrição, concursos, pagamento de propinas;
- Procedimentos relativos ao estatuto de estudante internacional;
- Alteração de planos de estudo e subsequentes planos de transição;
- Direitos do estudante em matéria de avaliação;
- Coerência entre a avaliação de unidades curriculares e as regras gerais da avaliação do IPS;
- Possibilidade de interpor recurso sobre a avaliação de componentes curriculares em contexto de prática.

Estes tipos de queixa conjugam pertinência, já que apontam para direitos fundamentais em matéria de informação, de avaliação e de estatuto de estudante, e abrangência, uma vez que afetam um grande número de estudantes. Nalguns casos todos os estudantes estão envolvidos, noutros turmas inteiras ou trabalhadores-estudantes ou, ainda, estudantes internacionais.

Ao tempo da sua ocorrência, as queixas não foram todas resolvidas favoravelmente para os queixosos, devido a normas regulamentares que na altura não o permitiam. Porém, a análise colaborativa das situações individuais permitiu concluir que na base das queixas existiam procedimentos que limitavam ou punham em causa os direitos dos estudantes. Feita a análise conjunta das queixas, incluindo os intervenientes relevantes, tais como, consoante os casos, os responsáveis da divisão académica, a presidência, os presidentes dos conselhos pedagógicos e os diretores das escolas, foram encontradas soluções que conduziram a mudanças das quais outros estudantes puderam posteriormente beneficiar. Foram, assim, introduzidas alterações importantes de procedimentos, como se descreve a seguir e que são definidas como impactos das queixas.

Considerou-se impacto na instituição as alterações introduzidas no articulado do RAA-IPS atrás referido, nas revisões de 2020 e de 2021, além de outras mudanças em procedimentos relacionados essencialmente com a disponibilização de informação e, ainda, orientações para a revisão de regulamentos pedagógicos das escolas.

No que se refere a alterações introduzidas no RAA-IPS, salienta-se o seguinte:

- Alterações no Livro I (*Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes do IPS*) e no Estatuto do Estudante do IPS, estabelecendo os trâmites para pedir recurso da avaliação de qualquer tipo de unidade curricular, incluindo componentes de prática em contexto de trabalho (RAA, 2020, Artigo 12º);
- Introdução de duas alíneas no Estatuto do Estudante do IPS (RAA 2020, Artigo 244º) a clarificar o direito à reclamação (alínea f) e o direito a "ser avaliado em qualquer tipo de unidade curricular com base em critérios explícitos e procedimentos escrutináveis, dentro dos prazos previstos no calendário académico" (alínea j);
- Introdução de regulamentação relativa aos planos de transição no caso de alteração dos planos de estudos, consagrando o direito dos estudantes a não ser penalizados no seu percurso académico e a obrigatoriedade de respeitar critérios e calendarização geral(RAA, 2020, Artigo 60º) ;
- Revisão de regras para os editais de cursos de mestrado.

Outros impactos estiveram relacionados com procedimentos relativos aos estudantes internacionais. Foi-se aperfeiçoando a informação disponível e alteraram-se interpretações da legislação e da regulamentação com efeitos positivos.

A relevância destas alterações é enorme. No que respeita à avaliação de componentes curriculares não letivas, tais como estágios ou defesas orais de trabalhos, não estava assegurado que os estudantes pudessem recorrer da avaliação por se considerar que não havia condições de objetivação da avaliação por forma a torná-la escrutinável por terceiros. Por este facto, os regulamentos pedagógicos das escolas não o permitiam. Nestas condições, a partir da análise de algumas queixas foi reconhecida razão aos estudantes queixosos, mas não foi possível alterar as classificações. Foi necessário alterar o RAA-IPS, introduzindo o direito dos estudantes de recorrer sobre qualquer forma de avaliação, para que o processo fosse devidamente regulamentado ao nível das Escolas.

No caso de alteração dos planos de estudo, concluiu-se que não estava totalmente assegurado o direito dos estudantes a não serem prejudicados, ao verificar-se que alguns estudantes chegaram a ter de frequentar mais um ano para concluir o curso. Assim, introduziu-se um novo artigo ao RAA-IPS regulamentando as condições para a alteração dos planos de estudo, através de planos de transição que contemplam o direito do estudante a não ser prejudicado.

Pelo exposto, pode concluir-se que a presença de uma estrutura de apelo como o provedor do estudante pode fazer diferença no que respeita ao desempenho institucional. Foi nas consequências e efeitos reais dos procedimentos sobre indivíduos que se teve a noção do valor e da qualidade dos mesmos. Aos impactos verificados não é alheia a metodologia que foi seguida no tratamento das queixas.

4.1.3. A metodologia de tratamento das queixas

A regulamentação interna sobre a ação do provedor, atrás mencionada, refere que o provedor profere “recomendações” em resultado da apreciação das queixas dos estudantes. No entendimento da atual provedora, como repetidamente refere nos relatórios, as recomendações raramente assumiram o carácter de texto formal escrito dirigido aos órgãos competentes. Em vez disso, a metodologia preferencial foi a de contactar os órgãos competentes e proceder a uma análise conjunta da queixa e dos procedimentos institucionais que lhe estavam subjacentes. Assim, a queixa era analisada sob diferentes pontos de vista, partindo sempre do ponto de vista do queixoso. Era de forma colaborativa e comprometida que se concluía não só a pertinência e razoabilidade da queixa, mas também sobre a oportunidade de proceder a alterações de procedimentos institucionais e sobre a forma de os levar a cabo.

