



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

**2009**

**COIMBRA**

**2010**



Em cumprimento do disposto art.º 7º, n.º 7, do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, venho apresentar o Relatório da Actividade referente ao ano de 2009, mais concretamente, ao período de tempo entre 4 de Novembro e 31 de Dezembro do ano 2009.

O Provedor do Estudante,

Rogério Augusto da Costa Pereira Leal

31 de Março de 2010



## **ÍNDICE**

1. Introdução
  2. Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra
    - 2.1 História
    - 2.2 Missão e actuação
  3. Instalação e início de funções
  4. Acções de divulgação da figura e da actividade do Provedor
  5. Actividade no âmbito da missão do Provedor
    - 5.1 Análise quantitativa
    - 5.2 Situação dos assuntos comunicados
    - 5.3 Resumos de processos anotados
  6. Conclusões
- Anexo: Discurso da tomada de posse



## **1. Introdução**

O Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra tomou posse em 4 de Novembro, pelo que o presente Relatório de Actividades se reporta aos meses de Novembro e Dezembro de 2009.

No Relatório dá-se conta das comunicações recebidas, das medidas tomadas e dos resultados obtidos, bem como da restante actividade deste Órgão da Universidade, incluindo um relato das acções mais significativas na implantação do gabinete de apoio, doravante designado por Provedoria, e na divulgação dos objectivos e formas de actuação do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, designado por Provedor a partir daqui.

Através deste Relatório pretende-se alcançar quatro objectivos principais:

1. Demonstrar aos Estudantes que as suas comunicações são consideradas e que delas poderão resultar benefícios para a qualidade dos serviços prestados pela Universidade.
2. Permitir ao Provedor fazer um balanço do trabalho realizado e daí retirar conclusões sobre a forma de organizar os serviços da Provedoria, de tratar os processos e, até, sobre o entendimento que tem das suas funções.
3. Facultar ao Reitor e demais Órgãos da Universidade e Unidades Orgânicas elementos que lhes permitam aperceber-se daquilo que na perspectiva dos Estudantes funciona menos bem e, preventivamente, avaliar, alterar ou regulamentar procedimentos.
4. Possibilitar ao Conselho Geral a avaliação da forma como o Provedor desempenha as suas funções, permitindo ajuizar se o caminho trilhado e o indiciado para o futuro correspondem a uma correcta interpretação do pensamento do Conselho ao aprovar o Regulamento e ao escolher a pessoa para o cargo.

Um objectivo final deste Relatório é o de expressar o agradecimento do Provedor a todos os Órgãos e Serviços da Universidade que contribuíram para o início das suas funções. De uma forma geral, as declarações de apoio e de garantia de colaboração dados pelos responsáveis dos Órgãos de Governo da Universidade e das Unidades Orgânicas foram importantes e, sem elas, o trabalho realizado não teria sido possível. A nível dos Serviços destaca-se a disponibilidade de toda a Administração e, em particular, da Divisão de Gestão de Edifícios, Equipamentos e Infra-Estruturas na preparação das instalações, do Centro de Informática na formação da funcionária relativamente à edição e manutenção da página de internet da Provedoria e na preparação e manutenção do material informático, e da Divisão de Identidade, Imagem e Comunicação na definição da imagem e na preparação de algumas acções de divulgação. Todos os responsáveis e funcionários destes Serviços foram importantes para a rápida entrada em funcionamento da Provedoria. Cabe, contudo, uma referência especial à Arqt.<sup>a</sup> Cláudia Silva, cuja disponibilidade e competência permitiram a preparação atempada dos espaços necessários, e ao Dr. António Mendonça e Sr. José Serra que, com grande profissionalismo, prepararam, respectivamente o equipamento de telecomunicações e o equipamento informático, ambos fundamentais para o início de funções. E por elementar justiça sublinha-se que o suporte da funcionária nomeada para o apoio administrativo e técnico da Provedoria, a Dr.<sup>a</sup> Virgínia Fonseca, foi determinante, a todos os níveis, para o trabalho realizado.

## **2. Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra**

### **2.1 História**

O Provedor do Estudante foi instituído em 2007 pelo Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro) e cerca de um ano mais tarde passou a constar dos novos Estatutos da Universidade de Coimbra, homologados pelo Despacho Normativo n.º 43/2008, de 1 de Setembro.

Em 11 de Maio de 2009 o Conselho Geral da Universidade de Coimbra aprovou o Regulamento do Provedor do Estudante e em 13 de Julho elegeu o primeiro Provedor. Ambas as decisões foram publicadas em Diário da República, 2ª Série, em 12 de Outubro de 2009.

Em 4 de Novembro de 2009 realizou-se a cerimónia da Tomada de Posse. Nessa ocasião tive oportunidade de, no discurso então proferido (ver em Anexo), referir o meu entendimento sobre o papel do novo órgão da Universidade, de expressar alguns receios decorrentes da forma como tinha surgido e de apelar a toda a comunidade universitária no sentido de o tornar relevante.

### **2.2 Missão e actuação**

Sendo a missão do Provedor a de velar pelo respeito pelos direitos e interesses legítimos dos estudantes, parece aconselhável que se distingam três momentos na actuação resultante da comunicação de factos considerados, à partida, relevantes:

I. Num primeiro momento torna-se necessário confirmar os factos comunicados através da consulta dos Órgãos ou dos Serviços envolvidos; trata-se de uma fase de averiguação.

II. A seguir, e atendendo a que na maior parte dos casos, as situações comunicadas pelos estudantes dizem respeito a questões em que são directamente envolvidos e em que se encontram em conflito com um funcionário (docente ou não docente), com um serviço ou com um órgão da Universidade, considera-se adequado encetar um processo de mediação, entendido como um processo de resolução de conflitos através de meios informais. Este tipo

de actuação não se encontra directamente considerado no Regulamento mas parece ser essencial para a protecção dos interesses imediatos dos estudantes.

III. Finalmente, o Provedor deverá avaliar se a situação objecto da comunicação foi meramente ocasional ou se existe o risco de se repetir. Neste último caso deve iniciar-se um processo de elaboração de uma recomendação visando a criação ou alteração de procedimentos ou de regulamentos tendentes a evitar situações semelhantes.

É interessante notar que, em muitos casos, a averiguação e a mediação acabam por se confundir, dado que os Responsáveis pelos Órgãos ou pelos Serviços, confrontados com uma ineficiência ou uma incorrecção de que se não tinham apercebido, mergulhados que estão na complexidade das suas funções, imediatamente se disponibilizam para resolver o assunto.

### **3. Instalação e início de funções**

A inexistência de orçamento próprio para a instalação e funcionamento do Gabinete de Apoio ao Provedor, bem como a falta de funcionários nomeados para esse apoio, poderiam ser um entrave inultrapassável para o início das funções do Provedor. A esta situação, comum no arranque de um serviço novo, acrescentava-se o facto de nem sequer existirem instalações definidas para a localização da Provedoria.

Entre a publicação em Diário da República da nomeação e a tomada de posse foram realizadas diversas reuniões com o objectivo de preparar as condições mínimas para o início de funções. Como seria de esperar, desde a primeira reunião que foi possível contar com a total disponibilidade do Reitor e dos seus Vice-Reitores bem como da Administradora da Universidade.

Relativamente à instalação da Provedoria decidiu-se que esta ocuparia três salas no Rés-do-chão na moradia da Rua Gomes Freire, nº 22, dispondo ainda da utilização partilhada de uma outra sala para reuniões.

Relativamente ao apoio logístico a Provedoria do Estudante contou desde o início com a boa e eficiente colaboração da Dr.<sup>a</sup> Virgínia Fonseca. A partir de Janeiro de 2010 passou a dispor também de uma jurista para apoio jurídico.



