



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DO PROVIDOR DO ESTUDANTE DA
UNIVERSIDADE DE COIMBRA**

2012

COIMBRA

2013

Em cumprimento do disposto no art.º 7º, n.º 7, do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, venho apresentar o Relatório da Atividade referente ao ano de 2012.

O Provedor do Estudante,

Rogério Augusto da Costa Pereira Leal

30 de março de 2013

ÍNDICE

1. Introdução	1
2. Atividade do Provedor do Estudante	3
2.1 – Análise quantitativa das comunicações	5
2.2 - Análise comparada das comunicações recebidas em 2012 e em anos anteriores	15
2.3 - Análise qualitativa das comunicações	17
2.4 - Situação dos assuntos comunicados	19
2.5 - Outras atividades	20
3. Conclusões	23

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 contudo, não dispensa 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 2012 e, naturalmente, salvaguarda a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os envolvidos.

Em 3 de Novembro de 2012 completou-se o terceiro ano do mandato do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra. De acordo com o Regulamento o Conselho Geral, sob proposta do Reitor, depois de ouvido o Senado e a Associação Académica de Coimbra, deliberou aprovar a renovação do mandato por mais um ano, Deliberação do Conselho Geral n.º 10/2012, de 24 de setembro.

2. Atividade do Provedor do Estudante

A maior parte da atividade do Provedor do Estudante está relacionada com processos abertos na sequência de comunicações que recebe, geralmente provenientes de estudantes ou de seus representantes. Contudo, há um número não desprezável de questões colocadas por pessoas que de momento não estão inscritas em cursos na Universidade.

Assim, na relação dos usuários com a Universidade consideram-se três grupos: os inscritos, os candidatos (que pretendem vir a ser estudantes da Universidade de Coimbra) e os antigos estudantes. A categoria dos inscritos abrange os estudantes, os familiares, os prescritos, os que frequentam unidades curriculares isoladas (sem qualquer outro vínculo à Universidade) e ainda uma classe designada por outra, em que são classificadas as questões apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica, por representantes dos estudantes em órgãos, por titulares de órgãos e por funcionários docentes ou não docentes. A categoria dos antigos estudantes abrange todos aqueles que abandonaram a Universidade antes de 2012, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos).

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

- Consulta – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos ou sobre interpretação de legislação aplicável aos estudantes.
- Pedido de apoio – Quando as solicitações assumem a forma de
 - pedido de mediação na resolução de um conflito;
 - pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
 - pedido para acelerar um procedimento administrativo e/ou académico.
- Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente
 - a um serviço prestado pela Universidade;

- a uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
- a uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização administrativa ou pedagógica, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados 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, com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências ou com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais.
- Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação e a regulamentação pedagógicas.
- Acadêmico – quando a situação se relaciona com o atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte do Serviço de Gestão Acadêmica, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas.
- Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao tempo de resposta do Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou, ainda que mais raramente, de Unidades Orgânicas.
- Mobilidade – quando o problema se prende com a internacionalização.
- Outro – situações não enquadráveis nos grupos anteriores.

Os usuários da Provedoria do Estudante são classificados de acordo com o género 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, para além das Faculdades, considera-se a categoria interdisciplinar (nos casos de diversas unidades orgânicas envolvidas, dos laboratórios associados, do Instituto de Investigação Interdisciplinar ou do Colégio das Artes) e desconhecida (nos casos em que não se recolheu essa informação).

No tipo de curso considera-se se o curso é ou não conferente de grau e, no caso de o ser, o ciclo de estudos. Não se distinguem os cursos pré e pós-Bolonha, sendo certo que, com exceção dos cursos de 3º ciclo, a grande maioria é posterior a Bolonha.

A grande maioria das comunicações dos estudantes ao Provedor foi efetuada por correio eletrónico, sendo raras as recebidas telefonicamente ou por correio postal e ainda mais raras as 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 2012 registaram-se 392 comunicações, das quais 382 (97,4%) são comunicações individuais e apenas 9 (2,3%) coletivas. Foi também registada uma comunicação anónima que não foi contabilizada nos números anteriores.

Das comunicações individuais, 216 (55,1%) foram apresentadas por utentes do género feminino e 166 (42,3%) por utentes do género masculino. As nove comunicações coletivas provêm da direção ou de núcleos da AAC, de dirigentes de uma associação internacional de estudantes, de um professor e de estudantes ou antigos estudantes que se declararam representantes de outros. Os assuntos apresentados foram pedagógicos, académicos e financeiros.

Os utentes apenas exigiram confidencialidade em 1% (3) das comunicações, o que se justifica porque quando apresentam 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 comunicações, cerca de 75%, é feita por estudantes atualmente inscritos ou por seus representantes. Os antigos estudantes com 19% representam também uma percentagem significativa. A caracterização dos usuários pode ver-se na tabela 1 e no gráfico 1.

Relação com a Universidade		Comunicações	
		Número	Percentagem
Inscritos	Estudante	254	64,8%
	Familiar	5	1,3%
	Prescrito	23	5,9%
	Unidades curriculares isoladas	1	0,3%
	Outra	10	2,6%
Candidatos	-	24	6,1%
Antigos	Diplomados	48	12,5%
	Interrompidos	27	6,9%
TOTAL		392	100,0%

Tabela 1 – Relação dos utentes com a Universidade

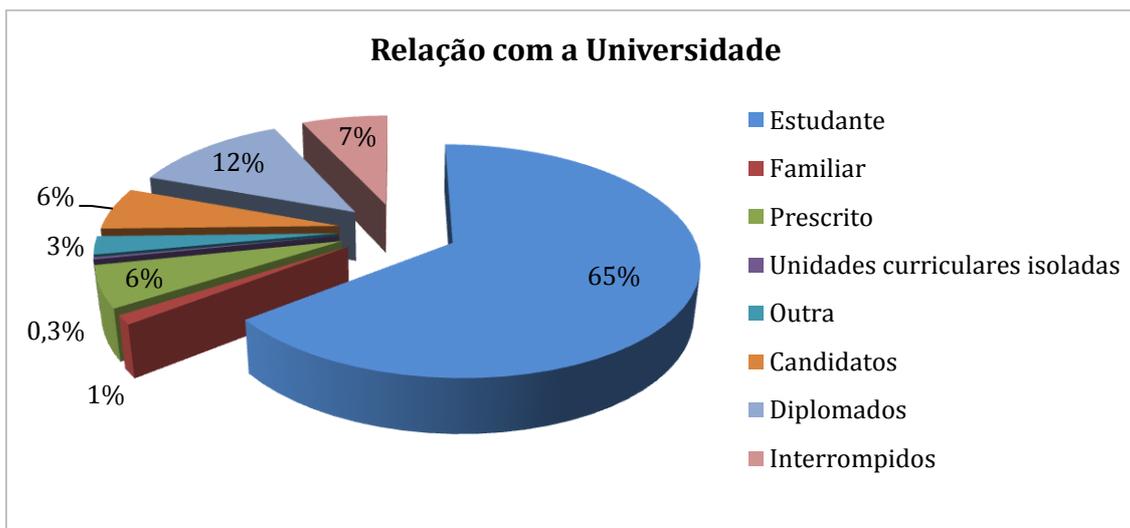


Gráfico 1 – Relação dos utentes com a Universidade

2.1.2 Tipo das comunicações

Na Tabela 2 e no Gráfico 2 podem ser visualizados o número e a percentagem de comunicações em cada tipo. Verifica-se que são os pedidos de apoio e as reclamações que apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 45% e a 37% dos casos.

Tipo de comunicação	Número de comunicações	Percentagem
Consulta	69	17,6%
Pedido de apoio	175	44,6%
Reclamação	145	37,0%
Sugestão	3	0,8%
Total	392	100,0%

Tabela 2 – Número e percentagem de comunicações por tipo



Gráfico 2 – Tipo de comunicação em percentagem

2.1.3 Assunto das comunicações

No que se refere aos assuntos verifica-se, naturalmente, uma distribuição diferente entre os que são apresentados pelos candidatos e pelos antigos estudantes e os que são apresentados pelos atualmente inscritos. As tabelas e os gráficos seguintes mostram essa distribuição.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	2	8,3%
Académico	5	20,8%
Mobilidade	17	70,8%
Total	24	100,00%

Tabela 3 – Comunicações por assunto nos candidatos

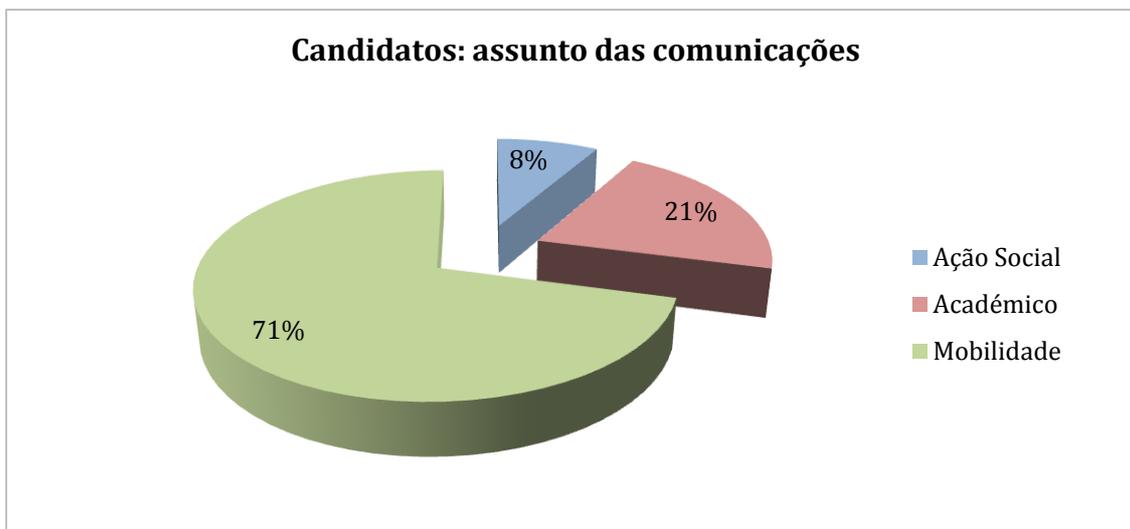


Gráfico 3 – Percentagem de comunicações por assunto nos candidatos.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	1	1,3%
Pedagogia	3	4,0%
Académico	46	61,3%
Financeiro	24	32,0%
Outros	1	1,3%
Total	75	100,00%

Tabela 4 – Comunicações por assunto nos antigos estudantes

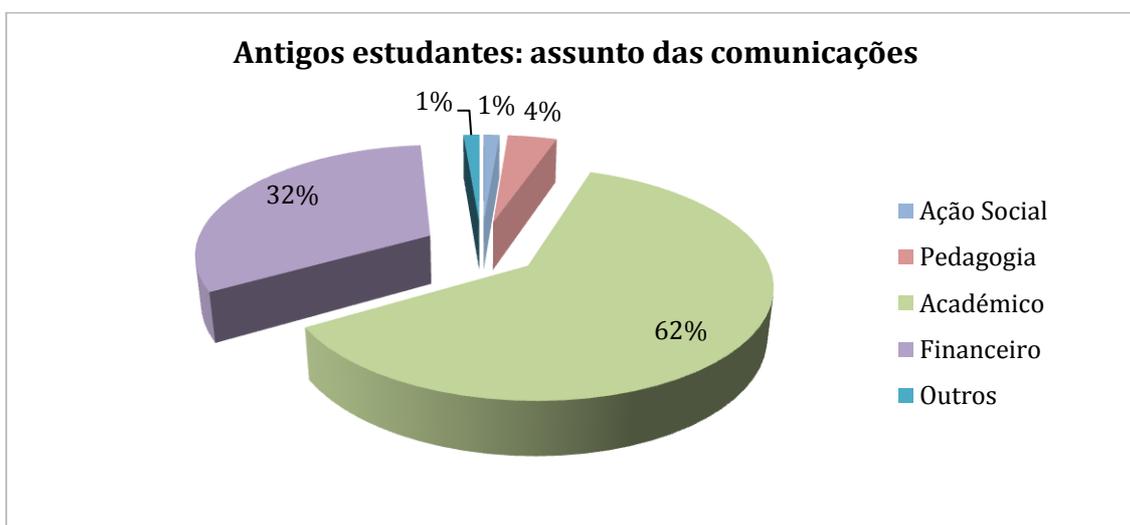


Gráfico 4 – Percentagem de comunicações por assunto nos antigos estudantes.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	29	9,9%
Pedagogia	80	27,3%
Académico	133	45,4%
Financeiro	45	15,4%
Outros	6	2,0%
Total	293	100,00%

Tabela 5 – Comunicações por assunto nos atualmente inscritos.