Pela análise dos dados apresentada nas secções precedentes, a metodologia seguida parece ter sido adequada tendo em conta o objetivo de melhoria contínua. Ao invés de acentuar o potencial conflito gerado por perspetivas distintas dos vários intervenientes na apreciação das queixas, a

negociação de significados e de implicações levou à tomada participada de decisões e à consciência não só da necessidade de corrigir situações insatisfatórias, mas também de melhorar o desempenho institucional.

5. Conclusão

O artigo apresenta e analisa o caso singular de uma instituição e não pretende propor nenhum tipo de generalização. O intuito é apenas provocar uma reflexão sobre uma figura institucional recente, com contornos pouco definidos, no sentido de analisar o seu potencial de influência sobre a garantia da qualidade.

A análise apresentada mostra que não foi a quantidade de queixas que revelou sinais de inadequação de procedimentos suscetíveis de pôr em causa os direitos e os interesses dos estudantes. Foram os casos individuais concretos, muitas vezes tratados anonimamente, que tornaram possível a tomada de consciência de resultados não antecipados de normas regulamentares e de práticas coletivas pouco consonantes com a política de qualidade que a instituição procurava seguir.

Na perspetiva da *terceira geração da gestão qualidade* (Foster e Jonker, 2003), bem como naquela que é proposta pelos ESG, a satisfação dos stakeholders é uma dimensão importante na avaliação da qualidade. No caso, ainda que não fazendo formalmente parte do sistema da qualidade, a ação do provedor teve um impacto positivo ao contribuir para a integração da perspetiva dos estudantes no processo de melhoria da qualidade institucional.

Seria importante desenvolver estudos deste tipo de modo a concluir em que circunstâncias a ação do provedor pode ser posta ao serviço da qualidade e desencadear processos que ponham em confronto interesses, perceções e pontos de vista dos diferentes intervenientes no ato educativo. O papel do provedor é um assunto em aberto que, na opinião da autora, merece estudo e reflexão.

.

Referências

A3ES (2016). *Referenciais SIGQ*.

Amaral A., Magalhães A. (2002) The Emergent Role of External Stakeholders in European Higher Education Governance. In: Amaral A., Jones G.A., Karseth B. (eds) Governing Higher Education: National Perspectives on Institutional Governance. Higher Education Dynamics, vol 2. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-94-015-9946-7_1

Amaral, A. & Magalhães, A. (2007). Market Competition, Public Good and Institutional Governance: Analyses of Portugal's Experience. *Higher Education Management and Policy, 19*(1), 63-76.

António, N. S., & Teixeira, A. (2009). *Gestão da Qualidade - De Deming ao modelo de excelência da EFQM*. Lisboa: Silabo.

Antunes, F. (2006a). Globalisation and Europeification of Education Policies: routes, processes and metamorfoses. *European Educational Research Journal*, *5*(1), 38-55.

Antunes, F. (2006b). Governação e espaço europeu de educação: Regulação da educação e visões para o projecto 'europa'. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, *75*, 63-93.

Commaille, Jacques (2004). Sociologie de l'action publique. In Laurie Boussaguet, Sophie Jacquot & Pauline Ravinet (Eds.), *Dictionnaire des politiques publiques* (pp. 413-21). Presse de la Fondation Nationale des Sciences Politiques.

Despacho n.º 822/2017. Diário da República, 2.ª série — N.º 9 — 12 de janeiro de 2017.

Despacho nº 113/Presidente/2016, de 29 de dezembro de 2016.

Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de Agosto de 2005.

Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto. Regime Jurídico da Avaliação do Ensino Superior

Lei nº 62/2007, de 10 de setembro. Regime jurídico das instituições de ensino superior

Nye J. (2004). Soft power and American Foreign Policy. *Political Science Quarterly*, 119 (2), 255-270.

Palma, A. (2021). *Relatório Anual 2020*. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Provedoria do Estudante..

Palma, A. (2019). *Relatório Anual 2018*. Setúbal: Instituto Politécnico de Setúbal. Provedoria do Estudante.

Foster, D. & Jonker, J. (2003). Third Generation Quality Management: The role of stakeholders in integrating business into society. *Managerial Auditing Journal*, 323-328.

ISO 9004:2018, Quality management -- Quality of an organization -- Guidance to achieve sustained success.

Lima, L., Azevedo, M.L.N. & Catani, A.M. (2008). O Processo de Bolonha, a avaliação da educação superior e algumas considerações sobre a "universidade nova". *Avaliação, 13*(1)*,* 7-36.

Moutsios, S. (2013). The de-Europeanization of the university under the Bologna Process. *Thesis Eleven*, *119*(1), 22-46. doi:10.1177/0725513613512198.

Regulamento n.º 611/2021. Regulamento Das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação do Desempenho Escolar dos Estudantes do Instituto Politécnico de Setúbal. Diário da República, 2ª série, nº130, de 7 de julho de 2021.

Regulamento n.º 371/2020. Regulamento Das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação do Desempenho Escolar dos Estudantes do Instituto Politécnico de Setúbal. Diário da República, 2ª série, nº72, de 13 de abril de 2020.

Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium.

Stoner, J. & Freeman, E. (1992). Administração (5ª ed.). Rio de Janeiro: Prentice Hall.