#### **4. Acções de divulgação da figura e actividade do Provedor**

Para o bom funcionamento deste novo órgão torna-se absolutamente necessário que seja bem conhecido pelos membros de toda a comunidade universitária. E assim sendo, um dos objectivos prioritários traçados para o curto e médio prazo, foi e é o de realizar um trabalho aprofundado de divulgação da nova figura do Provedor. As actividades realizadas foram variadas e, de entre elas, destacam-se as seguintes:

1. Em colaboração com a Divisão de Identidade, Imagem e Comunicação definiu-se o estacionário da Provedoria e os materiais de identificação necessários (cartões de visita, papel de ofício, etc.). Foi identificado o conteúdo necessário para a página de internet da Provedoria e a forma como seria ligada à página da Universidade. Foi estudado o tipo de material necessário para a divulgação da figura e da actividade do Provedor, em particular, cartazes e desdobráveis.

2. Na altura da tomada de posse o novo Órgão da Universidade foi objecto de notícias em diversos órgãos de comunicação. Destacam-se:

- As notícias na página da internet da Universidade e, em particular, na Agenda.
- As referências nos noticiários da Rádio Clube Português, da Antena 1 e da RUC no dia da tomada de posse, acompanhadas de pequenas entrevistas ao Provedor.
- As notícias com destaque no Diário de Coimbra e no Diário As Beiras, no dia 5 de Novembro, baseadas em grande medida no discurso da tomada de posse

3. No período inicial de funcionamento foram concedidas entrevistas a diferentes meios de comunicação, tanto externos como internos à Universidade, de que se destacam:

- A entrevista a Diana Craveiro da Jornal A Cabra, que foi publicada em 10 de Novembro.
- A entrevista a Marta Rio-Torto da Divisão de Identidade, Imagem e Comunicação que veio a ser publicada na Newsletter da Universidade de Coimbra em 18 de Novembro.

- A entrevista a Patrícia Almeida do Diário As Beiras, que veio a ser publicada em 5 de Dezembro,
- A participação num programa da Rádio Universidade de Coimbra sobre o novo Órgão da Universidade, juntamente com o Presidente da AAC, Jorge Serrote, e com a estudante do Conselho Geral, Inês Barros Mesquita no dia 25 de Novembro.

4. Um outro aspecto que foi considerado de grande importância foi o de disponibilizar a página de internet com informação suficiente para permitir a qualquer interessado localizar as instalações da Provedoria e obter os meios de contacto indispensáveis. O Centro de Informática da Universidade de Coimbra disponibilizou uma formação rápida sobre a utilização da Plataforma SILVA, em 20 de Novembro, que permitiu à Dr.<sup>a</sup> Virgínia Fonseca desempenhar essa função de forma eficaz. Uma versão da página, provisória mas suficientemente informativa, foi disponibilizada em 23 de Novembro; além da localização da Provedoria e dos contactos, a página continha a descrição da missão, uma página de perguntas frequentes e disponibilizava informação que permitia o envio de comunicações ao Provedor de forma completa e adequada.

5. Para o cumprimento das suas funções, entende-se que o Provedor deve manter relação próxima e directa com os responsáveis dos diferentes Órgãos e Serviços Universitários. Neste sentido, as actividades realizadas foram numerosas e satisfatórias. O contacto com os Directores das Faculdades foram importantes para dar a conhecer e explicar as funções do cargo e, em cada Faculdade, definir os contactos e o procedimento mais adequado para conseguir o apuramento dos factos que constem de comunicações ou consultas dos estudantes. Todos os Directores se disponibilizaram para, sem formalidades excessivas, ajudar o Provedor a desempenhar a sua função.

6. Refere-se ainda como muito importante a reunião realizada em 11 de Novembro com o Presidente da AAC, Jorge Serrote, e com o Vice-Presidente Filipe Januário que permitiu clarificar que não existe qualquer risco de sobreposição de funções entre o Provedor e a Associação Académica de Coimbra no que respeita à representação dos estudantes da Universidade de Coimbra. Foi manifestado que o papel do Provedor se exercerá no sentido de defender os direitos e os interesses legítimos dos estudantes que não estejam a ser devidamente promovidos e protegidos na Universidade de Coimbra com o objectivo fundamental de melhorar os serviços prestados por esta aos estudantes.

7. Finalmente, na mesma linha do ponto anterior, referem-se os diversos contactos com os Núcleos dos Estudantes, nomeadamente, os Núcleos da Economia, da Sociologia e da Gestão na Faculdade de Economia, e os Núcleos de diversos cursos das Engenharias no Pólo 2. Foi acordado que, no início do próximo semestre lectivo, seriam promovidas reuniões abertas a todos os estudantes para divulgação do cargo.



## 5. Actividade no âmbito da Missão do Provedor

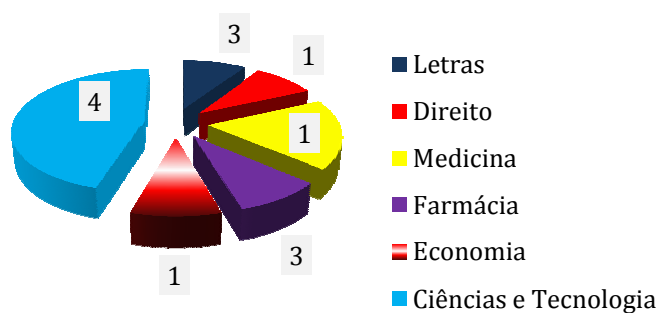
### 5.1 Análise quantitativa

No período em avaliação o Provedor recebeu 13 comunicações dos estudantes, doze das quais individuais e uma colectiva, que são quantitativamente analisadas a seguir.

#### I. Comunicações por unidade orgânica

| Unidade Orgânica / Faculdade           | N.º de comunicações |
|----------------------------------------|---------------------|
| Letras                                 | 3                   |
| Direito                                | 1                   |
| Medicina                               | 1                   |
| Ciências e Tecnologia                  | 4                   |
| Farmácia                               | 3                   |
| Economia                               | 1                   |
| Psicologia e Ciências da Educação      | 0                   |
| Ciências do Desporto e Educação Física | 0                   |
| <b>Total</b>                           | <b>13</b>           |

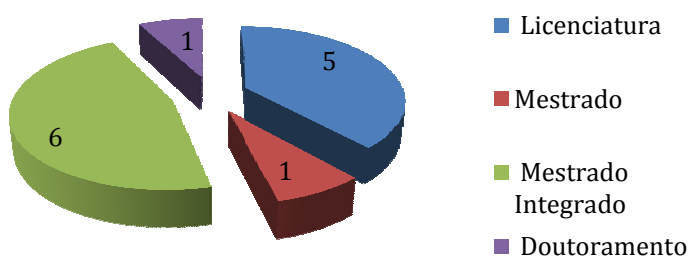
#### Comunicações por Faculdade



## II. Comunicações por tipo de curso

| Tipo de Curso                       | N.º de comunicações |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1º ciclo - Licenciatura             | 5                   |
| 2º ciclo - Mestrado                 | 1                   |
| 1º + 2º ciclos – Mestrado Integrado | 6                   |
| 3º ciclo - Doutoramento             | 1                   |
| <b>Total</b>                        | <b>13</b>           |