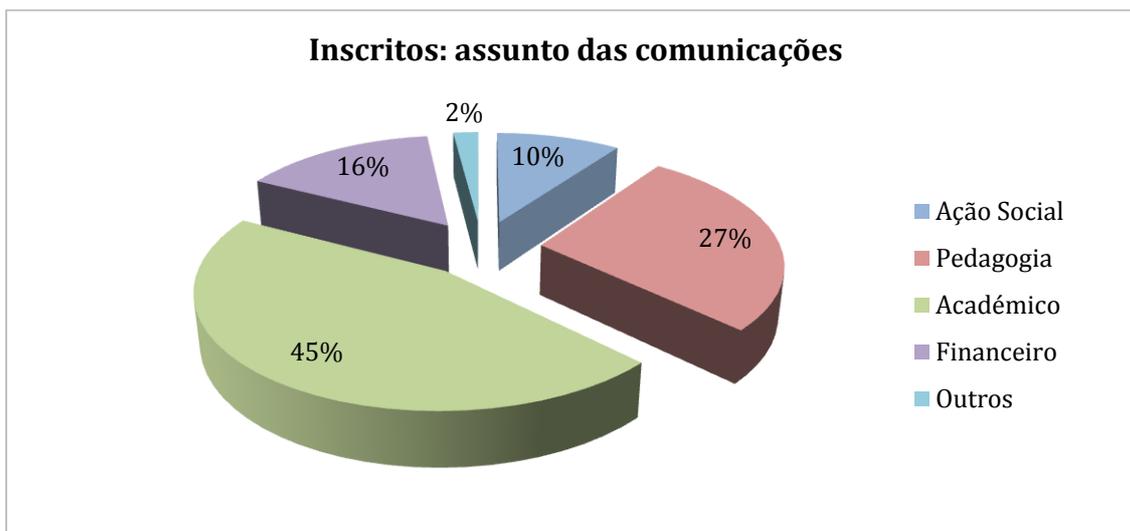


Gráfico 5 – Percentagem de comunicações por assunto nos atualmente inscritos.

É possível analisar melhor os resultados apresentados neste último caso considerando algumas subdivisões das categorias acção social, pedagógica, académica e financeira, conforme se pode visualizar nos gráficos 6 a 9.

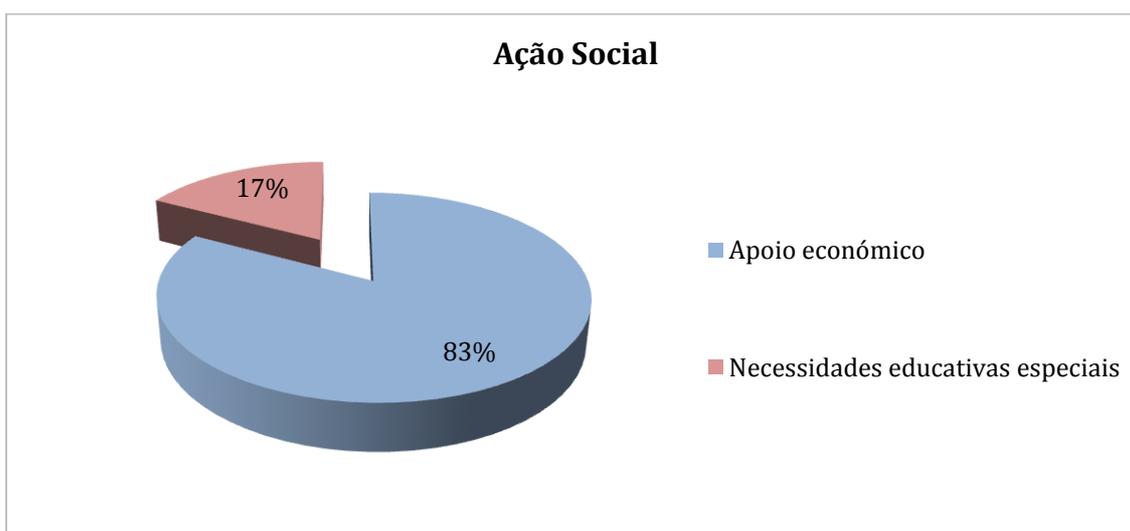


Gráfico 6 – Ação social.

Assuntos de índole pedagógica

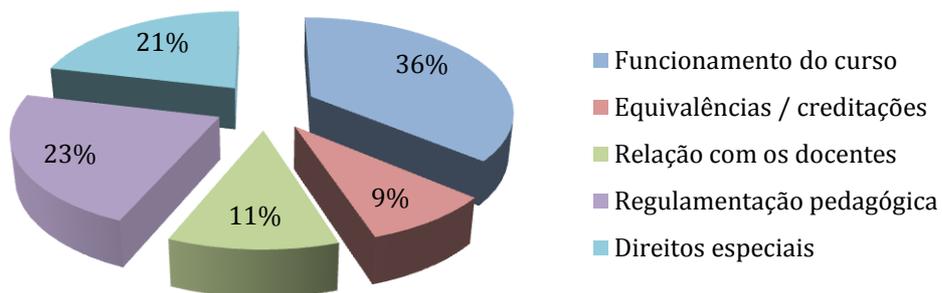


Gráfico 7 – Assuntos de índole pedagógica.

Assuntos da área acadêmica

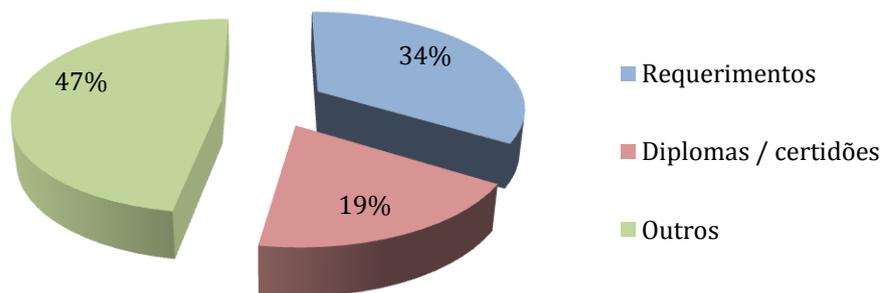


Gráfico 8 – Assuntos da área acadêmica.

Assuntos da área financeira

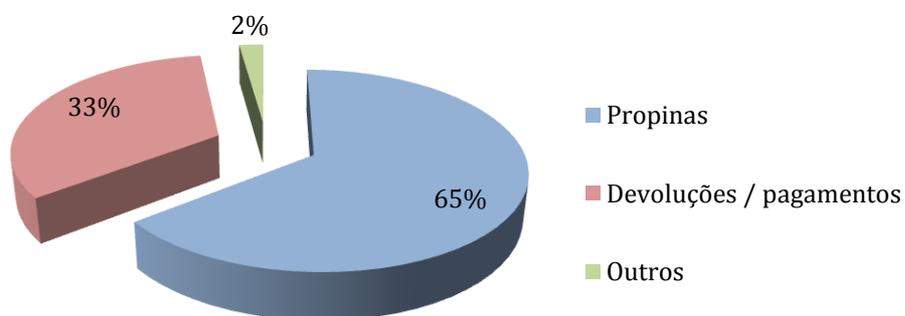


Gráfico 9 – Assuntos da área financeira.

2.1.4 Identificação da Unidade Orgânica

Considerando apenas os actualmente inscritos, 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	50	17,1%
FDUC	61	20,8%
FMUC	20	6,8%
FCTUC	83	28,3%
FFUC	17	5,8%
FEUC	36	12,3%
FPCEUC	17	5,8%
FCDEFUC	6	2,0%
Interdisciplinar	2	0,7%
Desconhecida	1	0,3%
Total	293	100,0%

Tabela 6 – Comunicações por Unidade Orgânica

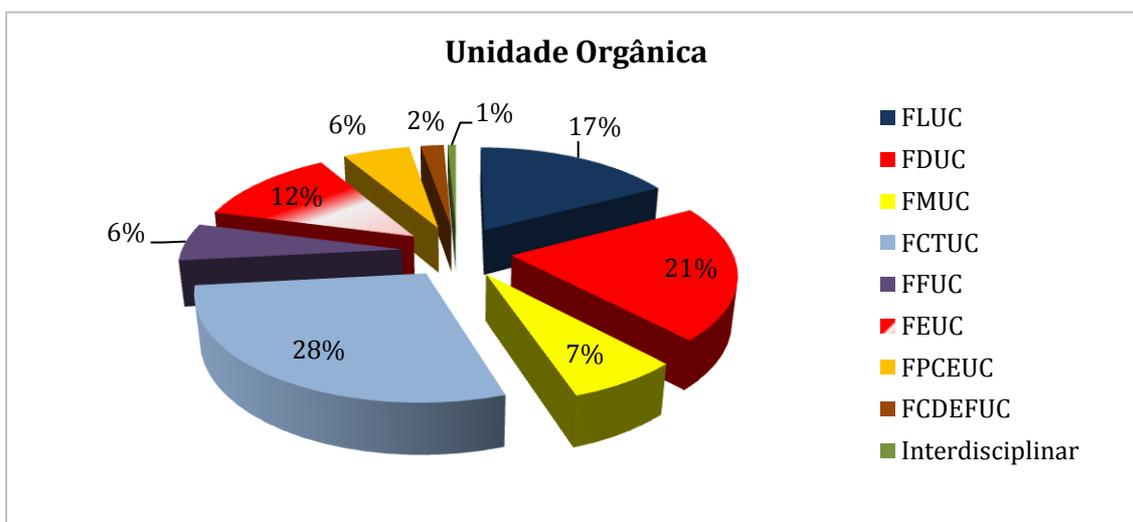


Gráfico 10 – Percentagem de Comunicações por Unidade Orgânica

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 atualmente inscritos em cada Faculdade. No Gráfico 11 comparam-se essas duas percentagens.

Unidade Orgânica	Percentagem de alunos inscritos	Percentagem de comunicações de estudantes inscritos
FLUC	16%	17%
FDUC	14%	21%
FMUC	10%	7%
FCTUC	32%	28%
FFUC	6%	6%
FEUC	11%	12%
FPCEUC	8%	6%
FCDEFUC	3%	2%

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

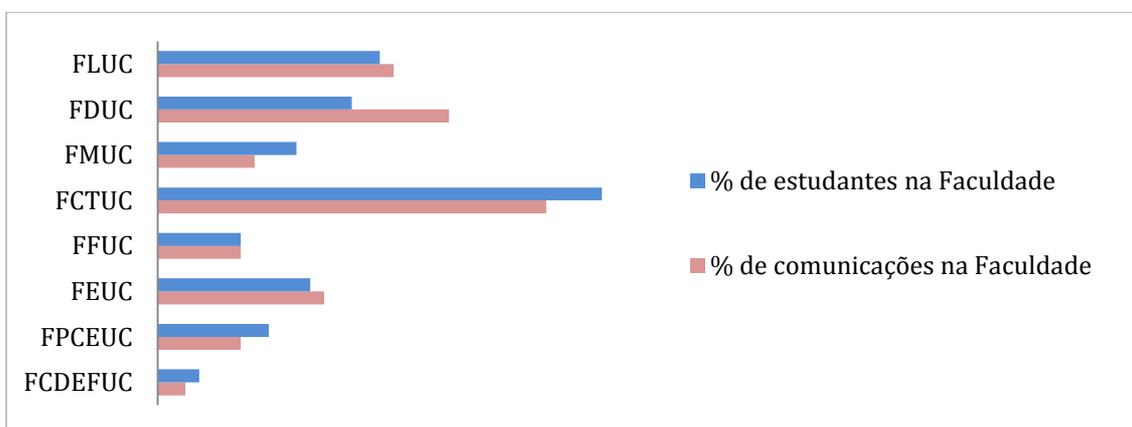


Gráfico 11 – Comparação por Faculdade entre a percentagem de alunos inscritos e a percentagem de comunicações de estudantes inscritos

Verifica-se que a percentagem de comunicações ao Provedor do Estudante nas Faculdades de Letras, de Direito e de Economia é superior à percentagem de estudantes inscritos, enquanto que nas outras, se verifica a tendência contrária. A Faculdade de Farmácia apresenta percentagens iguais.

