



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

PROVEDORIA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

**- RELATÓRIO DE ATIVIDADES -
2016**

COIMBRA

MARÇO - 2017

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra,
referente ao ano de 2016, em cumprimento do disposto no art.º 7.º, n.º 7, do
Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

O Provedor do Estudante,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Luís Ferreira Afonso', is centered within a light gray rectangular box. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

José Luís Ferreira Afonso

30 de março de 2017

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Atividade do Provedor do Estudante	5
2.1. Análise quantitativa das comunicações	7
2.1.1. Número de comunicações	7
2.1.2. Relação dos utentes com a Universidade	8
2.1.3. Origem dos autores das comunicações	9
2.1.4. Natureza das comunicações	10
2.1.5. Assunto das comunicações	11
2.1.6. Identificação da unidade orgânica	14
2.1.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes	16
2.1.8. Correspondência do tipo de comunicação com o assunto	17
2.1.9. Correspondência entre o tipo de curso e o assunto da comunicação	18
2.2. Audiências	19
2.3. Análise comparada das comunicações recebidas	20
2.3.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade	20
2.3.2. Análise comparada da distribuição mensal das comunicações	21
2.3.3. Análise comparada da relação da natureza das comunicações	22
2.3.4. Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria	23
2.3.5. Evolução da natureza dos assuntos nos últimos três anos	23
2.3.6. Evolução do número de assuntos nos últimos três anos	24
2.3.7. Número de comunicações por Faculdade nos últimos quatro anos	25
2.4. Análise qualitativa das comunicações	26
2.5. Situação dos assuntos comunicados	30
2.6. Outras atividades	31
3. Conclusões	33

1. Introdução

Ao abrigo dos Estatutos da Universidade de Coimbra 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 Universidade, sendo o seu exercício incompatível com o desempenho de qualquer cargo num órgão de governo ou de gestão da Universidade. Essa independência não dispensa, contudo, o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades e de proceder ao seu envio ao Reitor até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral.

O presente Relatório reporta-se ao ano civil de 2016 e, naturalmente, salvaguarda a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os envolvidos.

2. Atividade do Provedor do Estudante

A parte essencial da atividade do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra (PEUC) consiste na análise e resolução de processos abertos na sequência de comunicações que recebe, geralmente provenientes de estudantes ou de seus representantes. No entanto, há um número não desprezável de questões colocadas por pessoas que de momento não estão inscritas em cursos na Universidade.

Na relação dos usuários com a Universidade consideram-se três grupos: os “**inscritos**”, os “**candidatos**” e os “**antigos estudantes**”. A categoria dos inscritos abrange os “**estudantes**”, os “**familiares**” que contactam o PEUC em seu nome, os que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2016 que tenham optado por essa solução, e ainda uma classe designada por “**outra**”, em que são classificadas as questões relacionadas com estudantes inscritos, mas que são apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica, por representantes dos estudantes em órgãos, por titulares de órgãos, por coordenadores de cursos e por funcionários docentes ou não docentes. A categoria dos “**candidatos**” abrange todos os que, não sendo atualmente estudantes da Universidade de Coimbra, o pretendem vir a ser por qualquer dos processos normais de candidatura, a saber: o ingresso, o reingresso, a transferência e a mudança de curso. A categoria dos “**antigos estudantes**” abrange todos aqueles que abandonaram a Universidade antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2016, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2016 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas.

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos são 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 acadêmico.
- **Reclamação** – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente a:
 - um serviço prestado pela Universidade;
 - uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - 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 pela Universidade.

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 ou de lugar em residência universitária, com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências universitárias ou ainda com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais;
- **Financeiro** – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou, ainda que mais raramente, de Unidades Orgânicas;
- **Pedagógico** – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação e a regulamentação pedagógicas;
- **Acadêmico** – quando a situação tem a ver com o atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte do Serviço de Gestão Académica, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas.

Os usuários da Provedoria do Estudante são classificados de acordo com o género e com a sua origem e, no caso das questões relacionadas com os atualmente inscritos, com a unidade orgânica, com o tipo de curso e com a relação com a Universidade.

Na classificação baseada na unidade orgânica considera-se, para além das Faculdades, a categoria III/UC/NCG. Esta designação é utilizada nos casos de diversas unidades orgânicas

envolvidas, dos laboratórios associados, do Instituto de Investigação Interdisciplinar ou do Colégio das Artes, ou quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligado a nenhuma unidade orgânica.

No tipo de curso, considera-se se este é ou não conferente de grau e, no caso de o ser, o ciclo de estudos.

A grande maioria das comunicações dos estudantes ao Provedor foi efetuada por correio eletrónico. Houve algumas recebidas telefonicamente ou por correio postal e ainda outras apresentadas presencialmente. Muitas vezes, o primeiro contacto à distância é complementado com audiência pessoal, requerida pelos estudantes ou sugerida pelo Provedor, sempre que tal é considerado importante para o esclarecimento de dúvidas sobre o sentido exato da exposição.

2.1 – Análise quantitativa das comunicações

2.1.1. Número de comunicações

Em 2016, registaram-se 384 comunicações, das quais 366 (95,32%) foram individuais e 18 (4,68%) coletivas.

Das comunicações individuais, 209 (54,43%) foram apresentadas por utentes do género feminino e 157 (40,89%) por utentes do género masculino.

As comunicações colectivas provieram de grupos de estudantes que pretendiam reportar uma situação comum e de instituições representativas de estudantes, como a direção ou núcleos de estudantes da AAC.

Na Tabela 1 e no Gráfico 1, podem ser visualizados os resultados obtidos.

Género	Número de comunicações	Percentagem
Individual Feminino	209	54,43
Individual Masculino	157	40,89
Coletiva	18	4,68

Tabela 1 – Origem dos autores das comunicações (384)

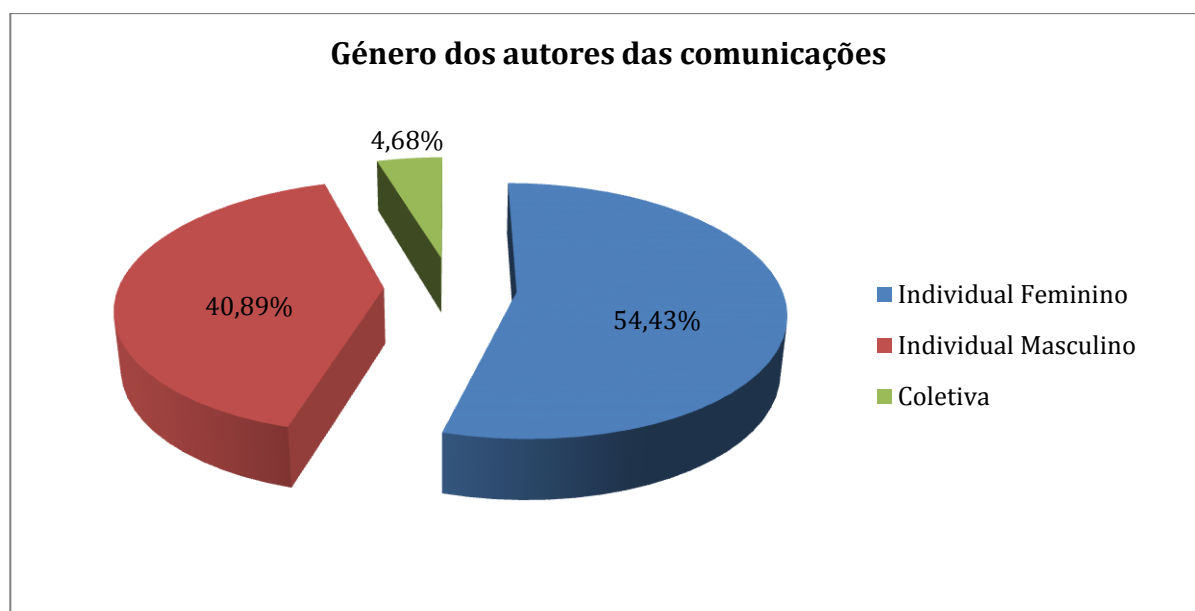


Gráfico 1 – Distribuição das comunicações por género dos autores

Os utentes apenas exigiram confidencialidade em 2 (0,52%) comunicações. Ao apresentarem as participações, são informados de que a sua identidade só será usada em caso de absoluta necessidade, mas que, se optarem pela confidencialidade, tal poderá inviabilizar a averiguação ou a resolução do assunto participado.

2.1.2. Relação dos utentes com a Universidade

A maior parte das 384 comunicações foi feita por estudantes atualmente inscritos ou pelos seus representantes. Registaram-se 363 comunicações relativas aos estudantes inscritos (94,8%). A caracterização dos usuários pode ver-se na Tabela 2 e no Gráfico 2.

Relação com a Universidade		Comunicações	
		Número	Percentagem
Inscritos	Estudante	337	88,0
	Familiar	8	2,1
	Outra	18	4,7
Candidatos		1	0,2
Antigos		19	5,0

Tabela 2 – Relação dos utentes com a Universidade

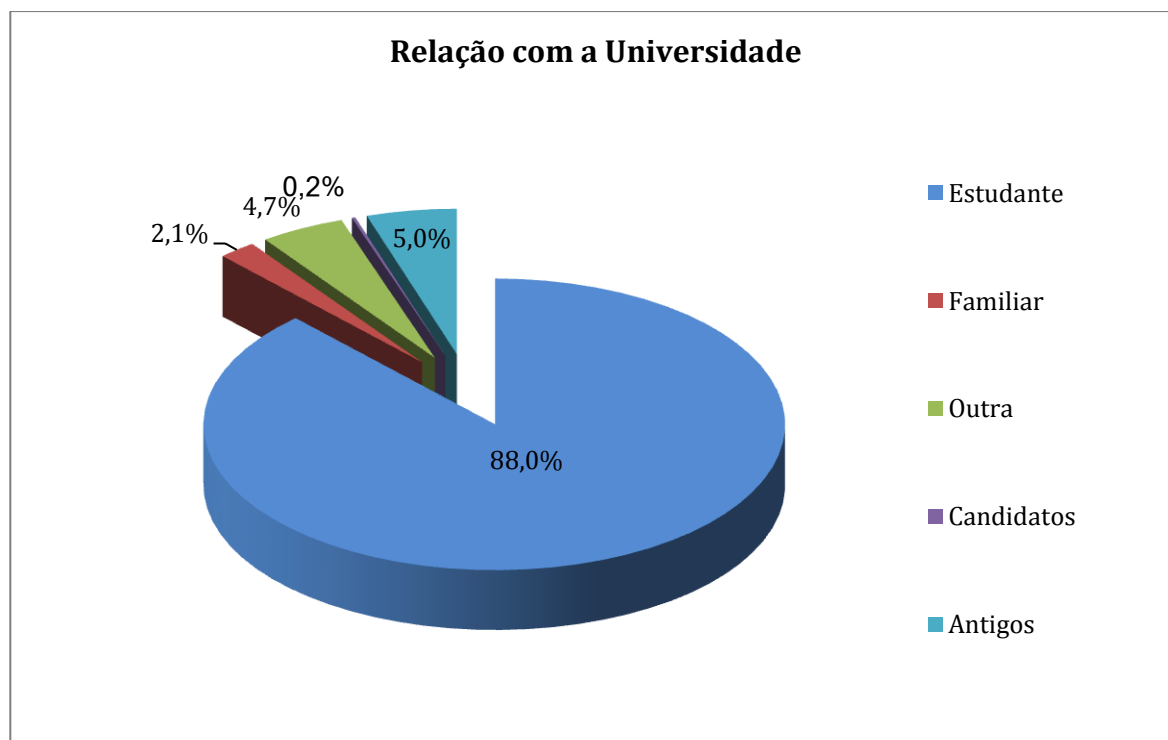


Gráfico 2 – Relação dos utentes com a Universidade

2.1.3. Origem dos autores das comunicações

Os autores das comunicações foram distribuídos em três categorias: estudantes nacionais, estudantes estrangeiros e estudantes internacionais. Refira-se que os últimos ingressam na Universidade de Coimbra, apesar de serem estrangeiros, ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional.

A distribuição encontra-se indicada na Tabela 3 e no Gráfico 3.