**Comunicações por tipo de curso**



## III. Comunicações por tipo de comunicação

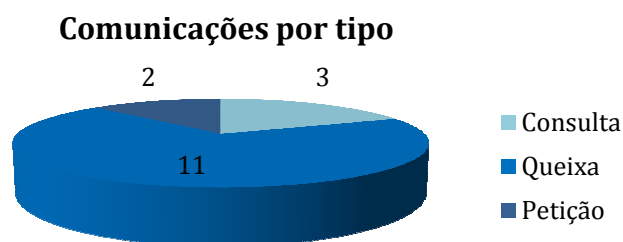
Pretende-se tipificar as comunicações recebidas nos seguintes grupos:

- Consulta – O estudante dirige-se à Provedoria para informação/aconselhamento sobre a forma de elaborar um requerimento, a justeza de interpor um pedido de reapreciação de um indeferimento ou para conhecer a regulamentação jurídica aplicável a determinada situação.
- Participação – O estudante dá a conhecer uma situação observada injusta ou ilegal, mesmo quando não o envolva directamente.
- Queixa – O estudante reclama, manifesta desagrado ou protesta relativamente a um serviço prestado pela Universidade, à acção ou omissão de um órgão ou de um serviço ou à falta, inobservância ou inadequação de um regulamento sobre um assunto relevante.
- Petição – Comunicação em que o estudante reivindica uma concessão ou o reconhecimento de direitos.
- Sugestão – O estudante apresenta uma ideia ou proposta para melhoria dos processos de trabalho, da organização administrativa e/ou dos serviços prestados pela Universidade.

- Outra – Tipo de comunicação não enquadrável nos anteriores.

Em algumas circunstâncias uma comunicação pode ser tipificada em mais do que uma categoria.

| <b>Tipo de comunicação</b> | <b>N.º de comunicações</b> |
|----------------------------|----------------------------|
| Consulta                   | 3                          |
| Participação               | 0                          |
| Queixa                     | 11                         |
| Petição                    | 2                          |
| Sugestão                   | 0                          |
| Outra                      | 0                          |
| <b>Total</b>               | <b>16</b>                  |



#### IV. Comunicações por tipo de assunto

Consideram-se possíveis comunicações sobre os seguintes tipos de assuntos:

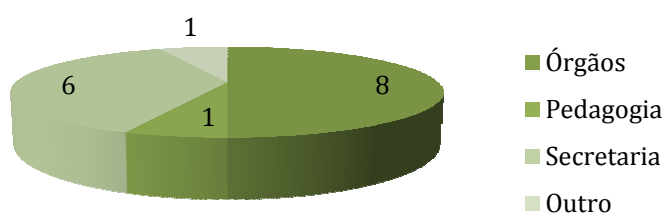
- Ação social – Assunto relacionado com o processo de atribuição de bolsa ou de lugar em residência, com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou residências, etc.
- Órgãos – Assunto relacionado com o funcionamento de órgãos da Universidade ou de outras unidades orgânicas compreendendo, em particular, a observância (ou não) da lei e dos regulamentos, problemas de creditação da formação anterior ou da experiência profissional, etc.
- Pedagogia – Assunto relacionado com tudo o que diga respeito ao processo de ensino/aprendizagem.

- Provedoria - Assunto relacionado com o funcionamento da Provedoria, com os meios de divulgação da sua actividade ou com a página da internet.
- Secretaria – Assunto relacionado com o atendimento, tempo de resposta, informação prestada, metodologia de informação, horários de atendimento, etc.
- Outro - Tipo de assunto não enquadrável nos anteriores.

Em algumas circunstâncias uma comunicação pode ser tipificada em mais do que um tipo de assunto; é, por exemplo vulgar aparecerem comunicações enquadráveis, simultaneamente em “Órgãos” e em “Secretaria”.

| <b>Tipo de assunto</b> | <b>N.º de comunicações</b> |
|------------------------|----------------------------|
| Acção social           | 0                          |
| Órgãos                 | 8                          |
| Pedagogia              | 1                          |
| Provedoria             | 0                          |
| Secretaria             | 6                          |
| Outro                  | 1                          |
| <b>Total</b>           | <b>16</b>                  |

**Comunicações por tipo de assunto**



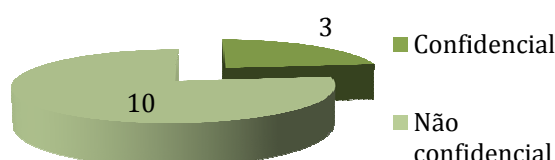
#### V. Comunicações por tipo de identificação

Os dados recolhidos são processados em conformidade com o disposto na Lei de Protecção de Dados Pessoais, Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro. Além disso, os estudantes podem optar pela confidencialidade completa da sua identificação, de acordo com a seguinte distinção:

- Confidencial - O estudante não autoriza a divulgação do seu nome sabendo que, se pela natureza da questão não puder ser tratada sob anonimato, é arquivada.
- Não confidencial - Por princípio a questão é tratada sob o anonimato do estudante que a levantou. Contudo, o estudante autoriza que se possa revelar a sua identificação.

| <b>Tipo de identificação</b> | <b>N.º de comunicações</b> |
|------------------------------|----------------------------|
| Confidencial                 | 3                          |
| Não confidencial             | 10                         |
| <b>Total</b>                 | <b>13</b>                  |

#### Comunicações por tipo de identificação



#### 5.2 Situação dos assuntos comunicados

Os assuntos comunicados podem ser sujeitos a procedimentos de averiguação, de mediação ou de elaboração de recomendação, podendo o seu estado num determinado momento ser classificado em diversas categorias:

- Arquivado – quando o assunto comunicado é apresentado com patente má fé, não tem fundamento ou não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento ou, ainda, quando a ilegalidade, injustiça ou irregularidade já tenham sido reparadas.
- Em curso – quando o assunto se encontra em fase de recolha de informações junto dos Serviços ou Órgãos da Universidade convidados a pronunciar-se sobre os factos comunicados, a clarificar procedimentos ou a indicar a regulamentação ou a legislação em que se basearam para tomar determinada atitude, ou quando o Provedor contacta com os responsáveis dos Órgãos ou dos Serviços envolvidos procurando encontrar uma solução para o assunto comunicado.

- Em análise – quando o assunto se encontra em fase de estudo na Provedoria, designadamente para efeitos de eventual elaboração de recomendações.
- Encerrado – quando os factos alegados foram confirmados ou é desnecessária ou impossível essa verificação ou quando o assunto comunicado foi resolvido na perspectiva do estudante podendo ou não ter ocasionado uma acção do Provedor no sentido de recomendar a criação ou a alteração de procedimentos ou de normas de Regulamentos que sejam contraditórias ou pouco claras.

| Processos   | Situação em 31/12/2009 |           |              |
|-------------|------------------------|-----------|--------------|
|             | Averiguação            | Mediação  | Recomendação |
| 20091124001 | Encerrado              | Encerrado | Em análise   |
| 20091127002 | Encerrado              | Em curso  | Em análise   |
| 20091127003 | Encerrado              | Em curso  | Em análise   |
| 20091127004 | Encerrado              | Em curso  | Encerrado    |
| 20091130005 | Encerrado              | Encerrado | Encerrado    |
| 20091201006 | Encerrado              | Encerrado | Encerrado    |
| 20091202007 | Encerrado              | Encerrado | Em análise   |
| 20091211008 | Encerrado              | Em curso  | Em análise   |
| 20091214009 | Em curso               | Em curso  | Encerrado    |
| 20091215010 | Encerrado              | Encerrado | Encerrado    |
| 20091215011 | Encerrado              | Em curso  | Encerrado    |
| 20091216012 | Encerrado              | Em curso  | Encerrado    |
| 20091219013 | Encerrado              | Encerrado | Encerrado    |

### 5.3 Resumo de processos anotados

#### I. Processo 20091124001

##### Questão colocada:

1. O estudante estava inscrito num mestrado integrado da Universidade de Coimbra (UC) e reprovou a uma unidade curricular do 1º semestre.
2. Continuando matriculado e inscrito na UC, inscreveu-se numa disciplina isolada (no 2º semestre do mesmo ano lectivo) mas noutra instituição de ensino superior, tendo obtido aprovação nessa unidade curricular, enquanto disciplina isolada.