2.1.5 Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando apenas as comunicações provenientes ou respeitantes a pessoas atualmente inscritas na Universidade, recorreram aos Serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso, sendo que cerca de 40% frequentam o 1º ciclo. Na Tabela 8 e no Gráfico 12 podem ser vistos os números e as percentagens de comunicações dos estudantes em cada tipo de curso.

Tipo de curso	Número de comunicações	Percentagem
1º ciclo	123	42,0%
Mestrado Integrado	50	17,1%
2º ciclo	57	19,5%
3º ciclo	57	19,5%
Não conferente de grau	3	1,0%
Outro	3	1,0%
Total	293	100,0%

Tabela 8 – Comunicações por tipo de curso

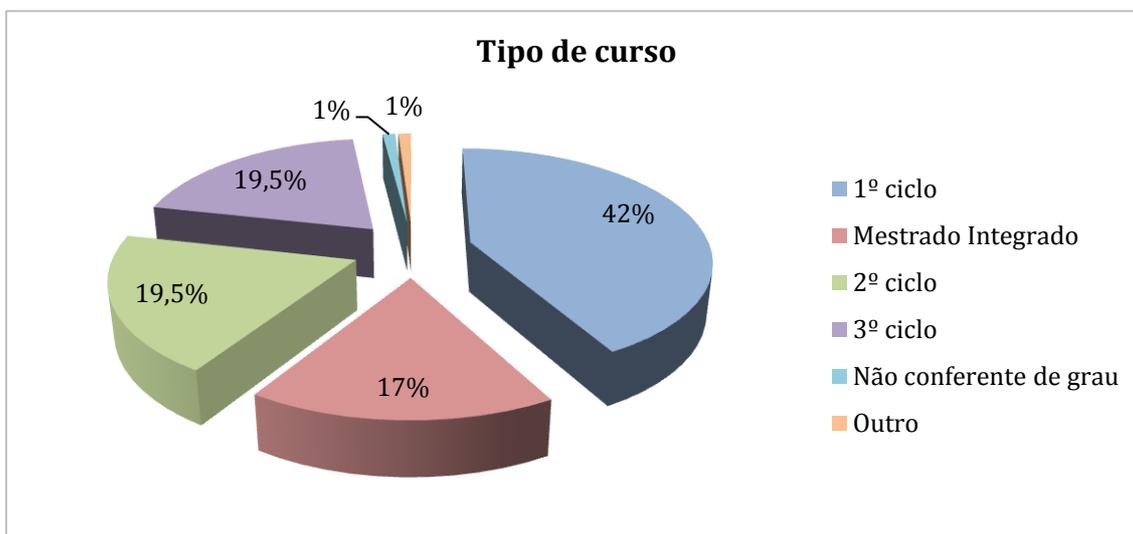


Gráfico 12 – Percentagem de comunicações por tipo de curso e ciclo de estudos

2.1.7 Correspondência do tipo de comunicação com o assunto

As Tabelas 9 e 10 relacionam o tipo das comunicações com o assunto, respetivamente, para os estudantes atualmente inscritos (293 comunicações) e para os outros – candidatos, diplomados e interrompidos, que apresentaram 99 comunicações.

Assunto	Tipo de comunicação			
	Consulta	Pedido de Apoio	Reclamação	Sugestão
Ação Social	2,4%	6,8%	0,7%	-
Pedagógico	5,1%	7,2%	14,7%	0,3%
Académico	6,5%	28,0%	10,9%	-
Financeiro	1,0%	3,4%	10,6%	0,3%
Outra	-	1,4%	0,3%	0,3%

Tabela 9 – Relacionamento do tipo de comunicação com o assunto, no caso dos inscritos (293 comunicações)

A maior parte das consultas e pedidos de apoio referem-se a assuntos académicos e pedagógicos. As reclamações recaem prioritariamente sobre assuntos pedagógicos, imediatamente seguidos pelos académicos e financeiros.

Assunto	Tipo de comunicação		
	Consulta	Pedido de Apoio	Reclamação
Ação Social	2,0%	1,0%	-
Pedagógico	1,0%	1,0%	1,0%
Académico	5,1%	34,3%	12,1%
Financeiro	0,0%	1,0%	23,2%
Mobilidade	17,2%	-	-
Outra	-	1,0%	-

Tabela 10 – Relacionamento do tipo de comunicação com o assunto, no caso dos outros (99 comunicações)

Os pedidos de apoio referem-se na sua grande maioria a assuntos académicos (emissão urgente de diplomas ou certidões). As reclamações recaem principalmente sobre assuntos financeiros (pagamento de propinas em atraso), imediatamente seguidos pelos académicos (emissão demorada de diplomas ou erros nos documentos). A percentagem elevada de consultas sobre mobilidade é justificada por conter as questões relacionadas com a Universidade e a cidade postas pelos candidatos a estudantes.

2.1.8 Correspondência do assunto da comunicação com o tipo de curso

No quadro seguinte relaciona-se o tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de curso					
	1º ciclo	MI	2º ciclo	3º ciclo	NCG	Desc.
Ação Social	7,5%	0,7%	1,4%	0,3%	-	-
Pedagogia	14,7%	6,8%	3,8%	2,0%	-	-
Académico	18,1%	7,5%	11,6%	7,2%	-	1,0%
Financeiro	1,4%	1,4%	2,0%	9,6%	1,0%	-
Outra	0,3%	0,7%	0,7%	0,3%	-	-

Tabela 10 – Relacionamento do tipo de curso com o assunto (293 comunicações)
(MI-mestrado integrado; NCG- curso não conferente de grau; Desc- desconhecido)

Da análise da Tabela 10 pode concluir-se que a maior percentagem de comunicações, no caso de estudantes que frequentam o 1º ou 2º ciclos e o mestrado integrado, se refere a assuntos académicos e, em seguida, a assuntos pedagógicos. No caso dos estudantes do 3º ciclo e não conferentes de grau, a maior parte das comunicações refere-se a questões de índole financeira. De notar ainda que os estudantes do 1º ciclo mostram mais preocupações com a ação social.

2.2 Análise comparada das comunicações recebidas em 2012 e em anos anteriores

Em 2010 foram recebidas 147 comunicações, em 2011 344 e em 2012 392. A seguir apresentam-se diversos gráficos comparativos.