Origem	Número de comunicações	Percentagem
Estudantes Nacionais	336	87,5
Estudantes Estrangeiros	36	9,4
Estudantes Internacionais	12	3,1

Tabela 3 – Origem dos autores das comunicações (384)

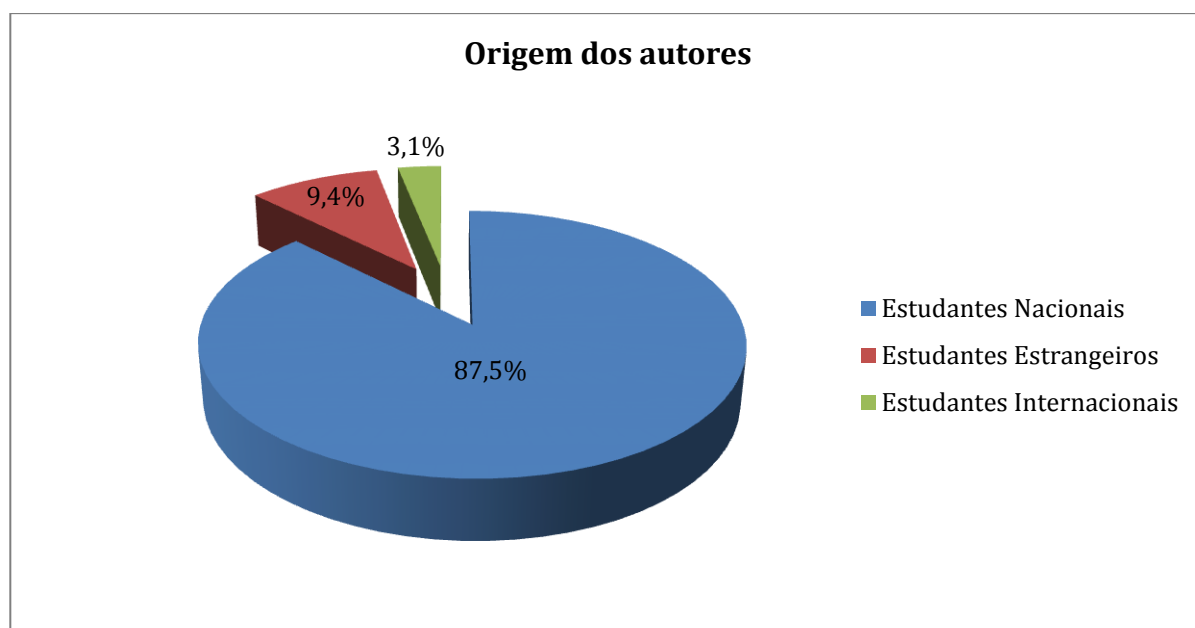


Gráfico 3 – Distribuição das comunicações por origem dos autores

2.1.4. Natureza das comunicações

Das 384 comunicações recebidas, algumas abordavam mais do que um problema, pelo que foi possível constatar a existência real de 470 situações distintas que serão agrupadas, em função da sua natureza, em Consulta, Pedido de Apoio, Reclamação e Sugestão. Na Tabela 4 e no Gráfico 4, podem ser visualizados o número e a percentagem de comunicações em função da sua natureza.

Verifica-se que são as **consultas** e os **pedidos de apoio** que apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 46,2% e a 38,1% dos casos.

Natureza da comunicação	Número de comunicações	Percentagem
Consulta	217	46,2
Pedido de apoio	179	38,1
Reclamação	70	14,9
Sugestão	4	0,8

Tabela 4 – Número e percentagem de comunicações quanto à sua natureza (470)

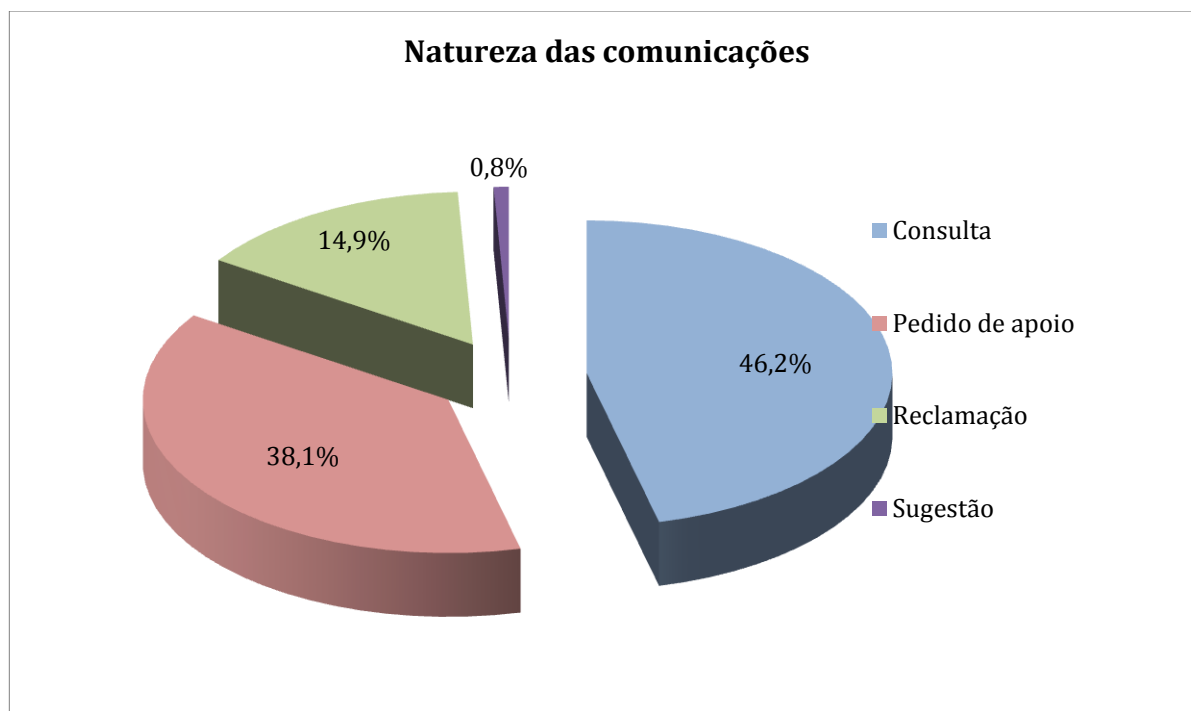


Gráfico 4 – Distribuição das comunicações quanto à sua natureza (470)

2.1.5. Assunto das comunicações

As 470 situações diferentes versaram sobre 536 assuntos. Estes assuntos foram sintetizados em função das suas características em quatro grupos: Ação Social, Financeiro, Pedagógico e Académico.

A distribuição das comunicações por assunto é apresentada na Tabela 5 e reflete-se no Gráfico 5.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	30	5,60%
Financeiro	69	12,87%
Pedagógico	148	27,61%
Académico	289	53,92%

Tabela 5 – Distribuição dos assuntos (536) das comunicações

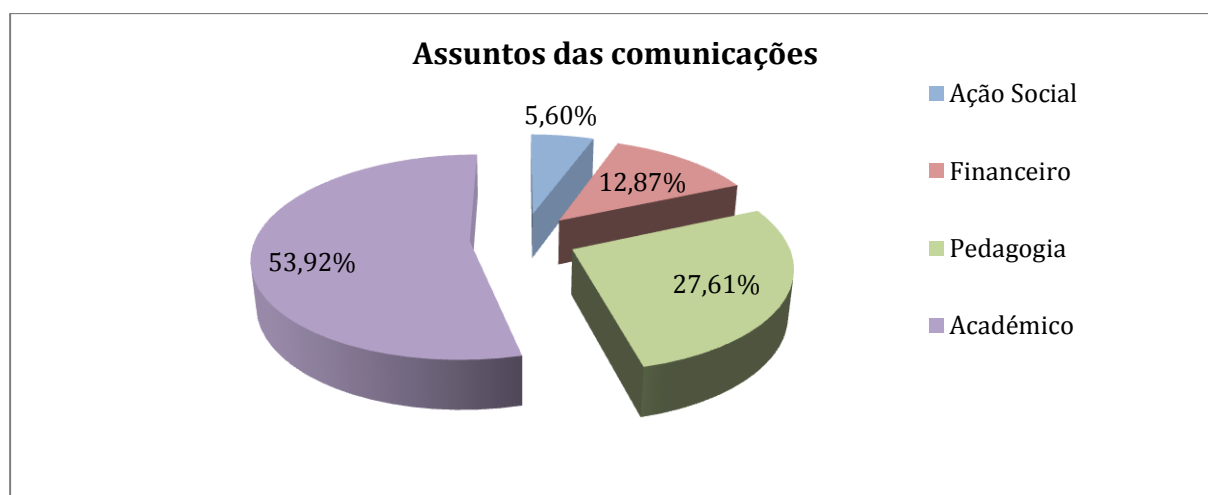


Gráfico 5 – Distribuição dos assuntos das comunicações (536)

É possível analisar melhor os resultados apresentados neste último caso considerando algumas subdivisões das categorias Ação Social, Pedagógica, Académica e Financeira, conforme se pode visualizar nos Gráficos 6 a 9.

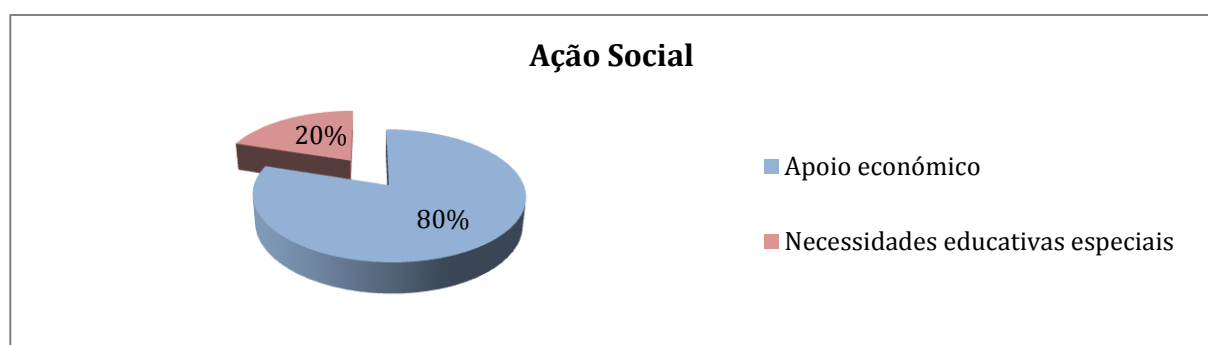


Gráfico 6 – Ação social (30)

Os assuntos de carácter social estão repartidos entre o apoio económico e as necessidades educativas especiais, apresentando as últimas um peso de 20%.

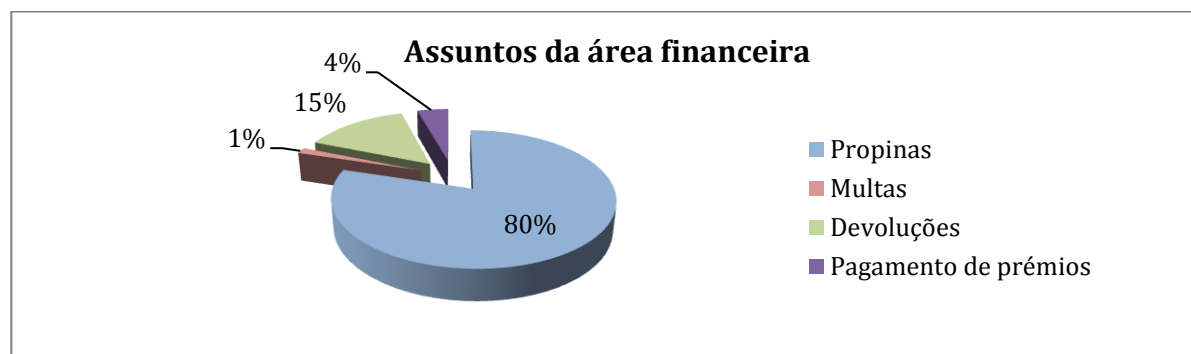


Gráfico 7 – Assuntos da área financeira (69)

As questões de índole financeira são quase sempre assuntos relativos a propinas (80%) e devoluções (15%).