3. Atendendo à designação da disciplina, ao número de ECTS, ao programa e ao conhecimento de anteriores despachos favorável a colegas seus nas mesmas circunstâncias, o estudante requer na UC a respectiva equivalência da disciplina isolada, pedido que contudo lhe foi indeferido.

4. O estudante apresentou um pedido de reanálise da decisão na sua Unidade Orgânica, que ainda não foi decidido.

#### Consulta:

O estudante, antecipando a presunção de novo indeferimento, veio à Provedoria informar-se sobre a legislação aplicável.

#### Parecer da Provedoria:

O estudante deve aguardar a resposta ao recurso que apresentou, para – consoante a decisão da Faculdade – decidir e agir em conformidade. (Nota: Não teve resposta até 31/12).

#### Elaboração de recomendação: Em análise

Independentemente do desfecho final deste caso concreto, parece oportuno a Universidade reflectir sobre a possibilidade legal de um estudante inscrito numa Unidade Orgânica poder frequentar noutra instituição de ensino superior uma ou mais disciplinas isoladas de um Curso igual ou idêntico ao que está inscrito na UC com o objectivo de vir a pedir à UC a respectiva equivalência.

## II. Processo 20091127002

#### Questão colocada:

1. O valor das propinas na UC é mais elevado do que o praticado noutras Universidades Portuguesas em outros cursos de doutoramento semelhantes.

2. O valor das propinas é mais elevado do que o praticado em outros cursos de doutoramento com características semelhantes na UC.

3. O curso de doutoramento em questão insere-se numa área científica que a Fundação para a Ciência e Tecnologia não costuma apoiar economicamente.

4. Em muitos cursos de doutoramento da UC é difícil obter informação à data da inscrição sobre o valor das propinas de forma expedita.

Queixa:

1. A falta de informação sobre o valor das propinas na página do curso e nos próprios serviços que contactaram originou que os estudantes em causa só tomassem conhecimento do valor das propinas dois meses após terem iniciado o programa de doutoramento.
2. Demora no tratamento do problema que foi apresentado junto da Coordenação do Curso em 29/12/2008.

Petição dos alunos:

1. Redução da propina em 50%.
2. Alternativamente, utilização de 50% do valor da propina no processo de investigação individual; neste caso a utilização do dinheiro deve ser regulamentada de forma clara.

Parecer da Provedoria:

Os estudantes devem requerer um subsídio para o pagamento (parcial) das propinas (baseado no Regulamento do Pagamento de Propinas da UC, art.º 10º, nºs 3 e 4).

Mediação:

Sobre o assunto o Provedor realizou duas reuniões (relativamente) inconclusivas com a Direcção da Unidade Orgânica envolvida.

Elaboração de recomendação: Em análise

É urgente e indispensável que sejam dadas indicações no sentido de que todos os cursos de doutoramento da UC tenham na sua página da internet e nos respectivos materiais promocionais o valor das propinas.

III. Processo 20091127003

Questão colocada:

1. O estudante finalista de curso de 1º ciclo faltando-lhe apenas uma unidade curricular semestral foi informado de que deveria pagar a totalidade das propinas.

2. O valor da propina indicado na página da UC para os cursos de licenciatura e de mestrado integrado para 2009/10 é de € 996,85 (novecentos e noventa e seis euros e oitenta e cinco cêntimos), por força do nº 8 do artigo 16º da Lei nº 37/2003, de 22 de Agosto, na redacção dada pelo artigo 3º da Lei nº 49/2005, de 30 de Agosto e o valor que lhe foi exigido é €1001,85 (mil e um euros e oitenta e cinco cêntimos), conforme se pode verificar no documento que lhe foi entregue na altura da inscrição.

Consulta:

O estudante veio confirmar a veracidade da informação acerca da necessidade de pagar a totalidade da propina e confirmar o valor a pagar.

Informação da Provedoria:

Por deliberação da UC, os estudantes do último ano de licenciatura estão de facto obrigados ao pagamento total da propina. Quanto à diferença de 5 euros, segundo informação colhida junto dos Serviços Académicos, é justificada pelo pagamento de um seguro escolar obrigatório.

O estudante foi aconselhado a requerer redução de propinas ao Reitor.

Parecer da Provedoria:

Independentemente do desfecho final deste caso concreto, a UC deve reflectir se um estudante pode frequentar todos os anos do seu curso como aluno a tempo parcial e no último ano ser obrigado a frequentar como aluno a tempo total, especialmente quando as unidades de crédito em falta para terminar o curso somarem menos de 30 ECTS. Parece questionável o enquadramento legal da decisão da UC.

IV. Processo 20091127004

Questão colocada:

1. O estudante tinha (em 26/10/2009) a inscrição (às disciplinas que lhe faltam para terminar o curso) bloqueada por ter duas unidades curriculares à espera que as notas fossem lançadas.
2. O estudante reportou a situação à Secretaria da Unidade Orgânica.

3. Tendo passado 1 mês (em 27/11/2009) o estudante continuava com a inscrição bloqueada por ainda ter uma unidade curricular à espera que a nota fosse lançada.

Queixa:

O estudante considera que os serviços deviam ser mais rápidos para não ser compelido a verificar diariamente se já foram lançadas as notas em falta a fim de não deixar passar o prazo de inscrição de que dispõe a partir do referido lançamento.

Mediação:

O Provedor contactou o Serviço tentando desbloquear a situação, o que não foi possível até 31 de Dezembro.

V. Processo 20091130005

Questão colocada:

O estudante tem um curso do ensino superior (2 anos, 1680 horas) de uma Universidade Brasileira. O estudante está inscrito numa Faculdade da UC, em unidades curriculares isoladas do 1º ciclo que considera da mesma área científica do curso que possui.

Consulta:

Pretendia saber se pode obter em Portugal equivalência do grau de licenciatura obtido na universidade brasileira. Se lhe for concedida equivalência, se pode prosseguir os estudos e fazer o Mestrado Integrado.

Parecer da Provedoria:

Esta consulta, que manifestamente não deveria ter sido feita à Provedoria, demonstra a necessidade de continuamente melhorar a informação disponível na página da Universidade, de modo a torná-la o mais transparente possível, em particular, para as consultas de estudantes estrangeiros.

## VI. Processo 20091201006

### Questão colocada:

1. O estudante pretende obter um certificado na secretaria mas para isso necessita de preencher o inquérito no WOC.
2. Quando liga para o link que lhe foi fornecido pelos Serviços recebe a seguinte mensagem: “O número de aluno introduzido não está correcto, introduza novamente.”.
3. O estudante afirma que cumpriu todas as suas obrigações pelo que exige ter o certificado.

### Queixa:

Ineficiência dos Serviços.

### Mediação:

A questão foi resolvida por meios informais.

## VII. Processo 20091202007

### Questão colocada:

1. Na época de exames especiais, como finalista, o estudante reprovou a duas unidades curriculares da licenciatura a que estava inscrito na Universidade de Coimbra.
2. Em meados do mês de Setembro fez um requerimento pedindo a reanálise dos dois exames.

### Queixa:

1. Ausência de resposta ao requerimento no início de Dezembro.
2. Se a resposta vier a ser negativa a frequência a uma das unidades curriculares (do 1º semestre) está prejudicada dado que as aulas estão praticamente terminadas.