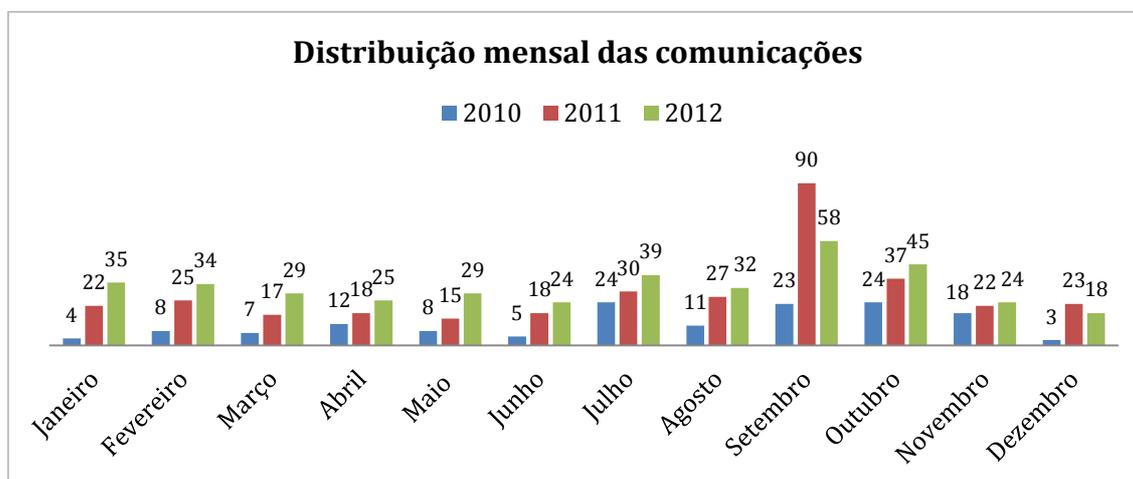


Gráfico 13 – Distribuição mensal comparada

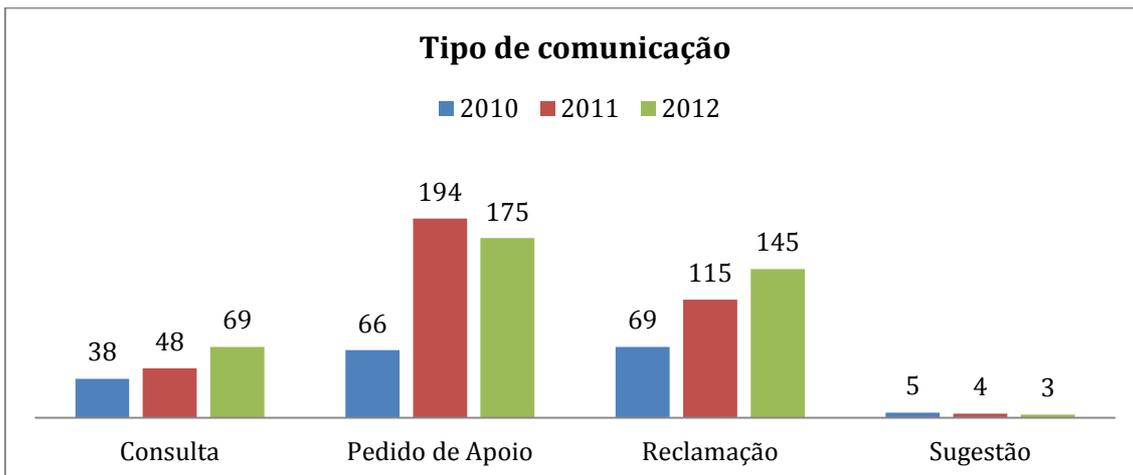


Gráfico 14 – Análise comparada do tipo das comunicações

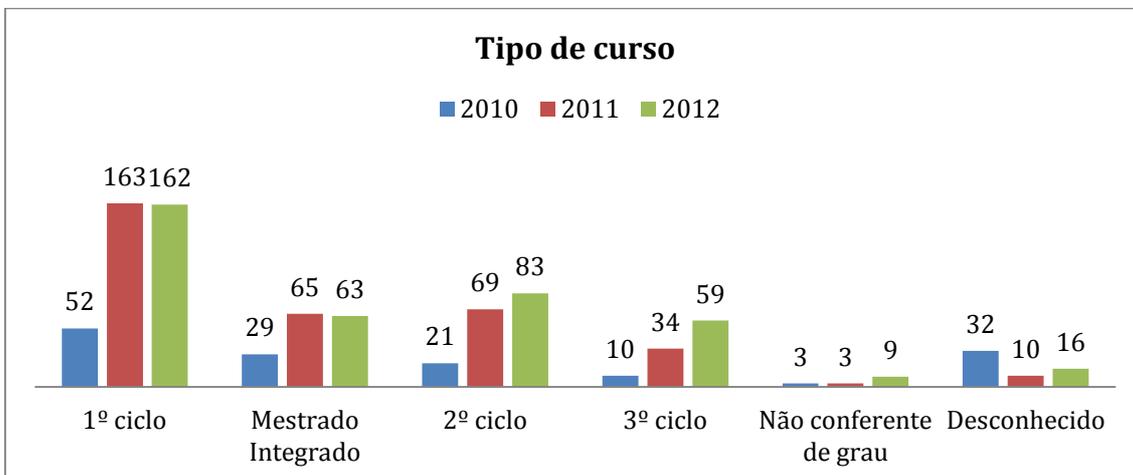


Gráfico 15 – Análise comparada do tipo de curso dos utentes da provedoria

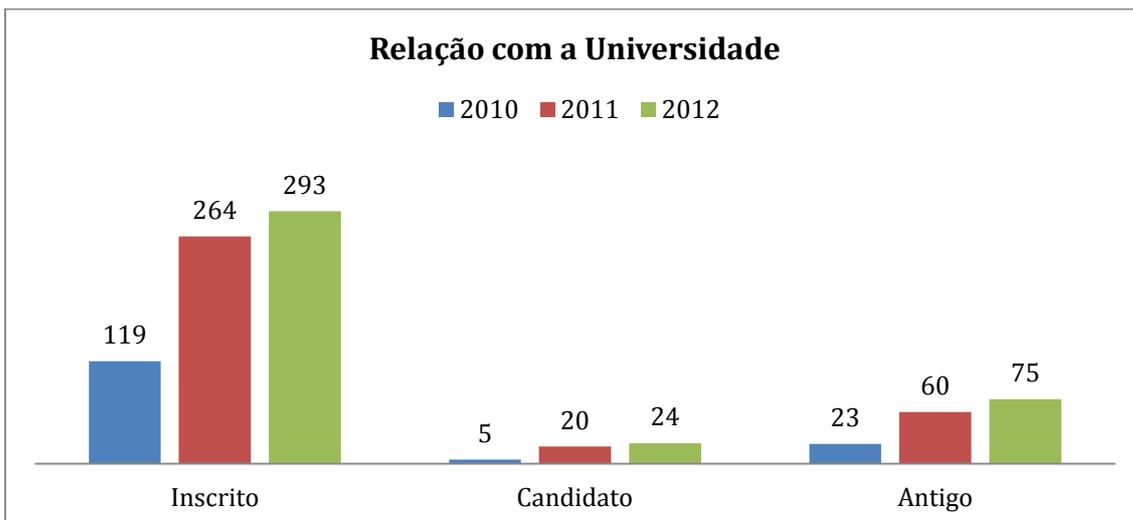


Gráfico 16 – Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

Da comparação dos Gráficos 13 a 16 conclui-se que ao longo dos 3 anos se verificou um aumento da atividade da Provedoria, com tendência para estabilizar no último ano. O aumento de cerca de 15% em 2012 poderá ter ficado a dever-se a um maior conhecimento da existência e função do Provedor do Estudante. Analisando a distribuição mensal verifica-se um abrandamento do aumento de comunicações para o final do ano, o que pode significar que as alterações substanciais no funcionamento da Universidade introduzidas em 2011, nomeadamente, a centralização dos serviços, a uniformização de plataformas informáticas, a parametrização informática das prestações de propinas e a utilização do NONIO, estão a ser assimiladas pelos estudantes e funcionários.

2.3 Análise qualitativa das comunicações

Da análise mais fina da tipologia das comunicações apresentadas e da comparação com os anos anteriores é possível apontar algumas questões novas e outras recorrentes que tiveram evolução positiva ou negativa.

- No tipo das comunicações continuam a ser os pedidos de apoio a apresentar um maior volume, mas verificou-se uma diminuição em termos absolutos e relativos destes e um aumento significativo das consultas e das reclamações.
- Muitos dos pedidos de apoio continuam a ser motivados pela demora excessiva na obtenção de resposta a requerimentos ou na emissão de diplomas, o que poderá justificar a diminuição destas comunicações, pois parece verificar-se que a resposta do Serviço de Gestão Académica tem vindo a melhorar. A lentidão que se verifica em algumas situações resulta, na maior parte dos casos, de processos de difícil coordenação, por envolverem órgãos das unidades orgânicas e serviços académicos, funcionários docentes e não docentes, uns e outros com prioridades e consequentes tempos de resposta necessariamente diferentes.
- Grande número de reclamações dos antigos estudantes recai sobre a demora na obtenção de diplomas e certidões. Contudo, também aqui parece verificar-se uma evolução positiva, pois a maior parte das queixas diz respeito a situações mais antigas.
- Constatou-se um aumento nas consultas originadas pela insuficiente informação disponível nas páginas da Universidade. Muito embora a qualidade das páginas seja

inquestionável, muitos candidatos estrangeiros referem a dificuldade em encontrar informação sobre a disponibilidade de bolsas e sobre o custo de vida em Coimbra e, em alguns casos, sobre os cursos pretendidos.

- Apurou-se um aumento significativo de consultas, pedidos de apoio e de reclamações relacionados com o processo de ensino/aprendizagem. Este aumento poderá ter sido causado pela alteração de classificação dos processos no presente relatório, pois comunicações que anteriormente eram classificadas em serviços e em órgãos (categorias que desapareceram) passaram agora, numa classificação mais cuidadosa, a ser consideradas como assuntos pedagógicos.
- Em muitos casos as questões colocadas referem aspetos de funcionamento dos cursos, isto é, expõem práticas seguidas pelos diretores/coordenadores dos cursos ou pelos docentes, alegadamente em conflito com o disposto na legislação universitária ou com a interpretação que dela é feita.
- No que respeita à avaliação, é crescente a referência à falta de regulamentação pedagógica que estabeleça as situações em que o docente pode impedir o acesso aos exames de recurso por questões de assiduidade ou de falta à avaliação contínua ou distribuída ao longo do semestre. Continua a ser referida alguma negligência dos docentes na deteção da fraude académica.
- Embora em número ainda diminuto, têm vindo a aumentar as comunicações sobre o desempenho pedagógico e o comportamento dos professores em sala de aula. Também o papel do docente enquanto orientador de teses de mestrado ou de doutoramento é, por vezes, posto em causa, referindo-se na maior parte dos casos a dificuldade no relacionamento interpessoal ou a falta de disponibilidade do orientador.
- Verificou-se um número elevado de reclamações motivado pelo aparecimento de regulamentos ou de despachos interpretativos destes que retiram direitos considerados adquiridos, com aplicação imediata no decorrer do ano letivo, em vez de aguardarem, como deveriam, o início do ano letivo seguinte. Estas situações afetam as decisões do estudante que se tornam muitas vezes inviáveis por se imporem prazos que já foram ultrapassados. Para além disso, prejudicam o planeamento inicial do ano letivo e abalam a confiança que os estudantes devem ter na instituição.

2.4 Situação dos assuntos comunicados

O recurso ao Provedor do Estudante não garante uma solução para cada caso e muito menos assegura que o objetivo previsto pelo estudante seja alcançado. Contudo, o Provedor do Estudante garante o seu esforço no sentido de que todas as comunicações sejam analisadas de forma atenta, imparcial, independente e confidencial.

Assim sendo, os assuntos comunicados podem evoluir de procedimentos de averiguação para a mediação e eventualmente para a elaboração de parecer ou de recomendação. Consoante a evolução e o respetivo desfecho, o assunto das comunicações pode considerar-se:

- Arquivado – sempre que o Provedor considere 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 recolha de informação sobre os factos comunicados, ou 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.

O Provedor do Estudante tomou posse em 4 de novembro de 2009, tendo recebido 13 comunicações durante esse ano, 147 em 2010, 344 em 2011 e 392 em 2012. Do total das quase 900 comunicações analisadas, apenas 2 foram arquivadas liminarmente. Todas as outras deram origem a processos que, na sua quase totalidade, se encontram concluídos.

A maioria das questões concluídas foi resolvida através de mediação. Após a instrução de cada processo, com recolha de informações e avaliação jurídica, se necessária, realizaram-se, consoante o caso, reuniões com o Magnífico Reitor Professor Doutor João Gabriel e Silva ou com elementos da sua Equipa Reitoral, nomeadamente com a Vice-Reitora Professora Doutora Madalena Alarcão e o Vice-Reitor Professor Doutor Amílcar Falcão. Para além dessas, foram realizadas reuniões com o Administrador da

Universidade, a Administradora dos Serviços de Ação Social, os Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas, e ainda com Coordenadores de Cursos, Professores e Responsáveis pelos Serviços. De assinalar o bom acolhimento que o Provedor do Estudante recebeu junto de todas as pessoas com quem teve que contactar e a forma positiva como as questões foram discutidas evoluindo, em muitos casos, para soluções satisfatórias para todos os envolvidos.

2.5 Outras atividades

Paralelamente às funções inerentes ao cargo, o Provedor do Estudante 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:

- No que respeita 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 actividades, quer da Universidade, quer da Associação Académica e dos seus Núcleos, quer ainda de titulares de órgãos de unidades e subunidades orgânicas.
- Atendendo a que o cargo de Provedor do Estudante é relativamente recente em todas as instituições de Ensino Superior do país, a partilha de experiências entre os diversos Provedores do Estudante pode desempenhar um papel importante na uniformização dos conceitos e dos procedimentos. Para esse efeito foi organizado o 1º Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, que se realizou na Universidade de Aveiro em 16 de setembro de 2011 (Anexo 1) e o 2º Encontro que se realizou no Instituto Politécnico de Bragança em 12 de outubro de 2012 (Anexo 2). Está prevista a realização do 3º Encontro que terá lugar em Coimbra em 11 de outubro, com a organização dos Provedores do Estudante do Instituto Politécnico e da Universidade de Coimbra; o programa, ainda provisório e incompleto, consta do Anexo 3.
- O Provedor do Estudante tem vindo a colaborar com o Fundo Solidário do Instituto Universitário Justiça e Paz na apresentação e na análise de casos de estudantes carenciados da Universidade que se candidatam a esse fundo para pagamento das

propinas. Tem igualmente colaborado na divulgação do Fundo Solidário e nas atividades de recolha de fundos.

Por força do seu Regulamento, o Provedor do Estudante tem a possibilidade de atuar por iniciativa própria. Neste âmbito tem vindo a insistir na necessidade de regulamentação dos mais diversos aspetos da atividade estudantil e, quando da discussão pública de Regulamentos, tem apresentado propostas para a sua melhoria.

3. Conclusões

Da avaliação do desempenho do cargo nos três anos que leva de existência é possível retirar algumas conclusões e, acima de tudo, traçar alguns objetivos para o ano de 2013.

O Provedor do Estudante considera essencial cooperar na procura de soluções para os problemas que, de forma mais recorrente, contribuíram para as comunicações que recebeu. Assim assinalam-se os seguintes aspetos, aliás já apontados nos Relatórios anteriores:

- **Simplificação da obtenção dos documentos que certificam os graus:** O trabalho que tem vindo a ser desenvolvido neste sentido parece estar a conduzir a bons resultados, pois verificou-se uma redução clara das reclamações relacionadas. A simplicidade com que a maior parte dos documentos é obtida através da plataforma informática é digna de elogios e seria desejável que fosse progressivamente estendida a situações mais antigas.
- **Transparência total na informação disponibilizada:** O esforço no sentido de que a informação disponibilizada pela Universidade de Coimbra, em particular pela sua página institucional, seja cada vez mais completa deve continuar a ser implementado. Elementos necessários para candidatos a estudantes, em particular estrangeiros, poderem optar pela Universidade de Coimbra, incluindo informação exata sobre os valores de propinas a pagar, a existência ou não de bolsas de estudo na área em que se pretende formar e o custo de vida em Coimbra, devem ser facilmente obtidos na página institucional ou a partir dela.
- **Agilização de procedimentos no tratamento de requerimentos:** Devem manter-se as ações no sentido de tornar estes procedimentos mais diretos, mais simples e mais transparentes. Apontam-se dois objetivos que parecem essenciais: (1) a minimização do recurso a pareceres jurídicos e (2) a diminuição do volume de informações recolhidas junto de docentes ou órgãos das unidades orgânicas, por implicarem necessariamente demoras na sua obtenção. E isto só é possível com

regulamentação clara e com a disponibilização de dados completos e atualizados na plataforma informática.