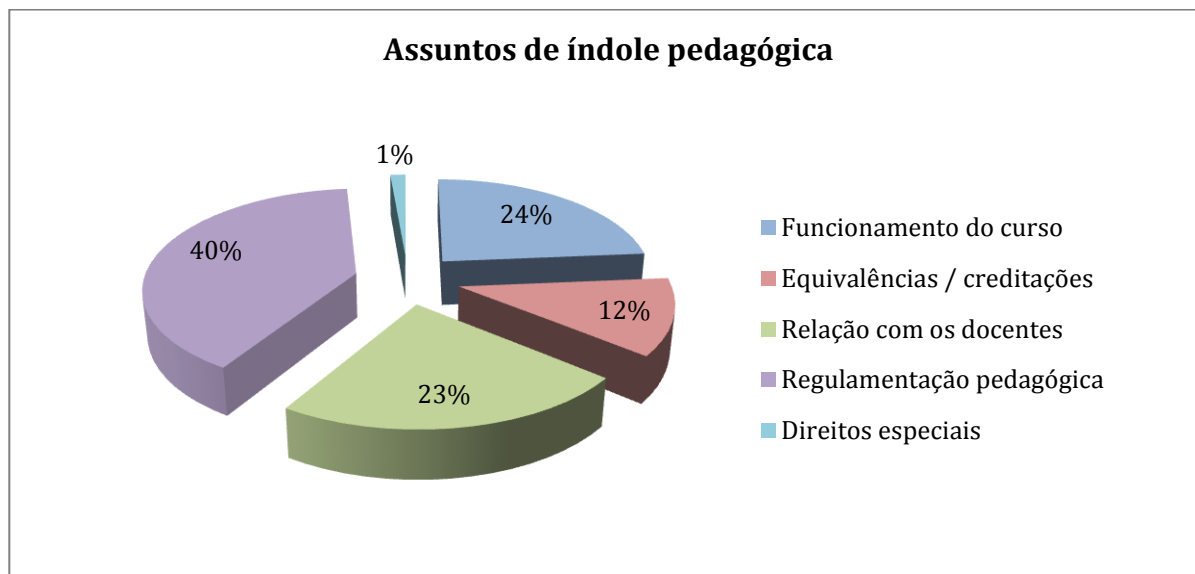


Gráfico 8 – Assuntos de índole pedagógica (148)

Os assuntos de carácter pedagógico são dominados pelos aspetos que se prendem com a regulamentação pedagógica (40%).

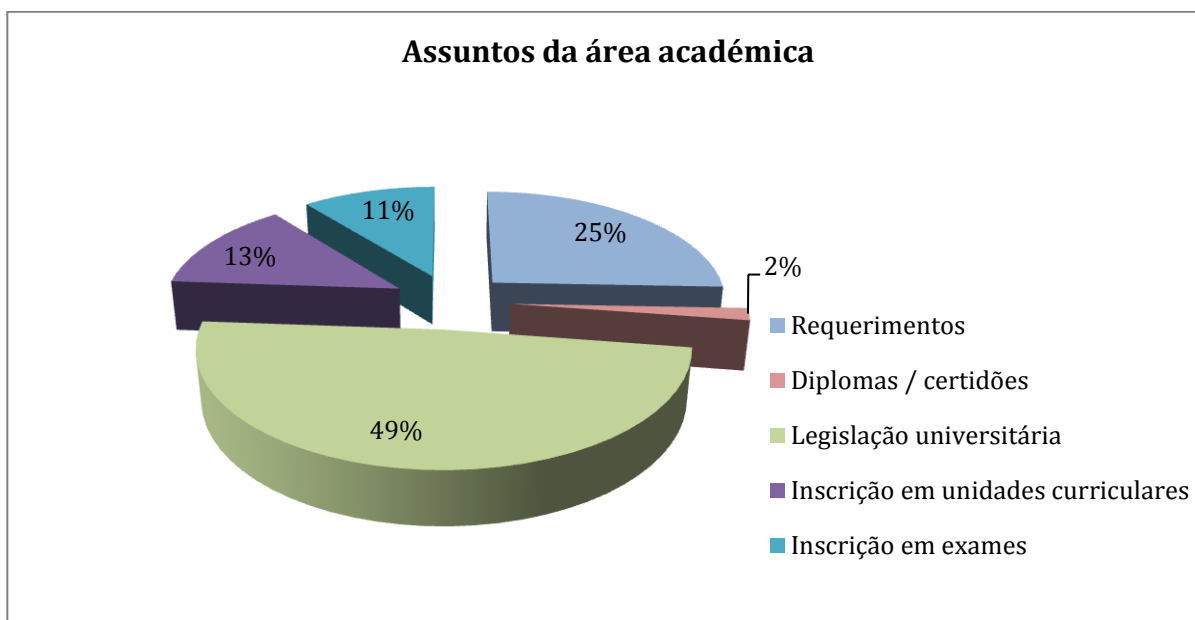


Gráfico 9 – Assuntos da área académica (289)

Nos assuntos da área académica, o destaque vai para a legislação universitária (49%), logo seguida dos requerimentos (25%).

2.1.6. Identificação da Unidade Orgânica

Tendo em conta as 386 comunicações, os usuários da Provedoria do Estudante são oriundos de todas as Unidades Orgânicas da Universidade de Coimbra. Na Tabela 6 e no Gráfico 10, pode ver-se o número de comunicações e as respetivas percentagens por unidade orgânica a que pertencem os estudantes.

Unidade Orgânica	Número de comunicações	Percentagem
FLUC	43	11,46
FDUC	59	15,35
FMUC	37	9,64
FCTUC	139	36,20
FFUC	18	4,69
FEUC	54	14,06
FPCEUC	17	4,43
FCDEFUC	9	2,35
III/ UC / NCG	7	1,82

Tabela 6 – Comunicações por Unidade Orgânica (384 comunicações)

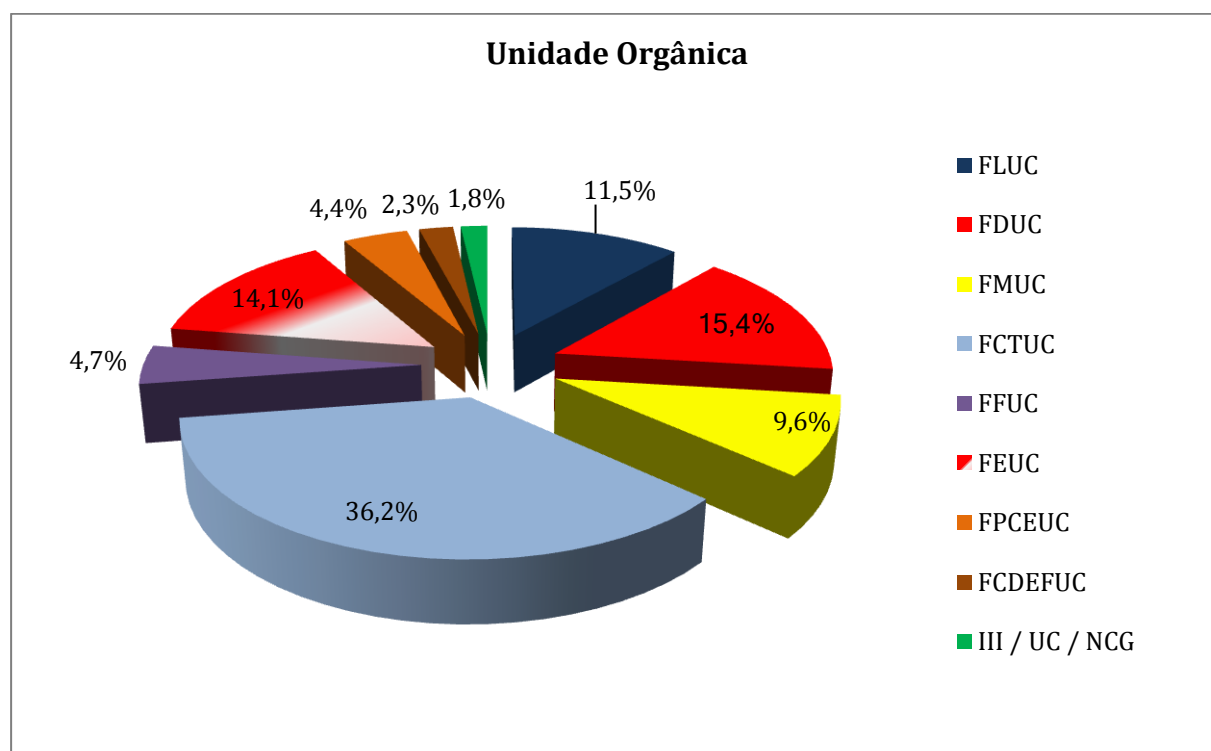


Gráfico 10 – Percentagem de Comunicações por Unidade Orgânica

As diversas unidades orgânicas da Universidade não possuem igual número de estudantes. Assim, para se analisar a distribuição das comunicações, construiu-se a Tabela 7, onde são mostradas as percentagens de alunos inscritos e de comunicações dos estudantes de cada Faculdade. No Gráfico 11 comparam-se essas duas percentagens.

Unidade Orgânica	Percentagem de alunos inscritos em cada Unidade Orgânica	Percentagem de comunicações dos estudantes inscritos por UO
FLUC	13,58	11,46
FDUC	15,33	15,35
FMUC	11,66	9,64
FCTUC	30,09	36,20
FFUC	6,11	4,69
FEUC	11,37	14,06
FPCEUC	7,54	4,43
FCDEFUC	3,27	2,35
III / UC / NCG	1,06	1,82

Tabela 7 – Percentagem de alunos inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica

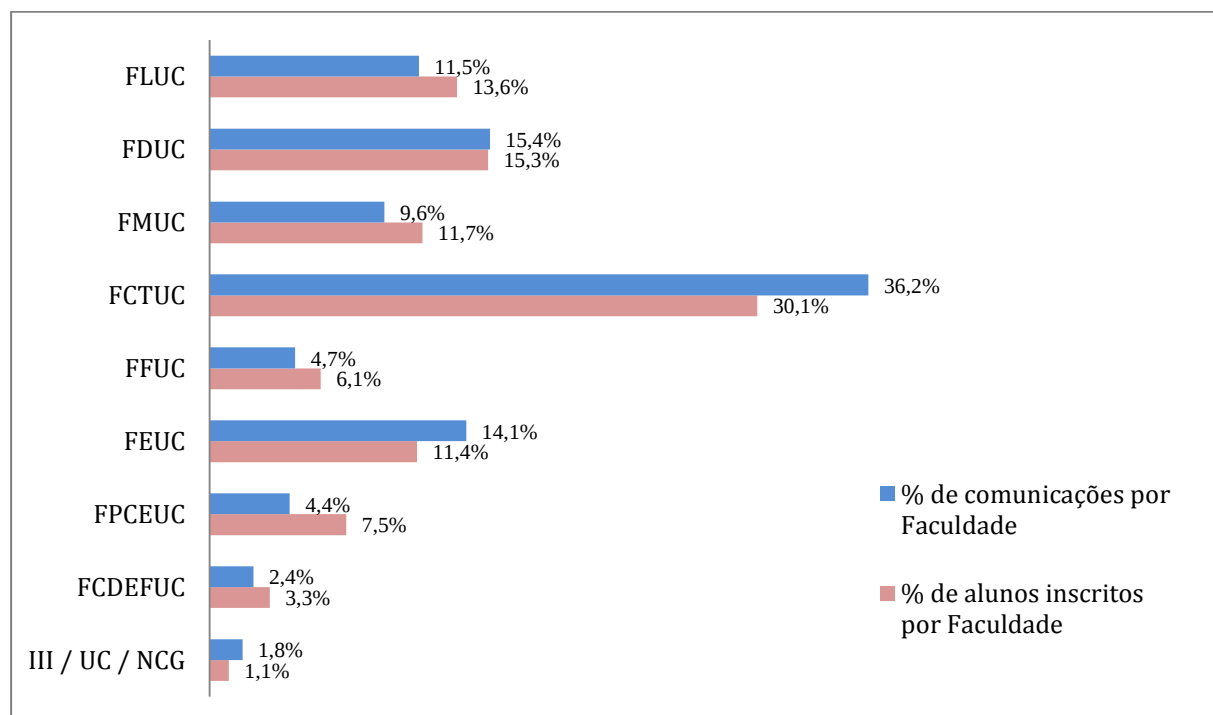


Gráfico 11 – Comparação por Faculdade entre a percentagem de alunos inscritos e a percentagem de comunicações

Da análise dos valores apresentados verifica-se que a percentagem de comunicações ao Provedor do Estudante na Faculdade de Ciências e Tecnologia, na Faculdade de Economia e no III/UC/NCG é superior à percentagem de estudantes inscritos nessas unidades orgânicas. Na Faculdade de Direito, a percentagem de comunicações é próxima da proporcionalidade ao número de estudantes. Nas restantes unidades orgânicas, a percentagem de comunicações é inferior à percentagem de estudantes inscritos.