### Mediação:

1. Este assunto foi tratado em reunião com a Direcção da respectiva Unidade Orgânica. A demora na resposta foi causada pelo esquecimento de um dos Professores envolvidos.

2. O Provedor foi também informado de que o estudante tinha sido avisado por telefone no dia 9/12/2009, de que a resposta ao requerimento de revisão de provas estava disponível.

Elaboração de recomendação: Em análise.

Sugerir a implementação de um sistema de alertas de repetição automática no sistema informático que avise o Professor que está em falta no cumprimento do prazo das tarefas docentes/administrativas em processos pendentes.

#### VIII. Processo 20091211008

Questão colocada:

1. No dia 23 de Julho de 2009, quando regressou de Erasmus, o estudante entregou os comprovativos das unidades curriculares realizadas.
2. No início de Setembro, altura em que formalizou a candidatura ao perfil desejado (Perfil A), ainda não tinham sido contabilizados os ECTS realizados pelo que terá sido colocado noutra perfil (Perfil B).
3. Acresce que em 2007 frequentou e obteve aprovação a uma disciplina do perfil A pelo que sempre considerou que nele estaria colocado.
4. Só se apercebeu de que estava colocado no Perfil B porque a nota duma prova de avaliação não foi lançada e o Professor o informou de que o seu nome não constava na lista do Perfil A.
5. Por análise dos resultados das colocações nos perfis concluiu que, se os créditos tivessem sido contabilizados, reunia os requisitos suficientes para ser colocado no Perfil A.
6. Tem vindo a frequentar as disciplinas do Perfil A desde o início do ano lectivo e teme perder os resultados de avaliação contínua e periódica a que tem vindo a submeter-se.

Queixa:

Colocação em perfil indesejado como consequência da demora excessiva na contabilização dos créditos das unidades curriculares feitas em Erasmus.

Parecer da Provedoria:

O estudante foi aconselhado a fazer um requerimento à Direcção da Unidade Orgânica, expondo a situação e pedindo para ser colocado no perfil desejado.

Mediação:

O Director da Unidade Orgânica referiu ao Provedor que o estudante expôs a situação a diversos órgãos da Universidade usando linguagem imprópria e excessiva. O Provedor tenciona manifestar ao estudante que está obrigado ao dever de correcção e bom trato para com os outros membros da Comunidade Universitária. O requerimento do estudante não foi despachado até 31 de Dezembro.

Elaboração de recomendação: Em análise.

Propor a criação de um regulamento que simplifique os procedimentos de creditação dos ECTS obtidos noutras instituições do Ensino Superior Nacionais ou Estrangeiras.

IX. Processo 20091214009

Questão colocada:

O estudante pediu na secretaria fotocópia dos exames em que tinha reprovado e fundamentação dos despachos de indeferimento na revisão de provas. Os funcionários exigiram que o estudante requeresse as fotocópias e recusaram a entrega da fundamentação.

Queixa:

O estudante alega excesso de burocracia e procedimento ilegal dos funcionários.

Parecer da Provedoria:

1. A exigência feita de apresentar um requerimento para receber fotocópia dos exames é regulamentar.
2. A entrega da fundamentação do despacho de indeferimento é obrigatória.

Mediação:

O Director da Unidade Orgânica foi contactado por correio electrónico solicitando esclarecimentos sobre o que se tinha passado não se tendo recebido resposta definitiva até 31 /12.

## X. Processo 20091215010

### Questão colocada:

1. Demora excessiva no processo de equivalências em 2002/3. Consequentemente o estudante passou todo o ano lectivo em que se transferiu sem saber em que disciplinas se devia inscrever.
2. No ano lectivo de 2004/2005 o curso sofreu uma alteração e o novo plano de equivalências só lhe permitiu regularizar as inscrições em Junho de 2005.

### Queixas:

O estudante queixa-se de que, como consequência da informação deficiente que recebeu, teve a sua vida académica fortemente prejudicada, responsabilizando a Universidade pelas enormes dificuldades que está a encontrar para terminar o seu curso.

### Parecer da Provedoria:

O estudante optou por confidencialidade total da sua identidade pelo que não foi possível confirmar a veracidade do exposto nem averiguar o comportamento académico do estudante nos anos lectivos não incluídos na exposição. O processo foi arquivado.

Contudo nunca é demais insistir na necessidade de melhorar o atendimento aos estudantes e de agilizar os procedimentos de resposta a todos os requerimentos em geral e aos de equivalências em particular.

## XI. Processo 20091215011

### Questão colocada:

1. Em algumas Unidades Orgânicas os professores exigem que os enunciados do exame sejam devolvidos no final da prova.
2. Por vezes os estudantes dessas disciplinas tentam refazer a prova de memória e trocam as perguntas por correio electrónico.
3. O estudante queixoso terá enviado por engano uma mensagem de correio electrónico com perguntas de um exame para o professor dessa unidade curricular.

4. Este chamou o estudante ao gabinete e deu-lhe a conhecer o seu descontentamento chegando a acusá-lo de falta de ética e ameaçando-o de procedimento disciplinar.

Queixas:

O estudante ficou transtornado com o acontecido e como ainda não conseguiu ter resultado positivo à unidade curricular, alega que a simples presença do professor é o suficiente para o enervar nos exames, prejudicando o seu desempenho

Petição:

Atendendo às razões expostas gostaria de ser avaliado por outro professor.

Resolução através de meios informais:

O estudante optou pela confidencialidade de identidade o que inviabiliza de todo a actuação do Provedor para averiguar os factos e eventualmente poder fazer qualquer recomendação. Por isso, foi sugerido ao estudante que se dirigisse pessoalmente ao Director da sua Unidade Orgânica expondo o sucedido e pedindo que intercedesse junto do Professor alertando-o para o cumprimento do Regulamento Pedagógico da Universidade, que em nenhum aspecto vincula os estudantes ao dever de sigilo ou a não trocar comentários com colegas sobre o enunciado escrito das provas de exame do passado, como forma de preparação para exames a que se venha a submeter.

XII. Processo 20091216012

Questão colocada:

O estudante queixa-se de que no Pólo Universitário que frequenta existem falhas graves, nomeadamente, má iluminação, falta de higiene e inexistência de lugares de estacionamento.

Parecer da Provedoria:

Atendendo a que a zona a que o estudante se refere está em obras e que a comunicação foi feita no final do período lectivo do 1º semestre, considera-se que a situação deve ser reanalisada no início do próximo período de aulas.

### XIII. Processo 20091219013

#### Questão colocada:

1. Por informação incorrecta de um funcionário dos serviços da Secretaria da Unidade Orgânica a que pertence, que não pretende identificar, o estudante foi induzido em erro relativamente a uma unidade curricular de um ano atrasado, pelo que só na altura em que se preparava para se apresentar a provas de exame é que foi informado de que essa unidade curricular tinha frequência obrigatória pelo que a não podia fazer.
2. Como consequência dessa informação o estudante acabou por não se apresentar a exame a uma outra unidade curricular.
3. No presente ano lectivo tem um número reduzido de unidades curriculares, apenas as que decorrem directamente da situação relatada.
4. Tinha conhecimento de anterior Despacho Reitoral que previa, nas circunstâncias em que se encontra, o pagamento de propina mínima e estava disposto a fazer esse pagamento.
5. Mas não está disposto a pagar a propina máxima nestas circunstâncias, em particular por considerar que só não obteve avaliação positiva à totalidade das disciplinas por erro dos serviços.
6. Lembra ainda que, além do valor das propinas, a situação descrita vai originar todas as outras despesas correspondentes a um ano de estadia em Coimbra, além do que deixa de ganhar, pois caso não lhe tivessem provocado esta situação, poderia estar já a trabalhar.