- **Boas práticas docentes:** Não tem sido feito um esforço digno de nota no sentido de auxiliar os professores a melhorar as suas práticas docentes. A disponibilização de documentos que os informe sobre aspetos novos da regulamentação académica ou que os alerte para as boas práticas na luta contra a fraude académica ou na orientação de trabalhos científicos, contribuirá para a melhoria do processo de ensino/aprendizagem e para o reconhecimento da Universidade de Coimbra como uma instituição que se preocupa com a qualidade dos seus formandos, o que constitui, conseqüentemente, uma garantia da qualidade dos seus graduados.
- **Regulamentação e uniformização:** A aprovação de novos regulamentos e o aperfeiçoamento dos antigos, bem como a uniformização de diversas regras e procedimentos para todas as unidades orgânicas da universidade, podem contribuir de forma relevante para uma redução do número de reclamações. Durante 2012 continuou a verificar-se a inexistência de um Regulamento Pedagógico aplicável a todos os cursos, pois o existente a nível da Universidade apenas se aplica a licenciaturas e mestrados integrados. Talvez por isso, as regras de inscrição continuam a ser muito diferentes nos diversos cursos ministrados na Universidade, provocando situações de desigualdade entre os estudantes da Universidade de Coimbra enquanto candidatos a bolsas de estudo.

O Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra é um órgão de criação ainda recente. Esse facto torna necessário manter e até incrementar o esforço na divulgação das suas funções e competências entre todos os membros da comunidade universitária, com especial destaque para os estudantes. Neste âmbito é importante assinalar dois factos que ocorreram durante este ano:

- Foi apresentado e discutido em provas públicas um Relatório de Estágio do Mestrado em Administração Pública da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, intitulado “O papel do Provedor do Estudante das Universidades Públicas Portuguesas - Relevância das suas Funções na Universidade de Coimbra”, por Maria José Dias Pimentel dos Santos Margalho. O relatório apresenta uma comparação entre a forma como as universidades públicas

adaptaram os seus estatutos ao Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior (RJIES), estatuído pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, em particular no que respeita ao Provedor do Estudante, bem como os resultados obtidos com esta implementação.

- Foi efetuado um inquérito aos estudantes com o objetivo de avaliar o nível de conhecimento da existência e das funções do Provedor, bem como o grau de satisfação dos que já recorreram aos seus serviços. A análise dos resultados do questionário realizado, que consta do Anexo 4, é um excerto do referido relatório de estágio, reproduzido com a autorização da autora, que se agradece.

É justo referir aqui o apoio que o Provedor do Estudante recebeu do Reitor João Gabriel e Silva e da respetiva Equipa Reitoral que com ele dirigiu a Universidade durante o ano de 2012. É igualmente justo referir o bom acolhimento que teve nas suas ações junto dos Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas e assinalar a colaboração muito positiva dos Responsáveis e restantes elementos da Administração e dos Serviços da Universidade e das suas Unidades Orgânicas quando a eles teve que recorrer para recolher informações ou para encontrar soluções conjuntas. Finalmente, e por também ser justo, uma referência ao empenho e sentido de responsabilidade da funcionária da Provedoria no atendimento dos estudantes e na procura de soluções para os casos apresentados.

Nota Final:

Como este é um relatório apresentado a poucos meses do final do mandato do atual Provedor do Estudante, parece oportuno fazer algumas considerações que repetem, aliás, outras que foram apresentadas no início do mandato.

É sabido que o Provedor não tem poderes deliberativos ou executivos, mas tem atribuições que podem tornar-se inequivocamente úteis para a Universidade, quer na área da garantia da qualidade dos serviços em geral, quer na área do processo de ensino/aprendizagem. Mas tal só é possível se toda a comunidade universitária o considerar um verdadeiro parceiro nessa tarefa, pelo que o seu futuro dependerá de si e do apoio que receber do Reitor e da Equipa Reitoral, dos Diretores das Unidades Orgânicas e respetivos docentes e, ainda, das responsáveis dos Serviços Administrativos.

Atendendo às vantagens de que a Universidade pode usufruir, é expectável esse apoio e encorajamento no sentido de ter uma ação de vigilância e de crítica construtiva sobre toda a atividade universitária, sempre que estejam em causa direitos ou interesses legítimos dos estudantes.

Mas não basta que esse apoio e encorajamento existam. É absolutamente necessário que sejam patentes no protocolo universitário e no posicionamento organizacional da estrutura, para que a comunidade universitária em geral e os estudantes em particular, interiorizem a existência e o papel do Provedor do Estudante.

O Provedor só poderá cumprir as suas funções se, embora totalmente autónomo e independente dos outros órgãos da Universidade, a eles estiver ligado por laços de confiança, confidencialidade e lealdade. Baseado nesses laços e no imperativo regulamentar de articular a sua ação com os demais órgãos da Universidade e das unidades orgânicas, com os Serviços de Ação Social e com a Associação Académica de Coimbra, o Provedor recomenda que os órgãos de governo da Universidade não ignorem o Provedor sempre que promovam reuniões com representantes dos Estudantes. Recomenda igualmente que lhe sejam dadas a conhecer, com alguma antecedência, eventuais iniciativas de elaboração ou de alteração de regulamentação de atividades académicas ou letivas.

Anexos

1. 1º Encontro Nacional de Provedores do Estudante
2. 2º Encontro Nacional de Provedores do Estudante
3. 3º Encontro Nacional de Provedores do Estudante
4. Análise dos Resultados de Questionário Realizado aos Estudantes dos Três Ciclos de Estudo da Universidade de Coimbra

Anexo 1: 1º Encontro Nacional de Provedores do Estudante

Programa e documento final do 1º ENPE realizado em 16 de setembro de 2011 na Universidade de Aveiro.

CONTEXTO E OBJECTIVO	<p>CONTEXTO: Do emergir das provedorias do estudante no âmbito do RJIES, na decorrência da audição no CONSELHO NACIONAL DA EDUCAÇÃO a 25-02-2011, de contactos prévios e algumas permutas/reuniões/encontros estabelecidos, no tempo do início do ano académico 2011-2012.</p> <p>OBJECTIVO: Fomentar oportunidade de troca de experiências do exercício da <i>missão</i> das provedorias do estudante e aprofundamento da sua <i>identidade proactiva</i> em diálogo com instâncias que se cruzam no âmbito da missão e aprendizagem identitária da provedoria.</p>
----------------------	--

PROGRAMA	16 SETEMBRO 2011 AUDITÓRIO DA LIVRARIA DOS SERVIÇOS DE ACÇÃO SOCIAL UA
10.00H	ACOLHIMENTO
10.30H	<p>SESSÃO DE ABERTURA</p> <p>Prof. Doutor Manuel António Assunção Reitor da Universidade de Aveiro Tiago Alves Presidente da Associação Académica da Universidade de Aveiro Alexandre Cruz Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro</p>
11.00H	<p>TERTÚLIA 1 – DAR SENTIDO: numa sociedade e escola (universidade/politécnico) de direitos e deveres, aprender da identidade e missão do Provedor de Justiça</p> <p>Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa Provedor de Justiça Prof. Doutor Pedro Bacelar de Vasconcelos Constitucionalista Moderação: Afonso Almeida Provedor do Estudante da Universidade de Évora</p>
12.30H	ALMOÇO [UA]
14.00H	<p>TERTÚLIA 2 – COMPREENDER A ACÇÃO: decorrendo do RJIES e da experiência, o que esperar da provedoria do estudante?</p> <p>Representante dos estudantes do Ensino Superior Universitário Luís Rodrigues Presidente A. A. U. Minho Representante dos estudantes do Ensino Superior Politécnico Pedro Rui Branco Representante FNAESP Administrador para a Acção Social da Universidade de Aveiro Mestre Hélder Castanheira Representante do CCISP – Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos Prof. Doutor Rui Antunes Representante do CRUP – Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas Prof. Doutor João António de Sampaio Queiroz Moderação: Maria Augusta Mata Provedora do Estudante do I. P. Bragança</p>
16.00H	INTERVALO – <i>coffee break</i>
16.30H	<p>TERTÚLIA 3 – SESSÃO DOS PROVEDORES CONCLUSÕES, COMUNICADO FINAL, DOCUMENTO DE TRABALHO</p> <p>Relator Luís Sena Lino Provedor do Estudante da Universidade da Madeira Relatora Cândida Maria Malça Provedora do Estudante do I. P. Coimbra Moderação: Alexandre Cruz Comissão ENPE</p>
17.30H	Encerramento dos trabalhos

DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

Como preâmbulo

1. Realizou-se na data de 16 de Setembro de 2011 na Universidade de Aveiro o *ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR PÚBLICO*, universitário e politécnico, com a presença de 22 provedores do estudante dos 33 designados à data no quadro das instituições do universo CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas) e CCISP (Conselho de Coordenação dos Institutos Superiores Politécnicos);
2. A figura do provedor do estudante decorre do novo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) que, à semelhança do que acontece em termos europeus e globais, assim instituiu o órgão do Provedor do Estudante no ano de 2007 (RJIES, art.º 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro) como entidade que – nos pressupostos da independência, isenção e liberdade – exerce a mediação na garantia de salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a par da adequada promoção dos correspondentes e inalienáveis deveres, uma actuação no geral normalizada conforme os regulamentos e estatutos próprios aprovados localmente;
3. Foi o ENPE planeado e organizado por comissão de trabalho em torno de um ideário comum, no contexto do emergir das provedorias do estudante a nível nacional no âmbito do RJIES, na decorrência da audição no Conselho Nacional da Educação a 25-02-2011 e na sequência convergente de múltiplos contactos prévios e algumas permutas, reuniões e encontros estabelecidos, realizando-se estrategicamente no tempo do início do ano académico 2011-2012;
4. Como objectivo geral pretendeu o ENPE fomentar oportunidade de troca de experiências do exercício da *missão* do provedor do estudante, gerando o pertinente aprofundamento da sua *identidade proactiva* em diálogo com instâncias, internas e externas, que se cruzam no âmbito da aprendizagem identitária contínua e da missão efectiva do provedor ao serviço dos estudantes de forma integrada e aberta nas comunidades académicas;
5. Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *DAR SENTIDO: numa sociedade e escola de direitos e deveres, aprender da identidade e missão da provedoria de justiça*, foram convidados pela comissão organizadora o Provedor de Justiça, Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa e o Constitucionalista Pedro Bacelar de Vasconcelos. Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *COMPREENDER A ACÇÃO:*

decorrendo do RJIES e da experiência, o que esperar da provedoria do estudante?, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Luís Rodrigues; em representação dos estudantes do Ensino Superior Politécnico, por delegação do presidente da FNAESP, Pedro Rui Branco; Hélder Castanheira, Administrador para a Acção Social da Universidade de Aveiro; em representação do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), por delegação do presidente do CCISP, Rui Jorge da Silva Antunes; em representação do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP), por delegação do presidente do CRUP, João António de Sampaio Queiroz;

6. Decorrendo do ENPE, a comissão emite o presente documento final de conclusões que resultam como síntese das ideias fundamentais da iniciativa presente e como observatório nacional em exercício dinâmico, querendo significar documento de trabalho e unidade em projecto, ao qual faz parte integrante o relatório geral aglutinador dos exercícios locais à data de 31-08-2011 – na devida salvaguarda das confidencialidades –, sendo enviado a todos os provedores do estudante a nível nacional, presentes ou ausentes no ENPE, e às várias instâncias intervenientes no quadro do desenvolvimento do Ensino Superior Público;