2.1.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Tendo em consideração as 416 comunicações, recorreram aos Serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso. Na Tabela 8 e no Gráfico 12, podem observar-se os números e as percentagens de comunicações dos estudantes em cada tipo de curso.

Tipo de curso	Número de comunicações	Percentagem
1.º Ciclo	157	40,9
Mestrado Integrado	126	32,8
2.º Ciclo	66	17,2
3.º Ciclo	33	8,6
Não conferente de grau	2	0,5

Tabela 8 – Comunicações por tipo de curso (384)

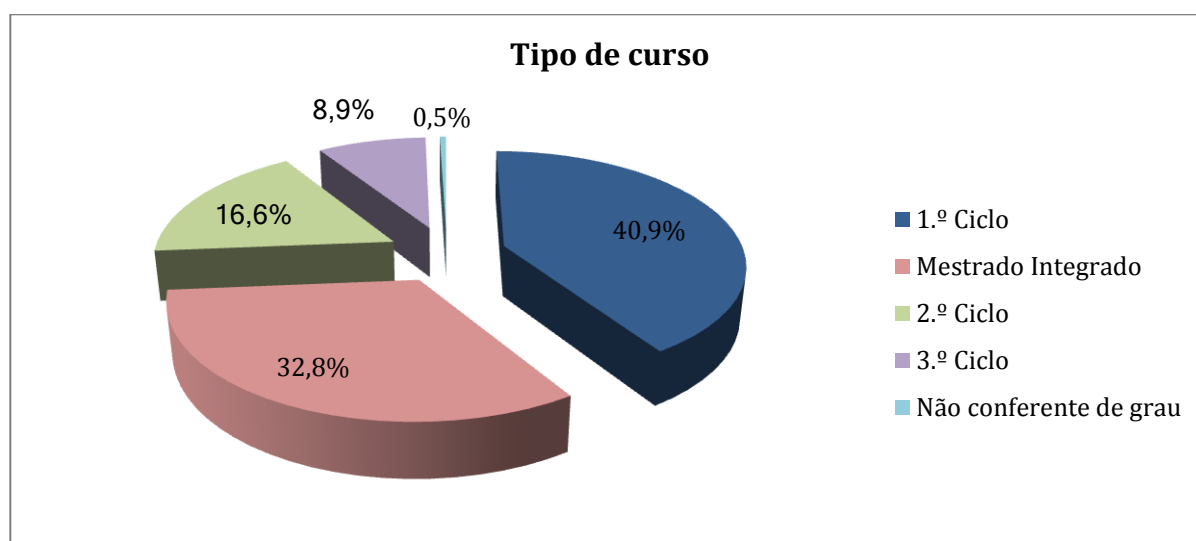


Gráfico 12 – Percentagem de comunicações por tipo de curso ou ciclo de estudos (384)

O maior número de comunicações foi observado para os estudantes do 1.º Ciclo (40,9%), logo seguidos pelos de Mestrado Integrado (32,8%).

2.1.8. Correspondência entre a natureza da comunicação e o assunto

A Tabela 9 relaciona a natureza das comunicações com o assunto (536). Os dois maiores valores de frequência dos assuntos por natureza de comunicação estão assinalados, por ordem decrescente, desde o vermelho até ao amarelo. No Gráfico 13, podemos observar a distribuição dos assuntos conforme a sua natureza.

Assunto	Natureza da comunicação			
	Consulta (233)	Ped. Apoio (209)	Reclamação (89)	Sugestão (5)
Ação Social	7 [1,31%]	20 [3,73%]	3 [0,56%]	0 [0,00%]
Financeiro	21 [3,92%]	29 [5,41%]	19 [3,54%]	0 [0,00%]
Pedagógico	55 [10,26%]	49 [9,14%]	40 [7,46%]	4 [0,75%]
Académico	150 [27,99%]	111 [20,71%]	27 [5,04%]	1 [0,19%]

Tabela 9 – Distribuição dos assuntos (536) conforme a natureza das comunicações

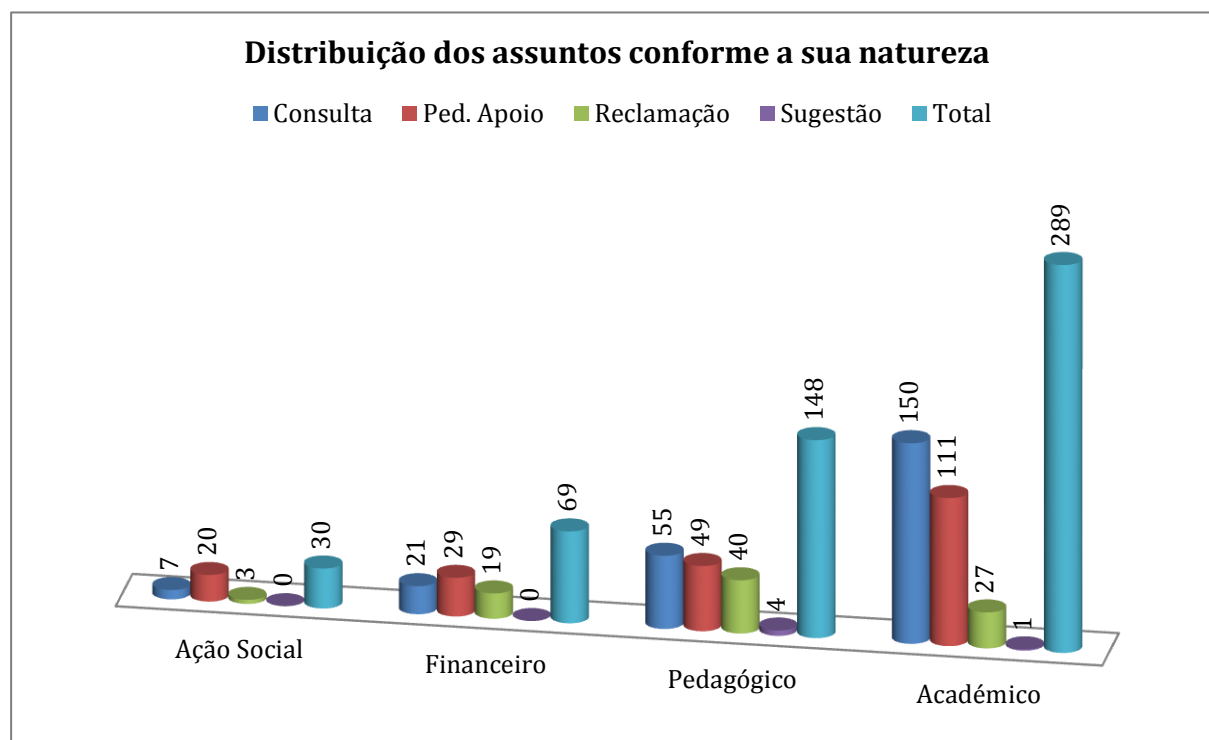


Gráfico 13 – Distribuição dos assuntos (536) conforme a sua natureza

Os assuntos acadêmicos apresentam os valores mais altos, tanto nas consultas como nos pedidos de apoio, estando os de caráter pedagógico imediatamente a seguir. As reclamações assumem o seu maior valor nos assuntos pedagógicos, logo seguido do dos acadêmicos.

2.1.9. Correspondência entre o tipo de curso e o assunto da comunicação

Na Tabela 10, relaciona-se o tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de curso				
	1.º Ciclo (230)	MI (159)	2.º Ciclo (90)	3.º Ciclo (54)	NCG (3)
Ação Social	14 [2,61%]	10 [1,87%]	5 [0,93%]	1 [0,19%]	0 [0,00%]
Financeiro	25 [4,66%]	10 [1,87%]	15 [2,80%]	18 [3,36%]	1 [0,19%]
Pedagógico	66 [12,31%]	48 [8,96%]	26 [4,85%]	8 [1,49%]	0 [0,00%]
Acadêmico	125 [23,32%]	91 [16,98%]	44 [8,21%]	27 [5,04%]	2 [0,37%]

Tabela 10 – Relacionamento do tipo de curso com o assunto da comunicação (536)

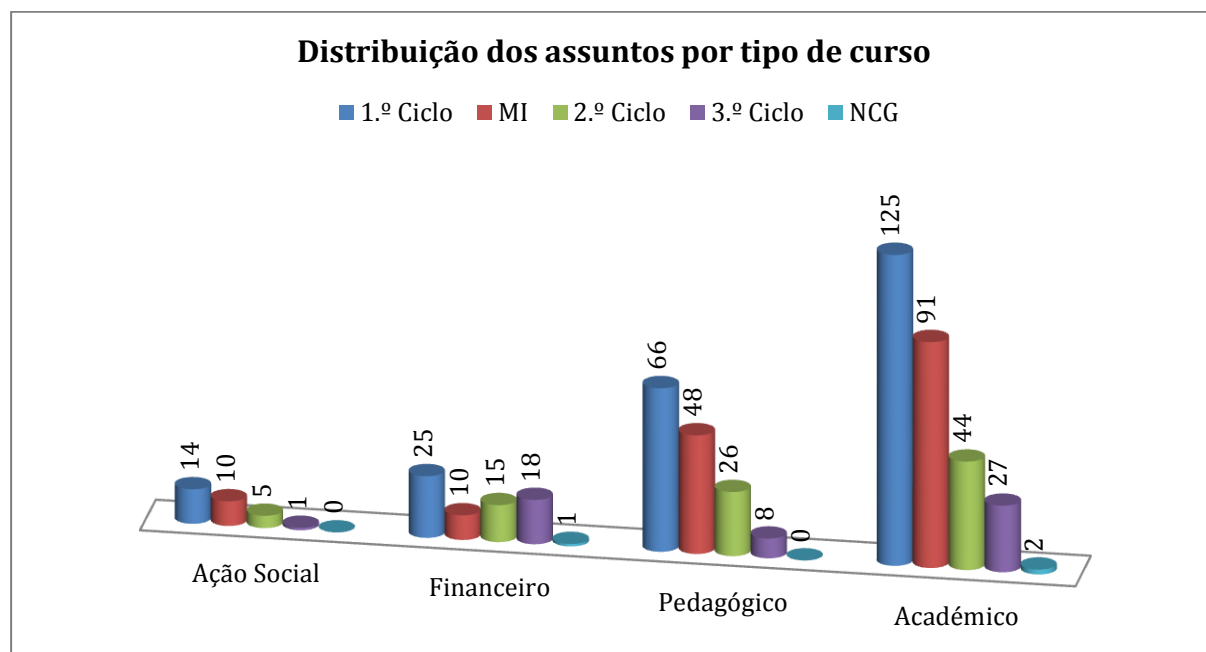


Gráfico 14 – Distribuição dos assuntos (536) por tipo de curso

Os assuntos acadêmicos são os mais frequentes em todos os tipos de curso, como se pode observar na Tabela 10 e no Gráfico 14, assumindo maior importância nos casos do 1.º Ciclo e

do MI. Os estudantes do 1.º Ciclo e do MI são também aqueles que mais se manifestam relativamente aos assuntos pedagógicos. Os assuntos financeiros são os mais frequentes entre os estudantes do 1.º Ciclo, logo seguidos pelos do 3.º Ciclo. A preocupação dos estudantes do 3.º Ciclo pode estar ligada ao facto de o valor de propina ser mais elevado. Refira-se ainda que os estudantes do 1.º Ciclo e do MI mostram mais preocupações com a Ação Social do que os estudantes de outros ciclos, facto já constatado em anos anteriores.