#### Queixas:

1. Incompetência de um funcionário e consequente má informação.
2. Considera injusto ou mesmo ilegal o pagamento da propina máxima quando se é finalista e se está inscrito a um número reduzido de disciplinas.

#### Petição:

Considerando que foi vítima da incompetência dos serviços da Universidade, pede para pagar apenas as propinas correspondentes às unidades curriculares que frequenta, ou no máximo as propinas reduzidas.

Parecer da Provedoria:

O estudante foi aconselhado a fazer um requerimento ao Reitor descrevendo a situação e pedindo para pagar uma propina reduzida.

Observação:

Só seria possível avaliar a responsabilidade dos Serviços se o estudante informasse quem foi o funcionário que provocou a situação descrita.



## 6. Conclusões

A Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra ainda não tem passado. Só presente e queremos acreditar que terá futuro.

Por isso, à laia de conclusões, tem oportunidade fazer o apontamento dos aspectos mais relevantes que resultaram da curta experiência de vida deste novo órgão da Universidade:

Tem sido muito positiva a colaboração dos responsáveis e restantes membros dos Órgãos de Governo e Serviços da Universidade e das suas Unidades Orgânicas quando a eles se teve que recorrer para confirmar a informação sobre os problemas colocados e para procurar possíveis soluções de modo informal.

É preciso estudar os canais mais adequados para a obtenção de informação em cada Unidade Orgânica e em cada Serviço de modo a agilizar a capacidade de obtenção de informação e de resolução de conflitos por meios informais por parte da Provedoria.

Apontar a necessidade de continuar e até de incrementar a divulgação das funções e competências do Provedor entre todos os membros da comunidade universitária, mas principalmente entre os estudantes.

A maior parte das consultas e queixas têm a sua origem na demora exagerada na resposta a requerimentos de toda a índole: pedidos de creditação de unidades curriculares obtidas noutras instituições, de reconhecimento de equivalências, de transferência ou mudança de cursos, etc. Essa lentidão parece resultar na maior parte dos casos de processos de difícil e complexa coordenação, que envolvem órgãos de Governo e Serviços, funcionários docentes e não docentes, com prioridades e consequentes tempos de resposta necessariamente diferentes. Por esse motivo parece ser prioritário na melhoria da qualidade de relação do “estudante” com a sua “Universidade” a busca de procedimentos mais directos, mais simples e mais transparentes.

Um outro motivo de insatisfação por vezes não completamente expresso nos resumos dos processos mas evidente nos contactos com os estudantes resulta da insuficiente informação

disponível. A falta de clareza de instruções e de regulamentos, a proliferação de normas regulamentares e a dificuldade em obter informação sobre procedimentos tem vindo a ser indicada por estudantes provenientes de outras instituições de ensino superior nacionais ou estrangeiros, como fonte de enganos na inscrição, no pagamento de propinas, ou mesmo na escolha de unidades curriculares de opção. Verificar cuidadosamente os argumentos dos estudantes nos requerimentos poderá ser essencial para localizar e colmatar as falhas na informação fornecida.

Um outro aspecto que ressalta em muitas das comunicações é o do atendimento deficiente por funcionários docentes e não docentes e, mesmo, por responsáveis de Órgãos. Ora o respeito e a cortesia devem ser recíprocos: do estudante para com os professores e funcionários e dos funcionários e professores para com os estudantes.

Pese embora o esforço revelado dos responsáveis dos Órgãos de Governo, da Administração e dos Serviços para a salvaguarda dos direitos e liberdades dos estudantes e apesar de bem visível a melhoria de eficiência e modernidade da Universidade de Coimbra, nomeadamente pela utilização dos meios informáticos que estão disponíveis tanto para docentes, como estudantes e funcionários, as queixas e questões que eventualmente venham a chegar à Provedoria do Estudante e o eco que delas faça o Provedor, só podem ser encaradas não como críticas que nos derrubem mas como desafio à capacidade de toda a comunidade universitária para fazer sempre mais e melhor.

## **Anexo: Discurso da Tomada de Posse do Provedor do Estudante**

Senhor Reitor

Senhora e Senhores Vice-Reitores, Senhora e Senhores Pró-Reitores

Senhoras e Senhores Membros do Conselho Geral

Senhores Directores e Senhores Presidentes dos Conselhos Directivos das Faculdades

Senhor Presidente da Direcção-Geral da AAC

Caros Colegas, Caros Estudantes, Caros Funcionários

Minhas Senhoras e Meus Senhores

Há 40 anos por esta altura estava perto desta sala, na Sala Gomes Teixeira (se não estou em erro), a apresentar-me a provas orais da disciplina de Cálculo. A classificação positiva então obtida levou-me a deixar a Universidade de Coimbra, que já não me permitia continuar os estudos de Engenharia Mecânica, e a rumar para o Instituto Superior Técnico da Universidade Técnica de Lisboa em que me viria a licenciar.

Lembro-me de que na luta académica em que estava envolvido com a importância que me conferia o facto de que sem mim (um estudante anónimo) e sem muitos outros como eu, a Crise não teria sido possível, um dos aspectos – um pequeno aspecto diga-se – era o de lutar contra as formalidades excessivas. Não ao exame com gravata.

Em nome dessa informalidade espero que me permitam dirigir o que resta deste meu discurso ao Senhor Reitor, que representa a totalidade da Universidade, e às Amigas e Amigos, que não deixaram de estar presentes. Sinto-me muito feliz por saber que a intersecção entre o conjunto “Universidade” e o conjunto “Amigos” não é um conjunto vazio!

Senhor Reitor, Caras Amigas e Caros Amigos:

Quando o Sr. Reitor me contactou no sentido de me propor ao Conselho Geral como candidato a Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra não lhe demonstrei grande entusiasmo. Penso que, em grande medida, seria a insegurança que sentia por poder vir a assumir um cargo que nunca antes fora ocupado nesta Universidade de 700 anos. Contudo, quero agora declarar publicamente que hoje o assumo com empenho porque se trata de um desafio verdadeiramente apaixonante. Não foi um amor à primeira vista, foi uma adesão pensada, estudada, trabalhada.

Lutar pelos direitos dos alunos é, seguramente, contribuir para a melhoria da Universidade. Não me consigo lembrar de um único direito em que o interesse legítimo dos alunos e o verdadeiro interesse da Universidade sejam antagónicos. Aos estudantes interessa, acima de tudo, alcançar na Universidade de Coimbra conhecimentos e competências que os tornem competitivos no mercado de trabalho extremamente exigente que os espera. Todos os seus direitos, pelo menos todos aqueles por que vale a pena lutar, convergem na obtenção das maiores aptidões possíveis quer profissionais quer pessoais. É esse o interesse dos Estudantes, é esse o interesse da Universidade!

À Universidade e aos seus profissionais (professores ou funcionários) interessa ter estudantes trabalhadores, motivados e satisfeitos desde o primeiro ciclo de estudos. Só assim a Universidade poderá fixar os melhores nos ciclos de estudos mais avançados para os poder utilizar na sua outra função (a investigação).

Acresce que, numa altura em que a publicidade é essencial quer para captar alunos de todos os ciclos quer para os atrair para a formação ao longo da vida, os nossos melhores embaixadores, os nossos melhores cartazes publicitários serão os nossos ex-alunos. Serão eles que, pelos conhecimentos adquiridos e pela forma como foram tratados, poderão incentivar os bons a desejar, não apenas ir para a Universidade mas, acima de tudo, a desejar

vir para a Universidade de Coimbra. Porque a qualidade, tal como a gripe, pega-se. Da Universidade para os Estudantes e destes para a Universidade!