Como conclusões

7. Os estudantes são os principais responsáveis por dar sentido, razão de ser, à figura do *Provedor do Estudante*, constituindo o direito e a dignidade da reclamação e petição um dos traços fundamentais do respectivo desempenho a par do consagrado princípio da informalidade, valor este constitutivo não só no domínio da apresentação da *queixa* mediante a tipologia, mas também na instrução do processo tornando-o mais célere em ordem à devida resolução;
8. O *Provedor do Estudante* deve exercer a sua missão proactivamente e preventivamente, através da sua pressuposta legitimidade democrática representativa, gerando uma fundamentada magistratura de influência atendendo ao carácter não vinculativo/normativo das suas decisões. Mais do que a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos estudantes, já devidamente asseguradas pelo Provedor de Justiça, cabe-lhe o papel privilegiado de articulação dos direitos e interesses dos estudantes com os diversos órgãos, estruturas, unidades e serviços da instituição, nomeadamente em diálogo com as Associações de Estudantes e todas as estruturas existentes, actuando em prol da garantia da qualidade dos serviços e do incremento contínuo da mais qualificada relação aluno/instituição, emitindo para tal as recomendações que considere necessárias às entidades devidas;
9. No quadro democraticamente adulto da autonomia das instituições de Ensino Superior em Portugal, a própria legitimidade do *Provedor do Estudante* e a diversidade da sua designação reflecte esse pluralismo enriquecedor, observando-se que o provedor alia sempre o conhecimento institucional adequado/conveniente a par da estruturante autonomia, isenção e independência no exercício da sua missão, realçando-se na generalidade a nível

nacional a inteira cooperação dos diversos órgãos, estruturas, unidades e serviços da respectiva Instituição no contexto da actuação do provedor;

10. No exercício das suas funções, o papel do *Provedor do Estudante* diferencia-se do que é levado a cabo pelas estruturas sindicais e não deve ser confundido com um centro de reclamações (*queixódromo*). Antes, porém, deve identificar-se com o que é específico no ensino/aprendizagem e na vivência estudantil integrada, ou seja, a sua actuação deve ter um carácter eminentemente pedagógico em termos da promoção de uma estimulante cultura cívica, social e de cidadania, baseada no respeito pelas regulamentações e enfatizando o capital humano. Mais do que a legitimidade que lhe é conferida estatutariamente, ela decorrerá gradualmente da qualidade, fundamentação e pertinência da sua actuação em prol dos destinatários pessoais e institucionais;
11. Procurando diferenciar-se de outras estruturas ou órgãos da instituição já existentes vocacionados para a promoção e defesa dos estudantes, evitando assim sobreposições e conflitos de interesses, o *Provedor do Estudante* deve procurar encontrar um espaço próprio através da especificidade da sua intervenção e independência, a qual cuidará de respeitar dois princípios fundamentais: o da *confidencialidade* no âmbito participação apresentada e o do *contraditório*, pelo dever de ouvir ambas as partes, prosseguindo assim a sua missão de gestor isento da cooperação de interesses;
12. Não obstante a independência do *Provedor do Estudante* constituir um importante traço característico do perfil da sua actuação, tal não significa que a mesma não se pautar por uma acção integrada com os diversos órgãos, estruturas, unidades e serviços da instituição. Nesse sentido, a divulgação e o conhecimento público da figura do provedor junto da academia afigura-se como um propósito não negligenciável, o qual deve ser capitalizado em todos os momentos em que a confluência de estudantes assumam uma expressão relevante, sem que essa visibilidade e proximidade resultem em menor qualidade de exigência nas múltiplas responsabilidades do cumprimento dos direitos e dos deveres numa aplicação transversal e interdisciplinar;
13. Estando o *Provedor do Estudante* a cada ano que passa em contexto de entrar mais estruturalmente nas comunidades académicas – tanto em termos de desempenho directo, informal e processual, como nos relatórios periódicos a apresentar ao Conselho Geral ou presidência da instituição –, necessariamente a avaliação do desenvolvimento da própria provedoria considera-se em observação, pelo que o exercício da missão ditará os alcances das suas possibilidades e enquadramentos normativos, quadro este que quando em devido tempo pela instância de direito provier avaliação de fundo com repercussões estruturais, a provedoria do estudante – *caso o observatório ditar acolhimento de realidades para além dos estudantes alargando o campo de acção para docentes e funcionários* – poderá, do exercício da realidade, recomendar o desenvolvimento para figura de *provedor da instituição* (*Provedor da Universidade / Provedor de Politécnico*);
14. Actuando na base do *princípio da informalidade*, poderíamos tipificar presentemente em quatro o teor dos casos/processos mais relevantes que chegam ao *Provedor do Estudante*: teor académico, teor pedagógico, teor de

acção social e teor pessoal (apresentação por ordem quantitativa de participações), havendo ainda outras matrizes de participações em análise sistemática;

15. Conceptualizando em ideias-chave e traduzindo para a missão interdisciplinar do *Provedor do Estudante* na harmonização confluyente da abrangente diversidade de ocorrências, solicitações, participações e petições – sempre a compreender e tipificar com actualidade –, poderíamos sintetizar em oito os desafios ao *Provedor do Estudante*:

- SER observatório interactivo e preventivo;
- (PRO)MOVER a personalização da acção/serviços;
- OBSERVAR a qualidade de procedimentos;
- ACTUAR na intermediação e cooperação;
- DINAMIZAR proactividade cultural e cívica;
- DESENVOLVER jurisprudência prospectiva;
- GERAR visão de conjunto e comunidade;
- ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

Como planeamento

16. Realizar-se-á pelo menos um encontro anual de provedores do estudante, estando para 12 de Outubro de 2012 agendado novo encontro nacional (II ENPE) e tendo sido escolhido e aceite a sua concretização no Instituto Politécnico de Bragança;

17. Como metodologia geradora de auscultação e participação, solicita-se aos provedores do estudante o envio de sugestões de temática e intervenientes até fim de Fevereiro de 2012, estando em perspectiva partilhada no I ENPE o convite a provedor(a) do estudante de instituição universitária espanhola;

18. Para o ENPE 2012 dar-se-ia continuidade à actualização anual de relatório do exercício nacional, fruto de interacção partilhada das experiências de realização local, relatório que com adequadas remodelações em *ficha de levantamento de dados* reflectirá à data de 31-08-2012 o desenvolvimento das provedorias em termos de intervenção/acção;

19. Poderá a prazo no futuro – mediante situada criteriologia a definir e aplicar com rigor, coerência e sustentabilidade – o Encontro Nacional de Provedores do Estudante (ENPE) abrir-se tanto a participações de provedores para além do quadro do Ensino Superior Público como representar e/ou informar a emergência de possivelmente designado Conselho Nacional de Provedores do Estudante (CNPE);

20. SECRETARIADOS: para sustentabilidade organizacional em termos de secretariado de actualização contínua de dados e contactos nacionais e para efeitos de relatório anual dos exercícios das provedorias, manter-se-ia o secretariado sediado em Aveiro (*SECRETARIADO NACIONAL*); em termos de realização para Outubro de 2012 do II ENPE no Instituto Politécnico de Bragança, será criado secretariado local em Bragança (*SECRETARIADO ENPE 2012*) garantindo-se pressupostamente a interacção dos dois secretariados em tudo o conveniente à boa prossecução dos objectivos de eficácia e qualidade de realizações e projectos em desenvolvimento;
21. Ao *SECRETARIADO NACIONAL* competirá o envio periódico da listagem de provedores actualizada (nome, instituição, direcção postal, e-mail, sítio na internet), informação que poderá proporcionar a troca de experiências do exercício entre provedores assim como a permuta de informação como *formulários* e linhas de actuação concretas; ao *SECRETARIADO ENPE* competirá a gestão do processo organizacional do encontro nacional anual de provedores do estudante;
22. Em termos de despesas do ENPE, como referencial de enquadramento global e da experiência prática realizada, considere-se serem as despesas de representação assumidas por cada provedor/entidade participante em determinada iniciativa, sendo as despesas da organização logística local assumidas pela instituição que acolhe o ENPE;
23. Como ideários base na pressuposta promoção integral da dignidade da pessoa humana (do estudante), a provedoria do estudante rege-se pela adequada interpretação e aplicação das normativas locais institucionais e pelas orientações legais nacionais, abrindo-se e em cruzamento prospectivo com selectivos relatórios de desenvolvimento humano e social e/ou documentos estruturantes da educação/ensino superior, tais como: em termos europeus no espírito da *Declaração de Bolonha* (19-06-1999) e no âmbito global a *Declaração Mundial sobre o Ensino Superior no Século XXI: visão e acção* (09-10-1998). Neste contexto de actuação abrangente e na linha documental o *SECRETARIADO NACIONAL* promoverá e permutará periodicamente com os provedores recolha bibliográfica nacional e internacional da área de intervenção da provedoria do estudante, abrindo-se a possibilidade de criação de sítio na internet;
24. Considere-se o presente documento, elaborado em Comissão, como *documento final* do I ENPE querendo resultar simultânea e essencialmente *como documento de trabalho* estruturante de um itinerário em início de realização e aberto ao percurso que os provedores do estudante considerem mais adequado à sua missão ao serviço dos estudantes, de modo integrado nas comunidades académicas na era da mobilidade e da globalização estudantil.

ENPE – Universidade de Aveiro – 16 de Setembro 2011
Enviado aos provedores do estudante e entidades participantes a 16-10-2011

Anexo 2: 2º Encontro Nacional de Provedores do Estudante

Programa e documento final do 2º ENPE realizado em 12 de outubro de 2012 no Instituto Politécnico de Bragança.

OBJETIVO	Na base da experiência dos exercícios e da confrontação de âmbito ibérico, (1.º) aprofundar a missão da provedoria do estudante no ensino superior nacional, (2.º) sistematizar informação do ENPE como observatório nacional conducente à opção de áreas temáticas/intervenção da provedoria do estudante e (3.º) criar formatos otimizados de comunicação entre provedores.
----------	---

PROGRAMA | 12 DE OUTUBRO | INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA

10H	ACOLHIMENTO
10.30H	SESSÃO DE ABERTURA João Alberto Sobrinho Teixeira Presidente do Instituto Politécnico de Bragança Presidente da Associação Académica do IPB Osvaldo Régua Administrador para a Ação Social do IPB Augusta Mata Provedora do Estudante do IPB e coordenadora Comissão II ENPE

11H	TERTÚLIA 1 – HORIZONTE IBÉRICO: no contexto global da era da mobilidade estudantil, aprender da experiência de provedor do ensino superior espanhol Marta Elena Alonso de la Varga Defensora de la Comunidad Universitaria de León Moderação: Afonso Almeida Provedor do Estudante da Universidade de Évora
12.30H	ALMOÇO IPB

14H	TERTÚLIA 2 – UNIVERSO NACIONAL: exercício e enquadramento, projeção e expectativa da provedoria do estudante do ensino superior, do nível local ao nacional Presidente do CCISP – Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos – <i>ensino politécnico</i> João Alberto Sobrinho Teixeira Provedor do estudante da Universidade de Coimbra – <i>ensino universitário</i> Rogério Pereira Leal Moderação: Maria do Rosário Braga da Cruz Provedora do Estudante do ISLA – <i>ensino privado</i>
16H	INTERVALO

16.30H	TERTÚLIA 3 – SESSÃO DOS PROVEDORES OBSERVATÓRIO – CONCLUSÕES COMO DOCUMENTO DE TRABALHO Cândida Malça Provedora do Estudante do IP Coimbra – <i>relatora</i> Alexandre Cruz Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro – <i>observatório</i>
17.30H	Encerramento dos trabalhos

COMISSÃO: Augusta Mata (IPB), Afonso Almeida (UE), Cândida Malça (IPC), Alexandre Cruz (UA)



ENCONTRO NACIONAL
PROVEDORES DO ESTUDANTE
12 DE OUTUBRO DE 2012 | IPB
ENSINO SUPERIOR
UNIVERSIDADES | POLITÉCNICOS

DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

COMO PREÂMBULO

1. Realizou-se na data de 12 de Outubro de 2012 no Instituto Politécnico de Bragança (IPB) o *II ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 27 provedores do estudante.
2. Como objetivo geral em conformidade com o programado pretendeu o II ENPE: na base da experiência dos exercícios e da confrontação de âmbito ibérico, (1.º) aprofundar a missão da provedoria do estudante no ensino superior nacional, (2.º) sistematizar informação do ENPE como observatório nacional conducente à opção de áreas temáticas/intervenção/coesão das provedorias do estudante e (3.º) criar formatos otimizados de comunicação entre provedores.
3. Foi o II ENPE planeado e organizado por comissão preparatória na sequência do I ENPE em torno de um ideário comum, no contexto do universalizar das provedorias do estudante a nível nacional na base do RJES, no ensino superior público e privado, universitário e politécnico, acrescentando as permutas estabelecidas ao longo do ano entre provedores um fator de conhecimento interpessoal enriquecedor e facilitador de confrontação e organização ENPE.
4. Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Presidente do IPB, João Alberto Sobrinho Teixeira, o Presidente da Associação Académica do IPB, Luis Carlos Dias, o Presidente do Conselho Geral do IPB, Dionísio Gonçalves e a Provedora do Estudante do IPB, Augusta Mata.
5. Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *HORIZONTE IBÉRICO: no contexto global da era da mobilidade estudantil, aprender da experiência de provedor do ensino superior espanhol*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, foi convidada a Defensora da Comunidade Universitária da Universidade de León.
6. Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *UNIVERSO NACIONAL: exercício e enquadramento, projeção e expectativa da provedoria do estudante do ensino superior, do nível local ao nacional*, moderada pela Provedora do Estudante do

Instituto Superior de Línguas e Administração, Maria do Rosário Braga da Cruz, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), João Alberto Sobrinho Teixeira, e o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, Rogério Pereira Leal.

7. Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *OBSERVATÓRIO E CONCLUSÕES COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, onde foram apresentados os resultados da amostra de observatório de 25 instituições participantes, foram intervenientes a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
8. Decorrendo do II ENPE, a comissão emite o presente documento final de conclusões que resultam como síntese das ideias fundamentais da iniciativa presente e como observatório nacional em exercício dinâmico, querendo significar documento de trabalho e unidade em projeto, ao qual faz parte integrante o *Observatório* aglutinador dos exercícios locais à data de 31-08-2012 – na devida salvaguarda das confidencialidades –, sendo enviado a todos os provedores do estudante a nível nacional, presentes ou ausentes no ENPE.

COMO CONCLUSÕES

9. Decorrente da intervenção de *defensora* de comunidade universitária espanhola, pese embora com um âmbito de intervenção mais amplo que os provedores do estudante nacionais, os defensores da comunidade espanhóis, cujo peso dominante de sua missão é de foro estudantil, assentam o seu exercício em homólogos princípios de independência, isenção, autonomia e visão de conjunto, salientando-se, ainda, que os provedores do estudante nacionais vivenciam casos/aconselhamentos para além do mundo estudantil.
10. Destaca-se a importância da figura do Provedor do Estudante como um órgão que permite antecipar e dar a compreender as tensões existentes na academia, tornando-se, deste modo, um fator de segurança, pois que com o conhecimento dos problemas que adquire através dos múltiplos contactos estabelecidos torna-se o provedor do estudante um detetor privilegiado dessas mesmas tensões e cooperante decisivo na implementação de novas soluções.
11. Na efetividade das suas funções o Provedor do Estudante deve possuir um conhecimento abrangente da vida académica e ser incondicionalmente apoiado pelo responsável máximo da instituição onde exerce o seu cargo, de modo a poder agir com imparcialidade e legitimidade junto de todos os outros dirigentes e órgãos da instituição, na base de sua atuação regulada em geral através do estatuto/regulamento do provedor do estudante.
12. Saliencia-se a importância que nesta função adquire a personalidade e o perfil do provedor, que discreta e consolidadamente constrói o seu espaço e imprime a sua marca a uma função cujos contornos vão sendo definidos e enriquecidos

gradualmente pela sua visão e atuação, a qual dependerá também da credibilidade que a figura de cada provedor suscita na comunidade académica em que está inserido, um exercício essencialmente pedagógico e assente na promoção da ética pessoal, profissional e social, aliando-se as necessárias características de confidencialidade, prudência e pertinência de atuação.

13. A função de provedor contém em si algo eminentemente de *missão* e deverá ser simultaneamente atenta à realidade visando preventivamente atuar sobre ela com *tato* revestido de adequada humildade em face da grande diversidade de problemas colocados ao Provedor do Estudante, o que exige que o provedor possua um conhecimento adequado e integrado da vida e serviços da academia.
14. A caracterização da função de Provedor do Estudante, a delimitação das suas competências e área de atuação, a valorização que lhe deve ser dada e a vinculação estrutural e formal da unidade da provedoria compete ao órgão de gestão institucional máximo, recebendo deste órgão o provedor/provedoria o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma a poder agir com legitimidade e imparcialidade junto de todos os outros dirigentes da instituição, atuando conforme regulamentação existente e publicada em cada academia.
15. Destaca-se a noção de que o Provedor do Estudante é o “ouvidor” de cada um para ser “defensor” da qualidade global, aquele que escuta e transmite as questões que lhe vão sendo apresentadas a quem tem o poder de as melhorar de modo sistémico. Neste sentido é, pois, um órgão capaz de mediar a gestão e cooperação de interesses e de transmitir, transferindo do caso individual de cada um para a tipologia coletiva, tendo sempre como objetivo evitar que ocorrências e problemas semelhantes voltem a ocorrer na instituição.
16. Realça-se a manifestação convicta de que o Provedor do Estudante acumula, no exercício do seu cargo/missão, um conjunto de vivências e experiências que lhe permitem olhar para a instituição de modo polimórfico, simultaneamente com os olhos do estudante, com a responsabilidade do docente e com uma visão de conjunto do funcionamento dos órgãos e serviços da instituição para um desejado serviço de qualidade transversal na academia.
17. O Provedor do Estudante deverá usufruir do apoio técnico, administrativo e jurídico que o torne capaz de averiguar e propor soluções justas, atempadas e legais, já que se trata sempre de uma só pessoa e não de uma equipa, recomendando-se o apoio de Secretariado o qual na generalidade é existente.
18. Denota-se que a realidade institucional está a chegar vivamente ao Provedor do Estudante, o que se demonstra pelos resultados do *Observatório*, em que de anos transatos para o exercício 2011-2012 se verificou acima da duplicação de casos/processos relativamente ao número total de registos: desde o início das provedorias do estudante até 31 de Agosto 2012 registam-se 3.198 casos/processos; destes, no ano 2011-2012 verificaram-se 1.677 casos/processos, pese embora destacar que em 2010-2011 participaram no

Observatório 15 instituições, elevando-se para 25 o número de instituições participantes em 2011-2012.

19. Conceptualizando em ideias-chave a identidade e missão interdisciplinar do Provedor do Estudante na harmonização confluyente da abrangente diversidade de ocorrências, solicitações, participações e petições – sempre a compreender e conceptualizar com atualidade –, dos anos do exercício poderíamos sintetizar:

a) Três princípios de atuação:

- Informalidade;
- Confidencialidade;
- Contraditório.

b) Vinte características pessoais comuns:

- Adaptabilidade;
- Disponibilidade/ouvidor (*especial relevância às estruturas estudantis*);
- Comunicação/diálogo;
- Paciência;
- Criatividade;
- Firmeza;
- Bom-senso;
- Objetividade;
- *Discrição*;
- *Visibilidade*;
- Persistência;
- Proatividade;
- Influência (*magistratura de influência*);
- Autonomia;
- Solidão;
- Informalidade;
- Credibilidade;
- Independência;
- Liberdade;
- Confidencialidade.

c) Quatro tipologias de casos/processos identificados:

- Académico-administrativa;
- Pedagógica;
- Ação Social;
- Pessoal;
- Outros.

d) Oito os desafios integrados ao Provedor do Estudante:

- SER observatório interativo e preventivo;
- (PRO)MOVER a personalização da ação/serviços;
- OBSERVAR a qualidade de procedimentos;
- ATUAR na intermediação e cooperação;
- DINAMIZAR proatividade cultural e cívica;
- DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
- GERAR visão de conjunto e comunidade;
- ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

COMO PLANEAMENTO

20. Podendo existir encontros de cariz local e regional ao longo do ano académico, como meta de estratégica chegada das diversidades e ponto de partida de coesão identitária nacional, realizar-se-á pelo menos um encontro anual de provedores do estudante a nível nacional, estando para 11 de Outubro de 2013 agendado novo encontro nacional (III ENPE) e realizando-se a sua concretização em Coimbra, resultante de parceria entre os provedores do estudante da Universidade de Coimbra e do Instituto Politécnico de Coimbra.
21. Procedendo-se ao longo do ano ao devido planeamento participado e sustentado, por semelhança com as estruturas existentes no ensino superior nacional estabelece-se itinerário em ordem à criação do *Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior (CNPEES)* no III ENPE.
22. Para o ENPE 2013 dar-se-á continuidade à atualização anual do *Observatório* do exercício nacional, fruto de interação partilhada das experiências de realização locais, relatório/amostra que com otimizada renovação e abrangência da *ficha de Observatório* refletirá à data de 31-08-2013 o desenvolvimento das provedorias em termos de intervenção/ação a nível nacional.
23. SECRETARIADOS: para sustentabilidade organizacional em termos de secretariado de atualização contínua de dados e contactos nacionais e para efeitos de observatório dos exercícios das provedorias, mantem-se o secretariado sediado em Aveiro (*SECRETARIADO NACIONAL*); em termos de realização para 11 de Outubro de 2013 do III ENPE em Coimbra, será criado secretariado bicéfalo local (*SECRETARIADO ENPE 2013*), assegurado pelos provedores do estudante da Universidade de Coimbra e do Instituto Politécnico de Coimbra, garantindo-se pressupostamente a interação dos dois secretariados em tudo o conveniente à boa prossecução dos objetivos de eficácia e qualidade de realizações e projetos em desenvolvimento.
24. Ao *SECRETARIADO NACIONAL* competirá o envio da documentação final ENPE construída em comissão, o envio periódico da listagem de provedores atualizada (*nome, instituição, direção postal, e-mail, sítio na internet*), informação que poderá proporcionar a troca de experiências do exercício entre provedores assim como a permuta de informação como *formulários* e linhas de actuação concretas; ao *SECRETARIADO ENPE 2013* competirá a gestão do processo organizacional do encontro nacional de provedores do estudante.
25. Em termos de despesas do ENPE, mantém-se o referencial de enquadramento global e da experiência construída, considerando-se serem as despesas de representação assumidas por cada provedor/entidade participante em determinada iniciativa, sendo as despesas da organização logística local assumidas pela instituição que acolhe o ENPE.

26. Como ideários base na pressuposta promoção integral da dignidade da pessoa humana do estudante, a provedoria do estudante rege-se pela adequada interpretação e aplicação das normativas locais institucionais e pelas orientações legais nacionais, abrindo-se e em cruzamento prospetivo com seletivos relatórios de desenvolvimento humano e social e/ou documentos estruturantes da educação/ensino superior, podendo acerca dos quais gerar reflexão pertinente comunitária, tais como: em termos europeus no espírito da *Declaração de Bolonha* (19-06-1999) e no âmbito global a *Declaração Mundial sobre o Ensino Superior no Século XXI: visão e acção* (09-10-1998). Neste contexto de atuação abrangente e na linha documental o *SECRETARIADO NACIONAL* promoverá e permutará periodicamente com os provedores recolha bibliográfica nacional e internacional da área de intervenção da provedoria do estudante, abrindo-se a possibilidade de criação de sítio na internet.
27. Considere-se o presente documento, elaborado em comissão, como *documento final* do II ENPE querendo resultar simultânea e essencialmente *como documento de trabalho* estruturante de um itinerário aberto ao percurso que os provedores do estudante considerem mais adequado na sua missão ao serviço dos estudantes, de modo integrado nas comunidades académicas na era da mobilidade e da globalização estudantil.

CONSIDERAÇÕES ORGANIZACIONAIS

- a) SEQUENCIAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS ENCONTROS NACIONAIS APROVADA NO II ENPE:
- 2013: Universidade de Coimbra + Instituto Politécnico de Coimbra.
 - 2014: Universidade do Minho.
 - 2015: ISLA Lisboa.
 - DATA: regista-se a manifestação preferencial para Outubro (2.ª sexta).
- b) *COMISSÃO ENPE*: considerar-se-ão membros da Comissão ENPE os provedores do estudante convidados inicialmente e os que na representatividade foram e vão acolhendo o ENPE: U. Aveiro, IP Bragança, U. Évora, U. Coimbra, I. P. Coimbra, U. Minho, ISLA.
- c) *COORDENAÇÃO DO CONSELHO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (CNPEES)*: pertencendo todos os provedores ao CNPEES, constituirão a sua coordenação de modo associado à Comissão ENPE membros representativos de cada diversidade: ensino superior público e privado, universitário e politécnico, em formato a definir em documento *BASES DO CONSELHO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (CNPEES)*. Na previsão da pluralidade à partida, poderão existir justificadamente – *caso conveniente e/ou mediante possível convocatória de tipologia diferenciada de ensino superior* – ações e planeamentos parcelares em conformidade com a diversidade de cada representatividade.

d) *ITINERÁRIO 2012-2013:*

1.^a META: 13 Nov. a 31 Dez: elaboração participada em Comissão ENPE com auscultação nacional de ficha nova *Observatório* para III ENPE.