2.2. Audiências

Durante o ano de 2016, foram realizadas 209 audiências. A maior parte destas audiências resultou da necessidade de esclarecer alguns assuntos expostos pelos estudantes. Na maior parte dos casos foram os próprios estudantes que solicitaram essas audiências para nos apresentarem os seus problemas. Sentiu-se que os estudantes preferiam abordar determinados assuntos pessoalmente, evitando fazê-lo por escrito. Apontam-se como exemplo os assuntos de índole económica, em que havia um sério risco de abandono, e as questões que envolviam relacionamento com os docentes. As audiências ocorreram, geralmente, na Provedoria do Estudante.

O Gráfico 15 mostra a distribuição mensal das audiências ao longo do ano de 2016 e compara-as com as verificadas em 2014 (177), primeiro ano em que se registou este parâmetro, e com as verificadas em 2015 (232).

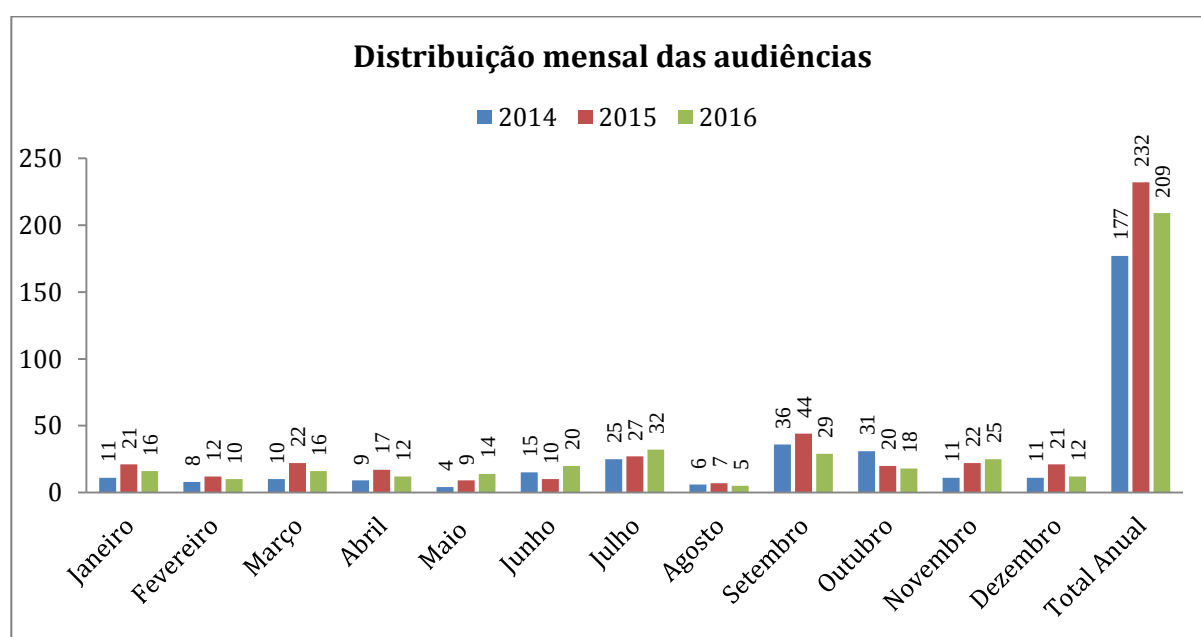


Gráfico 15 – Distribuição mensal das audiências (209)

A distribuição mensal das audiências apresenta uma tendência crescente idêntica ao ano anterior nos meses de maio, julho e novembro e uma tendência decrescente em outubro. O mês de junho apresenta uma inversão da tendência no sentido ascendente e os restantes meses do ano (7) registam uma inversão em sentido descendente.

Os valores mais elevados foram registados nos meses de julho e setembro e os mais baixos em agosto e fevereiro.

2.3. Análise comparada das comunicações recebidas

2.3.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

Em 2010, foram recebidas 147 comunicações, em 2011 344, em 2012 392, em 2013 370, em 2014 388, em 2015 416 e em 2016 384. No Gráfico 16, podemos observar a comparação da relação dos utentes com a Universidade, no que diz respeito às comunicações apresentadas.

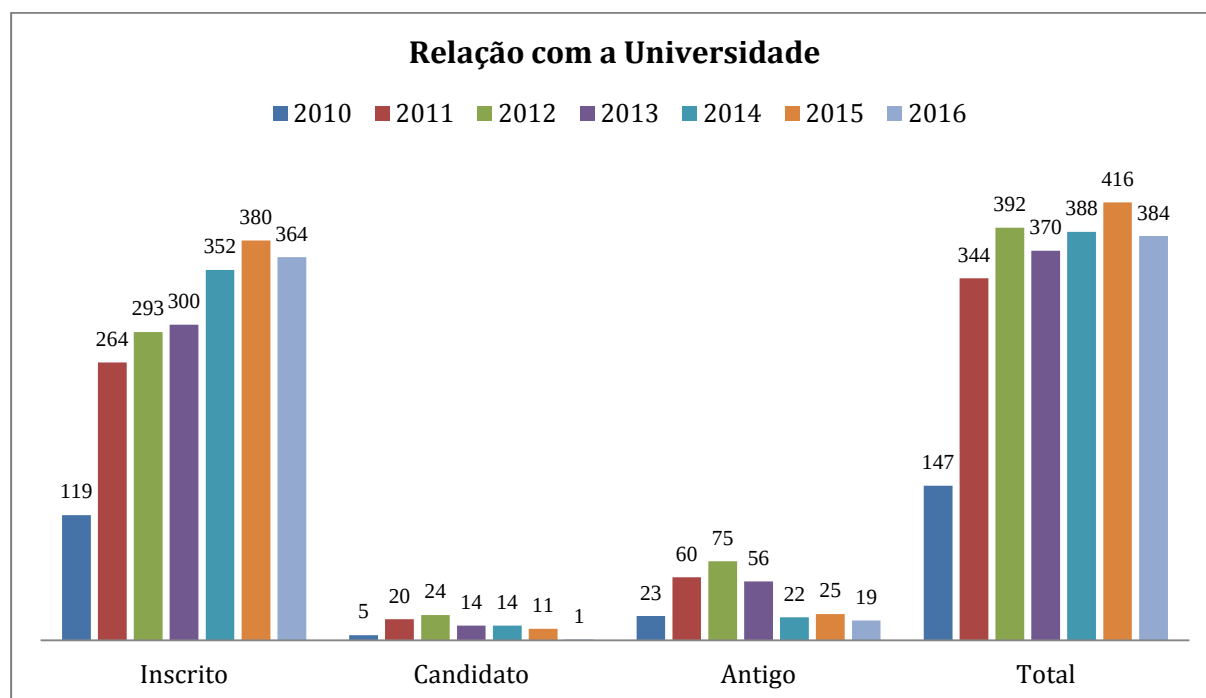


Gráfico 16 – Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

A análise do Gráfico 16 revela um aumento significativo da atividade da Provedoria ao longo dos primeiros anos. Nos últimos anos, verificamos uma estabilização do número total de comunicações. Se entre os inscritos a tendência geral ainda poderá vir a crescer, o mesmo não será de esperar com os candidatos e antigos estudantes.

No que respeita aos candidatos, verifica-se uma redução muito acentuada. Este facto pode indiciar a boa informação transmitida através das páginas de Internet da Universidade e dos canais próprios destinados sobretudo aos estudantes internacionais.

Em relação aos antigos estudantes, as suas comunicações incidem sobre problemas relativos à cobrança coerciva de propinas, aos diplomas ou à obtenção de certificados, como de resto já se tinha verificado em anos anteriores. Os problemas com os diplomas e certificados são neste momento praticamente residuais, verificando-se atualmente uma resposta bastante mais célere que em anos anteriores. As questões relacionadas com as cobranças são assuntos sempre delicados que exigem uma explicação adequada para com o estudante. Na grande maioria dos casos em que houve intervenção da Provedoria, os estudantes ficaram esclarecidos com as explicações que lhes foram dadas.

2.3.2 Análise comparada da distribuição mensal das comunicações

No Gráfico 17 é apresentada a distribuição mensal das comunicações ao longo dos sete últimos anos.

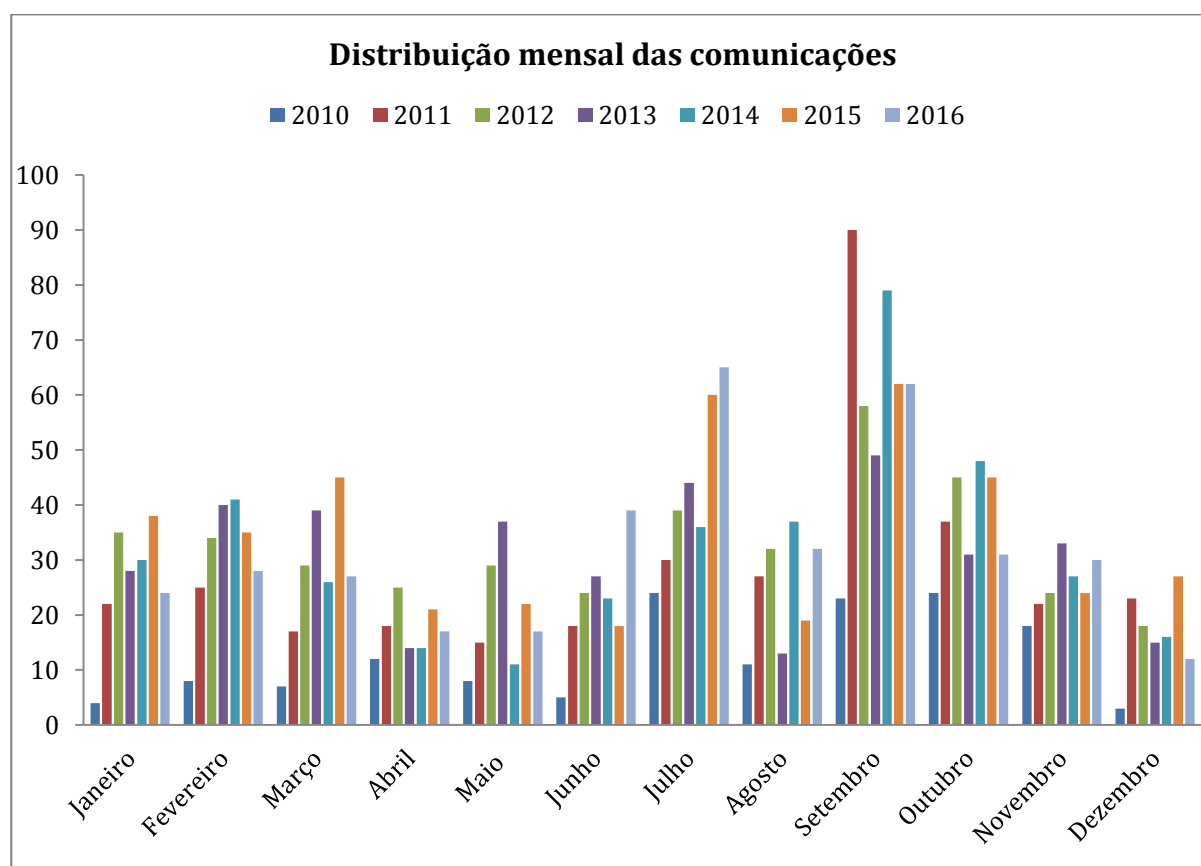


Gráfico 17 – Distribuição mensal comparada das comunicações

A análise do Gráfico 17 mostra que existem tipicamente dois períodos de maior afluência: um compreende os meses de junho a outubro (excluindo agosto, devido às férias), sendo o mês de julho aquele que registra os valores mais elevados; o outro diz respeito ao período de janeiro a março. O primeiro período corresponde ao final do ano letivo e início do seguinte, sendo frequentes os problemas relativos a inscrições, exames, antecipações da época especial para outubro e prescrições; o segundo está relacionado com a mudança de semestre, sendo os assuntos mais predominantes o lançamento de notas, as antecipações da época especial para março e as cadeiras isoladas. Registe-se que neste segundo período houve uma redução importante do número de comunicações, sobretudo em março, o que denota uma diminuição dos fatores que estão na sua origem.