Mas passemos ao que eu entendo ser o papel do Provedor do Estudante, algumas dúvidas, alguns pedidos de colaboração, ...

-----

As funções de Provedor são geralmente associadas às do “ombudsman” sueco cujo significado original parece ser “pessoa que age em nome de outrem” embora o conceito seja mais rico e inclua a representação dos mais fracos perante o poder real. Mas não deixa de ser interessante ver que, a partir destas raízes nórdicas vulgarmente aceites, o provedor assume nomes muito diferentes em diversos países e que esses nomes revelam um entendimento diversificado do cerne das respectivas funções: desde o *defensor* espanhol e italiano, ao *mediador* francês, passando pelo *ouvidor* brasileiro.

Assentemos pois! Qual é a função do Provedor do Estudante?

O Provedor do Estudante deverá ser um defensor dos estudantes na sua relação com o poder universitário, entendido em todas as suas vertentes – administrativa, científica e pedagógica - e para isso deverá considerar atentamente (ouvir) as mensagens que lhe enviem e, se necessário, procurar soluções, elaborar recomendações e actuar como mediador de conflitos.

De notar, contudo, que a noção de Provedor em ambiente Universitário é muito variada e daí o interesse em assentar num conceito que possa servir a Universidade de Coimbra.

Uma primeira distinção prende-se com o público-alvo da Provedoria: são os estudantes ou é a totalidade da comunidade universitária composta por estudantes, funcionários e docentes? Não me vou deter muito neste ponto dado que, quem podia (o legislador) definiu o público-alvo como sendo os estudantes. De notar que muitas Universidades noutros países adoptaram a alternativa. Penso que cá venceu a ideia – com que concordo parcialmente - de que o elo

mais fraco na Universidade é o Estudante. Mas poderá ter vencido a ideia do estudante-cliente com a qual, de todo, não concordo!

Uma outra grande distinção é a que opõe o carácter mais jurídico ou mais associado à qualidade dos serviços prestados.

Algumas Universidades (por exemplo, a Universidade Nacional Autónoma do México que dispõe de um Defensor Universitário desde 1985) definem um perfil de Provedor em que este é o titular de um órgão jurídico de carácter independente que tem o objectivo de controlar a legalidade. Cabe-lhe, vigiar a correcta aplicação da ordem legal universitária e propor as medidas que considere necessárias para o restabelecimento da ordem jurídica. Naturalmente, este tipo de Provedoria, circunscrita ao campo do direito, exige que o seu titular seja um jurista de prestígio e com amplo conhecimento da Legislação Universitária.

Alternativamente a esta visão surgem as Universidades que adoptam a posição de uma empresa estritamente fornecedora de serviços e que, assim, definem um Provedor que fundamentalmente serve para receber as reclamações dos estudantes-clientes e para as canalizar para as instâncias que as podem resolver. Com esta lógica surgem, por exemplo, algumas Ouvidorias Universitárias Virtuais no Brasil, que nem sequer têm definido um Ouvidor, como aliás é compreensível; para providenciar o encaminhamento das mensagens recebidas não é, evidentemente, necessário um Ouvidor.

Logicamente há meios-termos. O órgão definido para a Universidade de Coimbra nos Estatutos e mais tarde regulamentado pelo Conselho Geral é um evidente meio-termo. Citando o Regulamento, o Provedor:

- Aprecia queixas, petições e participações que lhe são dirigidas pelos estudantes, designadamente sobre questões pedagógicas ou relativas à acção social, e emite recomendações sobre elas;
- Propõe medidas a tomar para prevenir situações ilegais, injustas ou simplesmente irregulares;

- A partir da análise das questões que lhe são colocadas, emite pareceres e formula recomendações sobre acções a desenvolver com vista a melhorar o grau de satisfação dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes da Universidade.

Assim, o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra deverá actuar na garantia dos direitos mas também no controlo da qualidade do serviço prestado pronunciando-se, sempre que necessário, relativamente ao mérito deste. Percebe-se assim que o Conselho Geral da Universidade de Coimbra na escolha do nome do Provedor, não tenha optado por um jurista de prestígio e com amplo conhecimento da Legislação Universitária, como existem muitos na nossa Universidade, mas por alguém que conhecendo a realidade universitária como Professor pudesse olhar para essa realidade pelos olhos dos Estudantes e pudesse recomendar as acções correctivas para a melhoria da qualidade que a todos servirá. Com este perfil haveria, igualmente, muitos por onde escolher!

-----

A partir das ideias expostas analisemos o processo de criação de um órgão como o Provedor do Estudante e as dificuldades que poderá ter que enfrentar. Atendendo à experiência relativamente recente da criação dos nossos Provedores do Estudante consideremos a experiência mais rica do Brasil que criou a primeira Ouvidoria Universitária em 1992 (na Universidade Federal do Espírito Santo) e que neste momento já conta com mais de 50. De notar que a criação das ouvidorias universitárias é livre, isto é, não deriva de qualquer imposição legal nesse sentido.

Em “Orientações para a Implantação de uma Unidade de Ouvidoria”, da autoria conjunta da Presidência da República do Brasil, da Controladoria-Geral da União e da Ouvidoria-Geral da União, são indicadas as etapas para instalação de uma unidade de provedoria em Serviços Públicos. Ora, logo a primeira etapa nele prevista, a “identificação da necessidade da criação” suscita algumas questões importantes:

- Quem identificou a necessidade da criação de Provedorias de Estudantes nas Universidades portuguesas? Os Reitores? Os Professores? Os Estudantes?
- Como e quando foi identificada essa necessidade?

Como é do conhecimento público, o cargo de Provedor do Estudante foi criado pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior e acolhido nos novos estatutos da Universidade de Coimbra. Mas, correndo o risco de ser considerado extemporâneo, pergunto:

- Haverá necessidade de tal órgão?
- Estaremos todos nós, aqui nesta sala, mas ainda com maior importância, em toda a Universidade, convencidos da sua necessidade?
- Sem a imposição do Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior teríamos criado este órgão nos nossos Estatutos da Universidade?

Deixo estas questões à vossa consideração! Mas, tal como a cor do carro que pode ser qualquer desde que seja preta, a resposta tem que ser sim!

Por mim estou convicto de que o Provedor do Estudante, tal como que foi previsto na lei e regulamentado pelo Conselho Geral, pode desempenhar um papel importante na garantia dos direitos e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela nossa Universidade. Mas estou igualmente convencido que a referida “identificação da necessidade” ampla e democraticamente assumida pela Universidade, poderia ajudar a evitar alguns riscos que este tipo de órgão muitas vezes tem de enfrentar. Quais são esses riscos?

O primeiro grande risco é o de poder não existir por parte do gestor máximo da Universidade, o Reitor, um verdadeiro reconhecimento, um verdadeiro convencimento da necessidade e da importância da função do Provedor. Note-se que tal possibilidade poderia não causar grande estranheza, se considerarmos que em Portugal o “ombudsman” é uma instituição relativamente recente e que nenhuma das Universidades Portuguesas reconheceu a necessidade do Provedor do Estudante antes de a sua criação ter sido imposta pelo Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior, com excepção da Universidade do Porto.

Ora, como o Provedor é um poder sem poderes, nomeadamente sem poderes executivos ou coercivos, é do Reitor que o Provedor tem que receber o suporte necessário para o exercício das suas funções e para poder agir com legitimidade junto dos demais dirigentes da instituição. Sem o suporte do Reitor a aceitação, a credibilidade e a capacidade de resposta do Provedor do Estudante seriam, evidentemente, afectadas.

