



SUPPORTING UNIVERSITY STUDENTS AT RISK OF DROPPING OUT

MANUAL DAS “FONTES DE SUPORTE ESPECÍFICAS DA UNIVERSIDADE”

Self-Directed Online
Training Platform

AUTHOR(S) ID:

HDbA, UMinho &
ISPA

Índice

As Fontes Específicas de Suporte	3
Anexo A: Modelo para pesquisa da informação	6
Anexo B: Lista de verificação para a recolha de informações	11



As Fontes Específicas de Suporte

Nesta secção é fornecida informação sobre outro recurso incluído na plataforma SUnStAR: as Fontes de Suporte. Este guia pretende instruir o utilizador sobre o feedback e a informação a devolver aos respondentes da FAR. A informação a ser fornecida deve situar-se ao nível da Universidade e serviços locais. Para isso, é necessário levar a cabo um processo de pesquisa de informação, o qual é explicado neste manual. Enquadrado no âmbito deste feedback é estabelecida uma ligação com os módulos de autoaprendizagem. O *feedback* e a informação que os estudantes recebem depois do FAR 2.1 é estruturado em função das escalas do questionário. O *feedback* e a informação tem duas partes: uma geral e outra individualizada relativa à informação sobre as fontes de suporte da Universidade, podendo incluir também uma ligação à plataforma de autoaprendizagem.

A primeira parte é baseada num sistema de cores (vermelho-amarelo-verde), o qual é explicado no Manual sobre a FAR 2.1 (ver p. 29 e seguintes). As pontuações de cada estudante são comparadas com a distribuição de todos os respondentes e a cor atribuída em cada escala é resultado dessa comparação. Se o resultado individual se situa no terço superior da distribuição é atribuída a cor verde e fornecido o feedback correspondente. A cor amarela é atribuída se a resposta se situar no terço intermédio da distribuição. O estudante pode apresentar alguns problemas relacionados com o constructo avaliado através desta escala (por ex. concentração) e deverá melhorar este aspeto. É fornecido igualmente um texto de feedback correspondente a esta situação. A cor vermelha significa que é necessário fazer alguma coisa e o feedback é fornecido de acordo com essa situação.

Para além do texto standardizado, o qual pode ser encontrado no Manual sobre a FAR 2.1 (ver p. 32 e seguintes), é possível introduzir informação específica sobre a universidade ou serviços de aconselhamento locais. Para tornar o processo de pesquisa da informação mais fácil, é fornecido um modelo no Anexo A. Existem vários grupos-alvo da FAR 2.1, alguns têm a intenção de abandonar os estudos, mas outros não. Os quatro grupos principais são:

1. Estudantes que preenchem o questionário, mas fizeram-no por curiosidade ou outra razão e nunca pensaram em abandonar os estudos;
2. Estudantes que já pensaram em abandonar os estudos, mas estão indecisos relativamente a essa opção;
3. Estudantes que muito provavelmente irão abandonar os estudos e que deverão ser apoiados nesse processo

4. Estudantes que não estão interessados nos seus resultados e que certamente irão abandonar os estudos.

Para além destes, haverá provavelmente outros grupos: estudantes insatisfeitos sem intenção de abandono e, eventualmente, também estudantes satisfeitos que certamente irão abandonar os estudos.

Estes subgrupos poderão facilitar o processo de pesquisa da informação na medida em que permitem ao estudante identificar-se com um determinado grupo-alvo e procurar mais facilmente feedback ajustado. No entanto, poderão sempre existir indivíduos com um conjunto específico de problemas/questões? que podem não ser facilmente identificáveis. Estes estudantes necessitam da ajuda adicional de um conselheiro ou de um psicólogo. A FAR 2.1, seguida do correspondente feedback, pretende precisamente incentivar uma reflexão mais aprofundada e simultaneamente fornecer mais informação para os estudantes que procuram ajuda. Portanto, devem ser fornecidas informações apropriadas. É importante lembrar que demasiada informação pode ser obstrutiva. Alguns dos grupos-alvo acima mencionados já estão sobrecarregados com emoções de abandono. Portanto, a informação adicional fornecida deve ser fácil de visualizar e útil. O objetivo é fornecer informações e feedback orientados para cada indivíduo.

Após o processo de recolha de informação, as informações recolhidas deverão ser classificadas e fornecidas a seguir ao feedback geral. Convém ter em consideração que nem todas as escalas precisam ser preenchidas com informação. Certifique-se que atribui a informação à escala ou escalas mais adequadas. Alguma informação pode até ser repetida. De qualquer forma, é possível que alguns slots/algumas categorias de feedback permaneçam vazias. A informação específica sobre a universidade é adicionada na seção da plataforma "Área de Atualização do *Feedback*".

Numa segunda fase, pode ser necessária uma verificação formal depois de recolher todas as informações e de as classificar nas escalas correspondentes. Para esse efeito, existe uma lista de verificação/checklist no anexo B. Os regulamentos gerais de proteção de dados (GRPD) devem ser cumpridos em primeiro lugar. Em cada Universidade deverá existir um responsável capaz de o ajudar a este respeito. Se adicionar um conselheiro/psicólogo, fornecendo informações adicionais (por exemplo, horário da consulta, endereço, email), certifique-se que tem uma autorização escrita desta pessoa. Poderão existir também conselheiros ou psicólogos na própria Universidade. Deve verificar com o responsável da Universidade como poderá integrá-los. Além disso, se houver um responsável pela FAR 2.1 na sua Universidade, poderá adicionar também o contato dessa pessoa para apoio técnico, etc. Ao nível universitário, pode ser necessário cumprir outros requisitos, como por exemplo,

adotar um design específico da instituição relativamente ao tipo ou cor de letra. Descubra quem é responsável por estes aspetos na sua organização e entre em contato com ele/ela.