2.3.3 Análise comparada da natureza das comunicações

O Gráfico 18 mostra a comparação das comunicações quanto à sua natureza ao longo de sete anos.

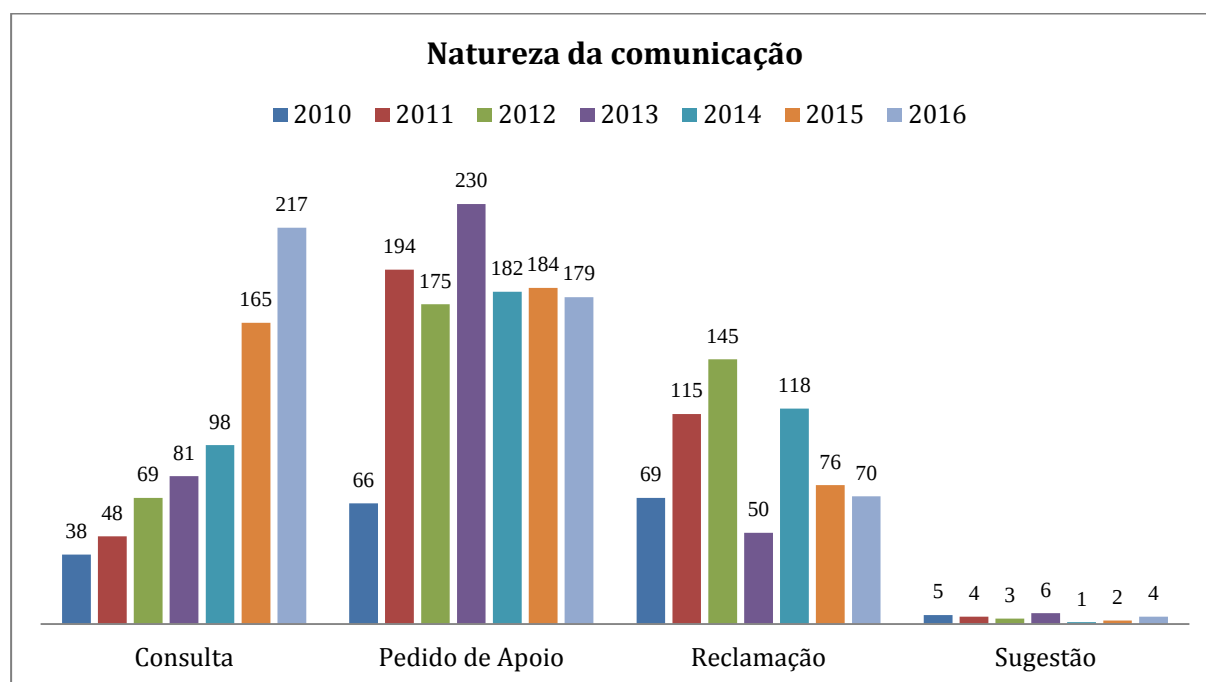


Gráfico 18 – Análise comparada da natureza das comunicações

No que diz respeito à natureza da comunicação, as consultas são a modalidade mais frequente. Os pedidos de apoio, que foram, nos anos anteriores, o objeto de maior número de comunicações, revelam uma estabilização. Continua a registar-se, com agrado, a descida do número de reclamações, mas ainda longe do nível que seria desejável.

Merece algum destaque o aumento acentuado das consultas (31,5%), no último ano. Se compararmos o número de consultas deste ano com o registado há dois anos atrás, obtemos um aumento superior a 120%.

2.3.4 Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria

O Gráfico 19 permite-nos observar a evolução das comunicações, nos últimos sete anos, por tipo de curso dos estudantes.

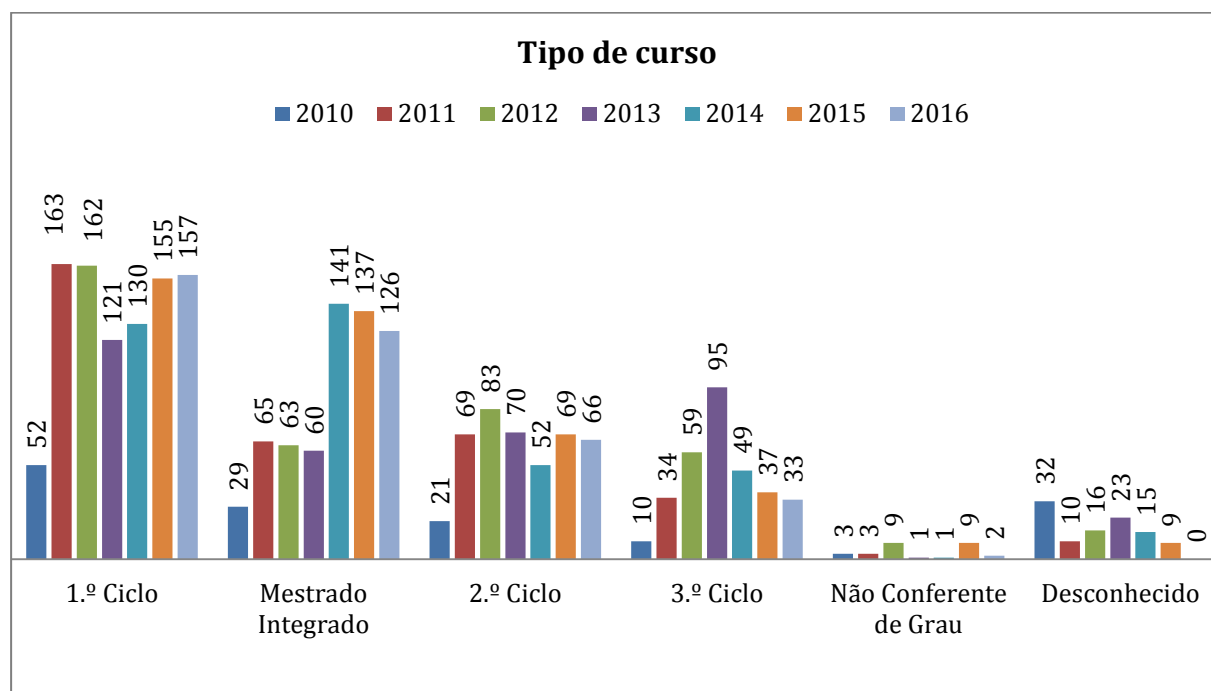


Gráfico 19 – Análise comparada por tipo de curso dos utentes da provedoria

Da observação do gráfico, podemos verificar um aumento pouco significativo das comunicações apresentadas por estudantes do 1.º Ciclo.

O número de comunicações apresentadas por estudantes de Mestrado Integrado, 2.º Ciclo e 3.º Ciclo registaram uma descida. As comunicações provenientes de Cursos Não Conferentes de Grau tornaram-se residuais.

2.3.5. Evolução da natureza dos assuntos nos últimos quatro anos

Este estudo diz respeito unicamente aos últimos quatro anos, pois a obtenção dos dados para os três primeiros carecia de um tratamento prévio relativamente moroso, dada a discrepância da estrutura dos ficheiros de dados em relação à atual.

O Gráfico 20 elucida-nos sobre a evolução do número de assuntos, classificados quanto à sua natureza. A leitura do gráfico permite-nos verificar um aumento importante do número de consultas, envolvendo o assunto da comunicação, tendo-se registado um acréscimo de 11% em relação ao ano anterior.

Podemos constatar que os assuntos que foram objeto de pedidos de apoio diminuíram cerca de 20,5% relativamente ao ano anterior, descendo para o nível registado há dois anos atrás.

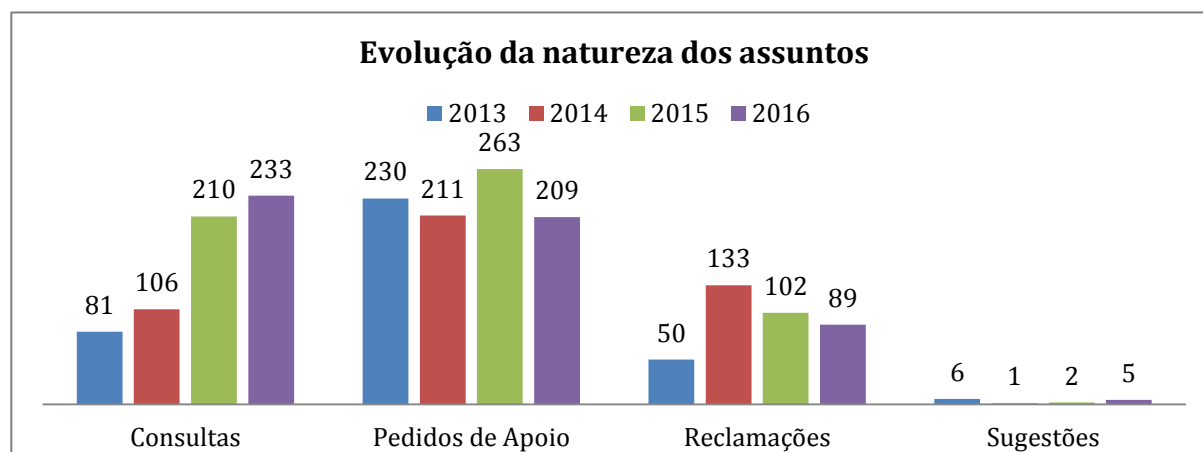


Gráfico 20 – Evolução da natureza dos assuntos (536)

Registe-se ainda a redução do número de assuntos respeitantes a reclamações, que tiveram um decréscimo de 12,7%.

2.3.6. Evolução do número de assuntos das comunicações nos últimos quatro anos

No Gráfico 21 é apresentada a distribuição do número de assuntos de acordo com a sua classificação.

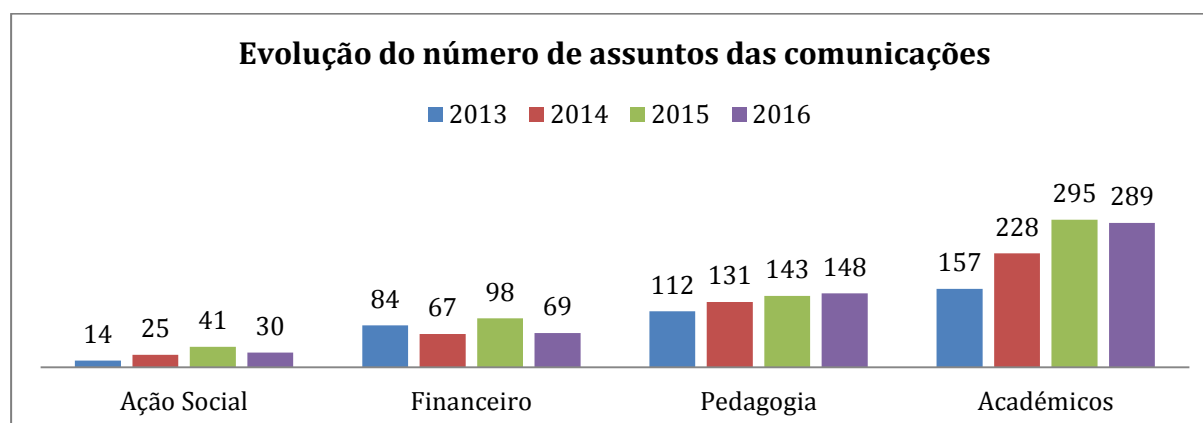


Gráfico 21 – Evolução do número de assuntos das comunicações (577)

Analisando o gráfico, verificamos um aumento quase linear nos assuntos relacionados com a com a Pedagogia. Os assuntos relativos à Ação Social, bem como os de caráter Financeiro, apresentam uma redução significativa em relação ao ano anterior, de 26,8% e 30,6%, respetivamente. No caso dos assuntos de caráter Académico, a redução registada (2%) é muito pequena, aquém daquilo que seria desejável.