Mas, na Universidade de Coimbra este risco, felizmente, não existe! Sei que desde muito antes da publicação do RJES o Sr. Reitor e a sua equipa no âmbito da discussão de uma “Proposta de Roteiro para o Projecto Estudante”, da autoria do Senhor Vice-Reitor António Martins, definia como (e cito) “mecanismo complementar da organização do feedback e da garantia dos direitos” a criação, em altura oportuna, da figura do provedor do estudante, que deveria “ter um formato de independência e de liberdade de movimentos dentro da estrutura de toda a Universidade de Coimbra”. Muito semelhante ao que foi adoptado. E penso que a figura do Provedor do Estudante só não foi ampla e democraticamente discutida antes da publicação do RJES, dadas as complicações que as Universidades têm vivido com a adaptação ao Processo de Bolonha, com a diminuição das dotações orçamentais e, depois, com a aplicação do próprio Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior. E, a partir da publicação do novo Regime Jurídico, deixou de ser útil discutir a necessidade do órgão!

Um outro risco previsível é o de poder haver uma reacção negativa dos funcionários, docentes e não docentes, e dos órgãos de governo ou de administração da Universidade. Reacção que pode resultar da incorrecta informação sobre os reais objectivos deste órgão e que, a verificar-se, pode conduzir à lentidão no atendimento às solicitações do Provedor. A prática noutros países tem demonstrado que estas questões estão intimamente ligadas à ideia de que o Provedor se pretende transformar num órgão de crítica permanente ou, ainda pior, num centro de poder mais ou menos encapotado. Terei que ser eu, através da persuasão ou melhor ainda, através da minha acção, a evitar o nascer de tais ideias. Mas, quer para o trabalho de persuasão quer para o desenvolvimento da acção, desde já peço o auxílio de toda a Equipe Reitoral, de todos os Directores das Unidades Orgânicas, de todos os responsáveis da Administração, enfim, de todos os que estão empenhados na garantia de direitos dos Estudantes e na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

Um terceiro risco para a actuação do Provedor poderá ter por base a incorrecta expectativa que os estudantes tenham relativamente aos resultados a serem alcançados. O Provedor do Estudante tem como finalidade fomentar a participação e a consciencialização dos estudantes sobre o direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso. Mas, ao contrário do utente de um qualquer outro Serviço Público, o Estudante tem um papel

fundamental a desempenhar na qualidade do serviço recebido; em boa parte do serviço público de qualidade que deve receber o Estudante é não apenas utente mas, acima de tudo, parceiro e produto final. E esta é, em minha opinião, uma diferença fundamental entre o Provedor do Estudante e o Provedor do Cliente de uma qualquer empresa de bens ou de serviços.

O Estudante deve acreditar que quando a Universidade cria um órgão como o Provedor do Estudante demonstra não apenas que convive bem com a crítica mas, também, que acredita na sua capacidade de auto-avaliação e de auto-regeneração. Para se avaliar e corrigir a Universidade pede muito aos Estudantes: pede críticas, sugestões e mesmo elogios. Será injusto para a Universidade que o Estudante lhe peça pouco! Citando uma afirmação do discurso do Sr. Reitor na Abertura Solene das Aulas deste ano, “dos Estudantes espera-se que sejam sensatos: que peçam o impossível!”, acrescentaria que tal poderá demorar um pouco mais a satisfazer, mas que contribuirá muito mais para a melhoria da qualidade dos serviços prestados do que se pedirem apenas o que é difícil!

-----

Finalmente, poderá existir um risco para a actuação do Provedor causado pela desconfiança sobre os reais motivos da criação do cargo de Provedor do Estudante.

Permitam-me que dirija directamente algumas palavras aos Estudantes que, em última análise, justificam a existência deste órgão e, já agora, de todos os outros órgãos e da própria Universidade.

Sr. Presidente da AAC, Caros Estudantes:

Surgem, por vezes, críticas à figura do Provedor do Estudante porque a sua criação poderá corresponder à vontade de calar a voz das Associações Académicas e, em particular, a voz da Associação Académica de Coimbra. Se essa tiver sido a vontade do legislador estará, em minha opinião, votada ao fracasso.

Desde logo porque não é fácil calar uma voz com um passado mais que centenário e que se faz ouvir no desporto, na cultura e na intervenção política. A actual Associação Académica de Coimbra contempla, se não estou em erro por defeito, a existência de 26 secções desportivas, 15 secções culturais, 26 núcleos de estudantes, 8 organismos autónomos e uma Direcção Geral responsável por todas as secções e pela gestão financeira da Associação. Os que impulsionam toda esta actividade, desejavelmente todos os Estudantes, é muita gente para se calar por causa de um Provedor!

Mas se o objectivo for calar a voz da AAC apenas no que respeita à intervenção política também aí me parece que a intenção, a existir, não teria grande futuro. Imaginando que, por feliz acaso, a Universidade de Coimbra passasse neste momento a funcionar de forma inexcedível em todos os aspectos - administrativos, académicos, pedagógicos, científicos - a Provedoria do Estudante, que luta pela garantia dos direitos e pela melhoria da qualidade da Universidade, poderia deixar de fazer sentido, mas a Associação Académica, que luta pela melhoria da qualidade do Ensino Superior, ainda teria muita voz a erguer para defender o interesse dos Estudantes contra a legislação desajustada, contra os cortes orçamentais que dificultam o funcionamento da Universidade e impossibilitam o apoio a muitos estudantes carenciados, e contra o facilitismo que semeado no básico, cresce no secundário e tende agora a criar flor, fruto e sementes no ensino que, por enquanto, vamos designando por superior.

Estou certo – e com satisfação o digo - que a Associação Académica que há 40 anos ergueu a voz contra um poder autoritário e repressivo não se irá calar agora pelo facto de existir um Provedor do Estudante!

-----

Quando pensei neste acto não pude deixar de me lembrar do poema de João Cabral de Melo Neto, Morte e Vida Severina, que um grupo de brasileiros, então estudantes da Universidade de Coimbra, apresentou num dos convívios espontâneos dos jardins da AAC em Maio ou Junho de 69. Quando há 2 anos vim a esta sala para tomar posse, pensava então que pela última vez, vim tomar posse de um lugar recém defunto um cargo que tinha acabado de “saltar para fora da ponte e da vida”, o cargo de Presidente do Conselho Pedagógico da FCTUC. Embora o funeral estivesse previsto para daí a uns meses, previsivelmente poucos, a

verdade é que, tal como o Severino Retirante da história, acabei por o vir a acompanhar até agora. Foi o fim de uma vida Severina, de uma vida difícil, em que o poder do cargo dependia, em grande medida, do perfil de quem o ocupava e em que a existência do cargo apenas servia para esconder a relativamente baixa importância que o Conselho Pedagógico na prática realmente tinha. Isso mesmo terá sido reconhecido pela Assembleia Estatutária que, ao concentrar na mesma pessoa (o Director) a responsabilidade pelas 3 partes da moeda que é a função universitária (administração, investigação e ensino), veio dar o sinal inequívoco de que todas as partes deveriam ser consideradas de forma simultânea e integrada.

Venho agora tomar posse de um cargo recém-nascido, cujo destino tem vindo a ser vaticinado com cores mais ou menos negras tal como o destino do nascituro que, no fim do auto, “saltou para dentro da vida”. Mas da mesma forma que o destino daquele que “saltou para dentro da vida” é imprevisível e vale por si, também o destino do Provedor do Estudante é imprevisível e valerá por si e pelo que a Universidade quiser.

Nem mais nem menos!