Tenha em consideração a seguinte recomendação: A informação é dinâmica. Isto significa que recolher informação é um processo contínuo. Por isso, deve reservar algum tempo para pesquisar informação. Além disso, é necessário também manter as informações atualizadas. Portanto, dever-se-á ter cuidado com a escolha da informação a disponibilizar/a carregar, se não for possível garantir uma atualização frequente desta informação. Eventualmente, poderá ser aconselhável adicionar uma data específica à informação colocada. Desta forma, garante-se que os estudantes podem avaliar melhor e mais rapidamente a informação disponibilizada ou apoiá-los na sua própria pesquisa.

Por fim, mas também muito importante, reveja a redação do feedback no seu idioma nacional. Dependendo das especificidades culturais, pode ser necessário adaptar algumas frases de modo a fornecer um feedback mais ajustado e eficaz. O inglês foi a base para todas as traduções do feedback. Embora o inglês possa ser considerado um idioma direto, muitas expressões e frases podem ser sentidas como rudes noutros idiomas. Tenha isso em consideração.

Anexo A: Modelo para pesquisa da informação

GRUPO ALVO 1

Julgo que estou bem. De um modo geral, os meus resultados são bons. Eu estou aqui apenas porque estou curioso(a).

Estudar, por vezes, pode ser exigente. Talvez estejas sobrecarregado(a) com a quantidade de trabalho ou não tens a certeza se estás a frequentar o curso certo. Os recursos indicados [aqui](#) fornecem mais informações sobre esse tipo de questões.

GRUPO ALVO 2

Estou com algumas dificuldades, mas não tenho a certeza se quero abandonar os meus estudos.

Estás preocupado(a) com os teus estudos e/ou com a tua vida pessoal e não sabes o que fazer? Tens dúvidas sobre aspetos legais e administrativos ou sobre serviços de apoio? Os recursos disponibilizados [aqui](#) podem ajudar-te em questões pessoais, financeiras e académicas.

GRUPO ALVO 3

Estou com problemas, vou mesmo abandonar os estudos. O que acontece a seguir?

Tomaste a decisão de abandonar os estudos e os teus resultados evidenciam isso mas... não sabes o que acontece depois? Ou precisas de aconselhamento específico? Nos recursos disponibilizados [aqui](#) encontrarás informações sobre estas questões.

GRUPO ALVO 4

Eu não quero saber dos meus resultados, eu vou mesmo abandonar os meus estudos.

Talvez já não necessites de nenhum tipo de aconselhamento. Eventualmente já tens informação suficiente para te ajudar na decisão. De qualquer modo poderás achar relevante a informação disponibilizada [aqui](#).

Julgo que estou bem. De um modo geral, os meus resultados são bons. Eu estou aqui apenas porque estou curioso(a).

Por vezes, estudar pode ser exigente. Talvez estejas sobrecarregado(a) com a quantidade de trabalho ou não tens a certeza se estás a frequentar o curso certo. Estes recursos fornecem mais informações sobre esse tipo de questões:

**Preocupações
legais e
sociais**

**Preocupações
financeiras**

**Apoio
psicológico**

Outros

Estou com algumas dificuldades, mas não tenho a certeza se quero abandonar os meus estudos.

Estás preocupado(a) com os teus estudos e/ou com a tua vida pessoal e não sabes o que fazer? Tens dúvidas sobre aspetos legais e administrativos ou sobre serviços de apoio? Os recursos disponibilizados a seguir podem ajudar-te em questões pessoais, financeiras e académicas:

Abandono

Alternativas

**Auto-
organização**

Estou com problemas, vou mesmo abandonar os estudos. O que acontece a seguir?

Tomaste a decisão de abandonar os estudos e os teus resultados evidenciam isso mas... não sabes o que acontece depois? Ou precisas de aconselhamento específico? Nos recursos disponibilizados a seguir encontrarás informações sobre estas questões.

**Abandono
E depois?**

Alternativas

Eu não quero saber dos meus resultados, vou mesmo abandonar os meus estudos.

Talvez já não necessites de nenhum tipo de aconselhamento. Eventualmente já tens informação suficiente para te ajudar na decisão. De qualquer modo, vê se a informação disponibilizada a seguir te é útil.

**Informação
útil adicional**

Anexo B: Lista de verificação para a recolha de informações

Cumprimento e observância do RGPD

- solicite aconselhamento junto do responsável da sua instituição;
- solicite permissão para publicar as suas informações (por escrito)

Verificar ao nível da universidade

- que as informações fornecidas podem ser publicadas
- informações obrigatórias, por exemplo responsável pela FAR 2.1, ou psicólogo / conselheiro

Verificar junto do departamento de comunicação e marketing

- adicionar, por ex. eventos relacionados com a prevenção do abandono escolar
- divulgação da FAR 2.1 junto da comunidade académica

Identificar responsável pela FAR 2.1 (opcional)

- talvez para suporte técnico