2.3.7. Número de comunicações por Faculdade nos últimos quatro anos

A análise comparativa da distribuição das comunicações por Faculdade é feita este ano pela primeira vez. Recuperaram-se os valores dos últimos anos, o que permite mostrar uma evolução ao longo de um período de quatro anos.

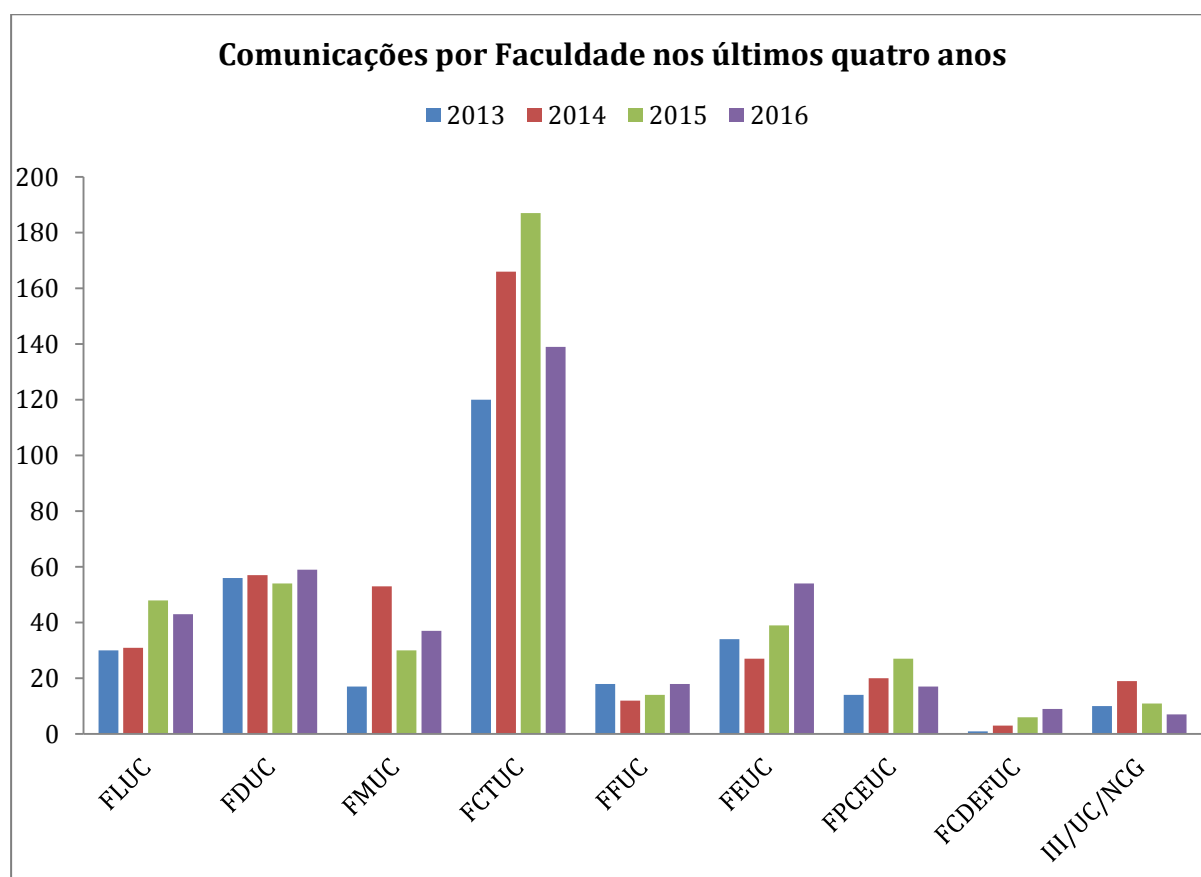


Gráfico 22 – Número de comunicações (384) por Faculdade nos últimos quatro anos

O Gráfico 22 mostra que os valores deste ano subiram em relação ao anterior, nos casos das Faculdades de Direito (9,3%), Medicina (23,3%), Farmácia (28,6%), Economia (38,5%) e Ciências do Desporto (50%).

Já as restantes Faculdades registam uma diminuição do número de comunicações em relação ao ano anterior, verificando-se de uma descida de 10,4% em Letras, 25,7% em Ciências e Tecnologia, 37% em Psicologia e Ciências da Educação e 36,4% em III/UC/NCG.

2.4. Análise qualitativa das comunicações

Uma análise da tipologia das comunicações apresentadas e a sua comparação com os anos anteriores, permite apontar algumas questões novas, bem como indicar outras que são recorrentes e cuja evolução pode ter sido positiva ou negativa:

- Em relação à natureza das comunicações, verifica-se, no ano em análise, que o número de **Consultas** ultrapassou o número de **Pedidos de Apoio**. Já no ano anterior se tinha observado um aumento muito significativo do número de Consultas, tendo-se mantido essa tendência;
- O aumento acentuado do número de **Consultas** é um fator que deve ser considerado fortemente positivo. Os estudantes procuram informar-se sobre os aspetos regulamentares, sejam eles de índole académica, pedagógica ou financeira. Nos encontros que tem com os estudantes, o Provedor incentiva-os a procurarem informação sobre as questões que têm que tratar, seja nos regulamentos, seja nos serviços competentes, antes de se verem confrontados com os problemas. A informação prestada pela Provedoria é por eles considerada muito clara e segura;
- Os **Pedidos de Apoio** deixaram de ser aqueles que registaram maior frequência, contrariando os valores dos anos anteriores. Refira-se que já em 2015 houve uma estabilização após uma diminuição significativa verificada no ano anterior. O número referente a 2016 manteve-se praticamente no mesmo nível, podendo afirmar-se que há uma estabilização do número de comunicações classificadas como Pedidos de Apoio nos últimos três anos;
- Uma parte significativa dos **Pedidos de Apoio** tem a ver com a demora na resposta aos requerimentos ou na contestação das decisões tomadas na primeira fase de apreciação. O

tempo de espera dos pedidos de reembolso, que foi apontado no ano anterior como excessivo, parece ter evoluído no bom sentido, tendo sido substancialmente reduzido;

- As **Reclamações** por parte de antigos estudantes sobre a demora na obtenção de diplomas pode ser considerado um problema resolvido. As comunicações sobre este assunto são esporádicas. Também as reclamações relativas a cobranças coercivas registam um decréscimo significativo. Alguns casos demoram mais tempo do que o que seria desejável, normalmente quando se trata de processos de difícil análise. A insatisfação dos estudantes prende-se com a notificação tardia da existência da dívida. O número de casos que recorreu à Provedoria é reduzido e a maioria acabou por compreender que na origem do problema esteve quase sempre uma falha da sua parte, porque concretizaram a inscrição e nunca comunicaram a sua desistência do curso;
- Nos assuntos relativos à Ação Social, merecem uma referência as questões relacionadas com os estudantes com problemas do foro psicológico/psiquiátrico. Estes estudantes foram, no presente ano, em número superior a uma dezena, valor que constitui um acréscimo significativo em relação ao ano anterior. O papel da Provedoria consistiu na identificação destes casos e no seu encaminhamento para o Serviço de Psicologia dos Serviços Médico-Sociais da Universidade. Saliente-se a prontidão com que os Serviços responderam a estas solicitações, na maioria dos casos de um dia para o outro ou no próprio dia. Esta rápida resposta é muito importante, pois, não sendo fácil obter o consentimento do estudante para ir à consulta, a probabilidade de sucesso diminui com a passagem do tempo;
- Regista-se uma melhoria significativa no tratamento dos assuntos relativos a propinas e candidaturas;
- O atendimento é um setor que constitui objeto de diversas reclamações. Normalmente, são mencionadas informações incompletas e contraditórias, o que se traduz numa desconfiança de alguns estudantes em relação a este serviço;
- Devido à utilização regular do sistema informático para análise e tratamento dos requerimentos, a resposta dos serviços tem sido cada vez mais rápida, sobretudo na

primeira fase. Os pedidos de reapreciação podem, por vezes, alongar-se no tempo mais do que o que seria desejável, uma vez que carecem de um tratamento mais especializado e, portanto, mais moroso;

- Em anos anteriores, foi mencionado o facto de os estudantes serem induzidos em erro quando lhes é dado um prazo adicional com pagamento de multa para realizarem um determinado ato. Partiam do princípio que o simples pagamento da multa permitia que o pedido fosse aceite, o que nem sempre era verdade, dado que carecia de aprovação prévia. No presente ano, a ocorrência deste tipo de situações baixou de forma muito significativa, devido ao facto de terem sido acrescentadas notas para o estudante que o informavam que, para além do pagamento da multa, o seu pedido carecia de aprovação;
- Os problemas relativos a prescrições foram residuais em 2016. No ano anterior já se tinha constatado uma redução. O contraste com o elevado número de casos registados nos dois primeiros anos da entrada em vigor da regulamentação relativa a esta questão leva a crer que este é um assunto sobre o qual os estudantes estão devidamente informados. Os alunos prescritos recorrem à Provedoria com o objetivo de serem orientados sobre o que podem fazer durante o ano de prescrição;
- Os Serviços Académicos disponibilizam uma informação referente aos prazos para realização dos atos muito completa. O esforço de informação deve ser continuado por forma a prevenir eventuais incumprimentos;
- A informação fornecida nas páginas de Internet da Universidade é de boa qualidade, devendo haver um esforço no sentido de incentivar os estudantes a utilizá-la. O mesmo deve ser feito em relação à consulta regular do sistema informático, com o objetivo de acompanharem de perto o desenvolvimento do seu ano escolar, evitando, assim, deslocações frequentes aos serviços;
- As justificações de faltas ou suspensões de prazos devido a doença comprovada por atestado médico têm criado alguns problemas. Na realidade, o estudante dispõe de um prazo de 30 dias a partir da data em que se verifica o início da doença. Se não cumprir este prazo, não só perde direito à justificação até ao dia da apresentação do atestado,

como também daí até ao final da doença. Embora se compreenda que não seja justificado o passado, não se entende que, uma vez entregue o atestado, não sejam justificadas as faltas a partir dessa data;

- Em relação aos preços praticados nas cadeiras isoladas, que pode variar entre 20 e 80 euros por ECTS, deve continuar-se o esforço de convergência destes valores nas diversas Unidades Orgânicas;
- A ocorrência de incumprimento da legislação universitária relativa ao processo de avaliação tem evoluído no bom sentido. Os lançamentos tardios de notas têm ocorrido com menor frequência;
- A informação sobre as unidades curriculares nem sempre está completa. As Fichas de Unidade Curricular estão, geralmente, disponíveis, mas a informação sobre as edições nem sempre está totalmente preenchida;
- Alguns estudantes têm sido encaminhados para a Provedoria pelos Coordenadores de Curso, Docentes, Funcionários e Colegas. A ajuda solicitada acontece em casos muito específicos. Este aspeto parece-me ser digno de registo, pois denota o bom ambiente que se estabeleceu entre todos os interlocutores;
- Saliente-se ainda as questões relacionadas com o funcionamento dos cursos, geralmente colocadas pelos respetivos coordenadores, que recorrem à Provedoria para solicitarem ajuda na resolução de algumas anomalias;
- Em relação à avaliação, não estão ainda completamente ultrapassadas as situações em que o docente pode impedir o acesso aos exames normais, de recurso ou especiais por questões de assiduidade ou falha na avaliação ao longo do semestre. Apesar de se ter verificado uma diminuição deste tipo de ocorrência, ainda subsistem “mínimos” em avaliações parcelares, que, na realidade, conduzem à impossibilidade de se obter aprovação em exame de recurso, mesmo que neste se obtivessem classificações elevadas;

- Continua a ser referida a negligência dos docentes na deteção da fraude académica. Começa a verificar-se algum cuidado neste aspeto, tanto durante a realização de exames como na apreciação de trabalhos individuais ou coletivos. Deverão ser tomadas medidas preventivas e dissuasoras destas ocorrências. A Provedoria aproveita todos os contactos com os estudantes ou com as suas estruturas para alertar para este aspeto e, sobretudo, elucidá-los dos prejuízos em termos académicos que podem advir de tais atos;
- A orientação de teses de mestrado e doutoramento é, por vezes, questionada, no que diz respeito à dificuldade de relacionamento, à demora na correção dos textos e à falta de disponibilidade do orientador. O desempenho pedagógico e o comportamento de alguns professores em sala de aula foram objeto de alguns reparos;
- A regra relativa aos limites definidos para antecipação de avaliações, que esteve na origem de um número significativo de reclamações e pedidos de apoio em anos anteriores e cuja alteração já tinha sido recomendada, foi finalmente corrigida. Apesar de tudo, manteve-se a verificação dos limites no início do ano letivo. Teria sido uma boa oportunidade para que a verificação dos limites passasse a ser feita no início de cada semestre, o que constituiria uma boa solução para os estudantes, sem qualquer prejuízo para a Universidade.

2.5. Situação dos assuntos comunicados

As comunicações ao Provedor do Estudante são analisadas de forma atenta, imparcial, independente e confidencial. No entanto, o Provedor não pode garantir que todos os casos tenham solução, muito menos que o objetivo previsto pelo estudante seja conseguido.

Os assuntos comunicados podem passar por procedimentos de averiguação, por processos de mediação e, possivelmente, evoluir para a elaboração de pareceres ou de recomendações.

Os assuntos das comunicações continuam a ser classificadas como em anos anteriores, no que diz respeito ao seu desfecho, em:

- **Arquivado** – sempre que o Provedor considera que a comunicação carece de fundamentação apropriada;

- **Concluído** – quando os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi finalizado através de uma ação de mediação ou de recomendação;
- **Ativo** – quando o processo ainda se encontra em curso, isto é, quando ainda estão a realizar-se diligências para a recolha de informação sobre os factos comunicados, quando o assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou recomendação ou, ainda, quando aguarda resolução pelos serviços ou órgãos competentes.

No historial da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, desde a sua criação, verifica-se que o primeiro Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra tomou posse em 4 de novembro de 2009, tendo recebido 13 comunicações durante esse ano, 147 em 2010, 344 em 2011, 392 em 2012 e 360 em 2013.

O atual Provedor do Estudante tomou posse em 6 de dezembro de 2013, tendo recebido 10 comunicações até ao final de dezembro desse mesmo ano, 388 durante o ano de 2014, 416 no ano de 2015 e 384 no ano de 2016. No final deste ano, foram contabilizadas 2454 comunicações, das quais apenas 3 foram **arquivadas** liminarmente. Nenhuma destas se verificou no presente ano. Das 384 comunicações recebidas em 2016, 10 encontram-se ainda **pendentes**, estando as restantes 374 **concluídas**.

A maioria das questões concluídas foi resolvida através de mediação. Para além da instrução de cada processo, com recolha de informações e avaliação jurídica, se necessária, realizaram-se contactos com a Professora Doutora Madalena Alarcão, na sua qualidade de Vice-Reitora para a área académica. Para além dessas ações, foram realizadas reuniões com a Administradora da Universidade, a Administradora dos Serviços de Ação Social, a Diretora dos Serviços Académicos, os Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas e ainda com Coordenadores de Cursos, Professores e Responsáveis pelos Serviços.

Não posso deixar de sublinhar o excelente acolhimento que o Provedor do Estudante sempre recebeu junto de todas as pessoas com quem teve que contactar e a forma positiva como as questões sempre foram discutidas, evoluindo, na esmagadora maioria dos casos, para soluções satisfatórias para todos os envolvidos.

2.6. Outras atividades

Em simultâneo com as funções inerentes ao cargo, o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra desenvolveu ações de divulgação das suas funções junto dos estudantes, esteve

presente em reuniões com Provedores do Estudante de outras instituições de Ensino Superior e participou ativamente num programa de apoio a estudantes carenciados. Assim:

- Em relação à divulgação e sensibilização das suas funções junto de toda a comunidade universitária e dos estudantes em particular, o Provedor do Estudante aceitou os convites para estar presente em atividades, quer da Universidade, quer da Associação Académica e dos seus Núcleos, quer ainda de titulares de órgãos de unidades e subunidades orgânicas;
- A partilha de experiências entre os Provedores do Estudante das diversas instituições de ensino superior desempenha um papel importante na uniformização dos conceitos e dos procedimentos. Para esse efeito foram organizados o 1.º Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, que se realizou na Universidade de Aveiro, em 16 de setembro de 2011, o 2.º Encontro, que se realizou no Instituto Politécnico de Bragança, em 12 de outubro de 2012, o 3.º Encontro, que teve lugar em Coimbra, em 11 de outubro, com a organização dos Provedores do Estudante do Instituto Politécnico e da Universidade de Coimbra, o 4.º Encontro, que teve lugar na Universidade do Minho, em Braga, no dia 31 de outubro de 2014, o 5.º Encontro Nacional de Provedores, que se realizou na Universidade Europeia, em Lisboa, no dia 16 de outubro de 2015, e o 6º Encontro Nacional de Provedores, que decorreu na Universidade da Beira Interior, no dia 14 de outubro de 2016.

Em anexo, é apresentado o Programa deste 6.º Encontro Nacional de Provedores do Estudante.

Juntamente com este texto, segue um ficheiro em versão digital que contém as principais conclusões deste Encontro e que não foi incluído no corpo deste relatório devido à sua extensão;

- O Provedor do Estudante continua a colaborar com o Fundo Solidário do Instituto Universitário Justiça e Paz na apresentação e análise de casos de estudantes carenciados da Universidade que se candidatam a esse fundo para pagamento das propinas ou de outras despesas. Ainda no âmbito do apoio ao estudante com problemas económicos, tem participado no projeto *Next*, também coordenado pelo Instituto Universitário Justiça e Paz e que se destina a prestar ajuda em caso de dificuldades com a aprendizagem de

3. Conclusões

A Provedoria do Estudante quer continuar a colaborar e a fazer parte das soluções encontradas para os diversos problemas que estiveram na origem das manifestações de insatisfação dos estudantes. A partir dos elementos recebidos e expostos neste relatório é possível apresentar algumas conclusões e mencionar alguns aspetos que podem evoluir de forma positiva, com o objetivo de melhorar os serviços prestados aos estudantes.

- **Regulamentação e uniformização**

A uniformização das diferentes regras e procedimentos pode contribuir para a redução do número de reclamações e para o aumento do grau de satisfação dos estudantes para com a Universidade. Temos verificado que os estudantes começam a dar importância aos regulamentos, servindo-se deles para fundamentarem os seus pedidos. Seria desejável que fossem clarificadas algumas especificidades, nomeadamente no que se refere à avaliação ou ao funcionamento do curso, através de regulamentação interna das Unidades Orgânicas;

- **Funcionalidades do Sistema Informático**

O sistema informático permite, para além da gestão da vida escolar do estudante, um contacto fácil e cómodo com a Universidade. Deste modo, o estudante tem à sua disposição, a qualquer hora do dia, um vasto leque de funcionalidades, das quais pode usufruir sem ter que se deslocar aos serviços nem estar sujeito a horários de atendimento.

Alguns estudantes não aproveitam todas as potencialidades que este sistema lhes oferece. Deverá ser promovido entre os estudantes o hábito de consulta regular de informação, no sentido de os manter permanentemente atualizados sobre a sua situação académica.

Este recurso permitiu que o número de estudantes que recorrem ao atendimento tenha vindo a decrescer significativamente, sobretudo nos dois últimos anos;

- **Tratamento de requerimentos**

Regista-se, com agrado, alguma simplificação de procedimentos no tratamento de requerimentos, com o objetivo de tornar mais célere todo o processo. Porém, os pedidos cujo tratamento é mais complexo ainda demoram mais do que aquilo que seria desejável;

- **Práticas docentes**

As reestruturações dos planos de estudo visando uma atualização constante dos conhecimentos a ministrar, bem como as melhorias sucessivas introduzidas no sistema de ensino/aprendizagem, mostram que a Universidade de Coimbra tem uma forte preocupação com a qualidade dos cursos que oferece aos seus estudantes. A regulamentação académica, a necessidade de cumprimento de prazos e a luta contra a fraude académica na elaboração de trabalhos científicos têm dado um forte contributo no sentido da melhoria de qualidade. Esta é uma exigência dos próprios estudantes, que, não raramente, apontam o facilitismo de alguns docentes nas suas comunicações;

- **Articulação com os Serviços Académicos**

Os assuntos relacionados com os Serviços Académicos constituem a parte mais significativa das comunicações realizadas pelos estudantes. A sua solução implica que a Provedoria recorra com muita frequência a estes Serviços, cuja resposta tem sido dada rapidamente. No entanto, repete-se, que algumas informações de serviço deviam ser comunicadas à Provedoria, para que pudéssemos estar todos em sintonia em relação às indicações a transmitir aos estudantes. Saliento que a Vice-Reitora com o pelouro dos Assuntos Académicos inclui frequentemente a Provedoria na transmissão de algumas informações que julga pertinentes, o mesmo não acontecendo com os próprios serviços;

A Provedoria do Estudante sempre recebeu do Reitor João Gabriel e Silva e da sua Equipa Reitoral todo o apoio solicitado. No seio desta equipa, quero referenciar a preciosa ajuda da Vice-Reitora Madalena Alarcão, a quem recorri com frequência e a quem endereço uma palavra de muito apreço e gratidão. Refira-se o bom acolhimento que tive por parte dos Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas, bem como dos Coordenadores de Curso. Sublinho, uma vez mais, a colaboração sempre positiva dos diversos Serviços da

Universidade a quem tive que recorrer no decurso das diligências necessárias para a solução dos processos. Quero ainda deixar aqui expressa uma palavra de gratidão às Administradoras da Universidade e dos Serviços de Ação Social pela disponibilidade sempre demonstrada.

Por último, quero referir o empenho e sentido de responsabilidade da funcionária da Provedoria, Dr.^a Virginia Fonseca, que sempre colaborou no atendimento dos estudantes e na procura das respostas a dar às comunicações.

ANEXO

Programa do 6.º Encontro Nacional de Provedores do Estudante

Em anexo, é apresentado o Programa do 6.º Encontro Nacional de Provedores do Estudante, que se realizou em 14 de outubro de 2014, na Universidade da Beira Interior, na Covilhã.

VI ENPE

Encontro Nacional de Provedores do Estudante

14 outubro 2016 | Anfiteatro I (Parada)
Universidade da Beira Interior

PROGRAMA

09h30 | **Acolhimento**

10h00 | **Sessão de Abertura**

António Carreto Fidalgo | Reitor da Universidade da Beira Interior
Francisca Moraes Alçada Castelo Branco Sousa | Presidente da Direção da AAUBI
Luís Lourenço | Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior

10h30 | **Tertúlia 1***

O exercício de Provedor como promoção da justiça, coesão e desenvolvimento
Catarina Sampaio Ventura | Assessoria do Provedor de Justiça

O Apoio ao Estudante do Ensino Superior - perspetivas e desafios para o futuro
João Queiroz | Diretor Geral do Ensino Superior

Moderação: Maria Flora Silva | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

12h30 | **Almoço**

14h00 | **Tertúlia 2****

O contributo do Provedor do Estudante: Mediação para a justiça, coesão e desenvolvimento institucional

Raul Bruno de Sousa | Provedor do Estudante da Universidade Lisboa
Irene Portela | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
José Manuel Tedim | Provedor do Estudante da Universidade Portucalense
Maria Amália Rebolo | Provedora do Estudante do Instituto Piaget

Moderação: Diogo Figueiredo | Provedor do Estudante da Universidade de Évora

15h30 | **Intervalo**

15h45 | **Tertúlia 3****

Observatório Nacional e desenvolvimento REDEPEES

Alexandre Cruz | Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro
Augusta Mata | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança

17h30 | **Encerramento dos trabalhos**

Comissão VI ENPE:

Luís Lourenço (UBI)
Augusta Mata (IPB)
Maria do Rosário Braga da Cruz (U. Europeia)
Maria Amália Rebolo (I. Piaget)

Secretariado:

Provedoria do Estudante
Universidade da Beira Interior
Rua Marquês D'Ávila e Bolama
6201-001 Covilhã | Portugal
Telef.: +351 275 242 025
E-mail: provedor@ubi.pt
http://www.ubi.pt

*Aberta ao público

**Apenas para os participantes (Provedores do Estudante)

UBI
UNIVERSIDADE
BEIRA INTERIOR