2.^a META: 1 Jan. a 31 Mar 2013: elaboração participada em Comissão ENPE com auscultação nacional da organização temática/programa do III ENPE, solicitando-se da emissão do documento final II ENPE até 31 Dez. receção de propostas III ENPE.

3.^a META: 1 de Abr. a 30 Jun. 2013: confirmações e procedimentos de organização e abertura de inscrições pela Secretariado local ENPE.

4.^a META: até 11 Set. 2013 (1 mês antes): data limite de inscrições III ENPE para Secretariado ENPE.

5.^a META: até 30 Set. 2013: data limite de envio de ficha Observatório para Secretariado nacional.

6.^a META: Janeiro a 31 Julho 2013: construção da reflexão documental das *BASES DO CONSELHO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (CNPEES)*, sendo a sua Coordenação constituída pela representatividade prevista na *alínea c)* destas *considerações organizacionais*.

7.^a META: realização do III ENPE (Coimbra: UC + IP Coimbra: 11-10-2013), decorrendo no período da tarde a criação do CNPEES apresentado por *Coordenação (considerada provisória)*, prevendo-se em documento *BASES DO CONSELHO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (CNPEES)* a harmonização organizacional integrada ENPE / CNPEES.

II ENPE – Instituto Politécnico de Bragança – 12 de Outubro 2012

Enviado aos provedores do estudante a 12-11-2012

ANEXO

PARA A MEMÓRIA E A CONTINUIDADE ENPE E CNPE DO ENSINO SUPERIOR

NOTA FUNDACIONAL

A figura do Provedor do Estudante decorre do novo *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)* que, à semelhança do que acontece em termos europeus e globais, assim instituiu o órgão do Provedor do Estudante no ano de 2007 (RJIES, art.º 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro) como entidade que – nos pressupostos da independência, isenção e liberdade – exerce a mediação na garantia de salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a par da adequada promoção dos correspondentes e inalienáveis deveres, uma atuação no geral normalizada conforme os regulamentos e estatutos próprios aprovados localmente.

I ENPE 16-09-2011

- a) Realizou-se na data de 16 de Setembro de 2011 na Universidade de Aveiro o *I ENCONTRO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR PÚBLICO*, universitário e politécnico, com a presença de 22 provedores do estudante dos 33 designados à data no quadro das instituições do universo CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas) e CCISP (Conselho de Coordenação dos Institutos Superiores Politécnicos);
- b) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Reitor da Universidade de Aveiro, Manuel António Assunção, o Presidente da Associação Académica da Universidade de Aveiro, Tiago Alves, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz;
- c) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *DAR SENTIDO: numa sociedade e escola de direitos e deveres, aprender da identidade e missão da provedoria de justiça*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, Afonso Almeida, foram convidados pela comissão organizadora o Provedor de Justiça, Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa e o Constitucionalista Pedro Bacelar de Vasconcelos;
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *COMPREENDER A ACÇÃO: decorrendo do RJIES e da experiência, o que esperar da provedoria do estudante?*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Luís Rodrigues; em representação dos estudantes do Ensino Superior Politécnico, por delegação do presidente da FNAESP, Pedro Rui Branco; Hélder Castanheira, Administrador para a Acção Social da Universidade de Aveiro; em representação do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), por delegação do presidente do CCISP, Rui Jorge da Silva Antunes; em representação do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP), por delegação do presidente do CRUP, João António de Sampaio Queiroz;
- e) Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *SESSÃO DOS PROVIDORES, CONCLUSÕES E DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, foram intervenientes o Provedor do Estudante da Universidade da Madeira, Luis Sena Lino, a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

II ENPE 12-10-2012

NOTA: informação a transitar para este anexo em documento de próximo ano na base do constante no preâmbulo do presente documento final II ENPE.

Anexo 3: 3º Encontro Nacional de Provedores do Estudante

Programa provisório do 3º ENPE a realizar em 11 de outubro de 2013 em Coimbra, com organização conjunta dos Provedores do Estudante do Instituto Politécnico e da Universidade de Coimbra.

OBJETIVO	Decorrendo das conclusões dos ENPE's precedentes, objetivo estruturante de criação do <i>Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior</i> (CNPEES) como via de ação articulada entre provedores e com instâncias de <i>recomendação</i> (provedor de justiça) e <i>conselho</i> (CNE) que se cruzam no âmbito da missão da provedoria do estudante do ensino superior a nível nacional.
----------	--

PROGRAMA | 11 DE OUTUBRO 2013 | IPC + UC | LOCAL DOS TRABALHOS:

10.00H	ACOLHIMENTO
10.30H	SESSÃO DE ABERTURA João Gabriel Silva Reitor da Universidade de Coimbraem eleição..... Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra Ricardo Morgado Presidente da Associação Académica de Coimbra Representante dos Alunos do Instituto Politécnico de Coimbra Rogério Leal Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra Cândida Malça Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra

11.00H	TERTÚLIA 1 – Provedor do Estudante: realidades e desafios Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa Provedor de Justiça - O poder da recomendação Maria Helena Nazaré Coordenadora 3.ª Comissão Especializada Permanente « <i>Ensino Superior, Investigação e Desenvolvimento</i> » do CNE – Conselho Nacional da Educação. Presidente EUA – Associação Europeia de Universidades - O contexto nacional e europeu João Filipe Queiró Secretário de Estado do Ensino Superior - O desafio da realidade Moderação: Provedor(a) do Estudante de ...
12.30H	ALMOÇO

14.00H	TERTÚLIA 2 – Observatório Nacional Provedorias do Estudante - Participação, resultados e conclusões Alexandre Cruz – Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro Augusta Mata – Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança
15.30H	INTERVALO

16.00H	TERTÚLIA 3 – Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior - Análise, debate e aprovação das Bases e Orientações do CNPEES <i>Comissão CNPEES</i>
17.30H	Encerramento dos trabalhos

COMISSÃO III ENPE: Cândida Malça (IPC), Rogério Leal (UC), Afonso Almeida (UE), Alexandre Cruz (UA), António Paisana (UM), Augusta Mata (IPB), Maria do Rosário Braga da Cruz (ISLA).

Anexo 4: Análise dos resultados do questionário realizado aos estudantes dos três ciclos de estudo da Universidade de Coimbra

O que se segue é a reprodução integral e sem qualquer alteração (exceto algum esforço de repaginação) do Capítulo 2.1 do Relatório de Estágio do Mestrado em Administração Pública da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, intitulado “O papel do Provedor do Estudante das Universidades Públicas Portuguesas - Relevância das suas Funções na Universidade de Coimbra”, por Maria José Dias Pimentel dos Santos Margalho. Esta reprodução é autorizada pela autora a quem o Provedor do Estudante agradece.

Análise dos resultados do questionário realizado aos estudantes dos três ciclos de estudo da UC

O questionário apresentado aos inquiridos (20.271) esteve disponível *on-line* durante uma semana, finda a qual, se recolheram as respetivas respostas (1551).

Para o tratamento das respostas aos questionários, foi utilizada a aplicação informática Excel, que tanto permite um tratamento estatístico para o tipo de perguntas fechadas como para o tipo de perguntas abertas.

O questionário, apresentado à população-alvo, foi composto pelas seguintes perguntas:

1. Considera que as seguintes são competências do Provedor do Estudante?

- a) Apreciação de queixas, petições e participações submetidas pelos estudantes
- b) Anulação de atos dos órgãos estatutariamente competentes para reparar situações ilegais, injustas ou irregulares relativamente aos estudantes
- c) Proposta de medidas a tomar para prevenir ou reparar situações ilegais, injustas ou irregulares relativamente aos estudantes
- d) Formulação de recomendações sobre ações a desenvolver com vista à defesa dos legítimos direitos e interesses dos estudantes

Sendo as possibilidades de resposta: sim, não e não sei/não respondo, as respostas obtidas foram apresentadas no seguinte gráfico,

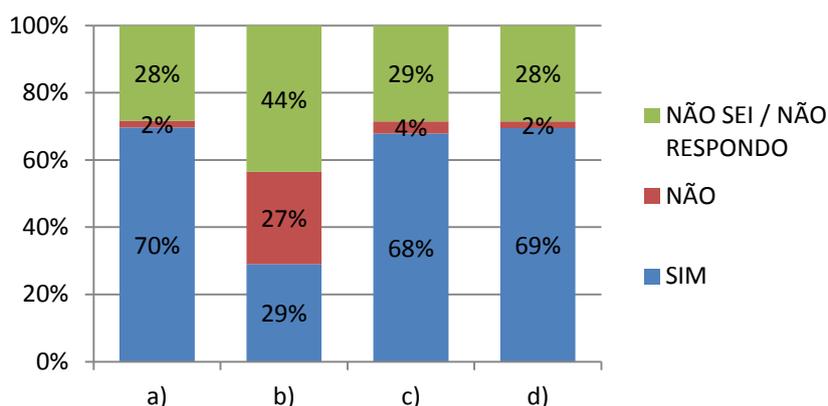


Gráfico 2: Conhecimento sobre o que são as competências do PEUC

o que reflete que 70% dos inquiridos preenchidos mostram que os estudantes consideram que a apreciação de queixas, petições e participações submetidas pelos estudantes são competências do Provedor; 2% considera que não e 28% não sabe ou não respondeu.

Este gráfico reflete, também, que 29% dos inquéritos preenchidos consideram que a anulação de atos dos órgãos estatutariamente competentes para reparar situações ilegais, injustas ou irregulares relativamente aos estudantes são da competência do Provedor; 27% considera que não e 44% não sabe ou não respondeu.

Este gráfico reflete, ainda, que 28% dos inquéritos preenchidos consideram que a proposta de medidas a tomar para prevenir ou reparar situações ilegais, injustas ou irregulares relativamente aos estudantes são da competência do Provedor; 4% considera que não e 29% não sabe ou não respondeu.

Este gráfico reflete, por fim, que 69% dos inquéritos preenchidos consideram que formulação de recomendações sobre ações a desenvolver com vista à defesa dos legítimos direitos e interesses dos estudantes são da competência do Provedor; 2% considera que não e 29% não sabe ou não respondeu.

Em conclusão, mais de 32% da amostra não sabe/não responde sobre quais as competências do Provedor do Estudante.

2. Conhece os serviços prestados pelo Provedor do Estudante?

Sendo as possibilidades de resposta: sim, não e não sei/não respondo, as respostas obtidas foram apresentadas no seguinte gráfico, verificamos que a larga maioria dos respondentes (68%) não tem conhecimentos dos serviços prestados pelo PEUC; apenas 21% conhece os serviços oferecidos; e uma pequena parte (11,22%) ou não sabe que tipo de serviços presta o Provedor, ou não responderam à questão (Gráfico 3)

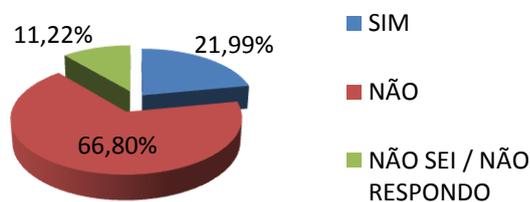


Gráfico 3 - Conhecimento, pelos respondentes, dos serviços prestados pelo PEUC

3. Conhece colegas que tenham utilizado os serviços prestados pelo Provedor do Estudante?

Também nesta questão, os respondentes a este questionário mostraram desconhecer colegas que tenham utilizado os serviços do PEUC (77,05%); sendo que, apenas 11,67% conhecia colegas que já tinham utilizado esses serviços, enquanto que uma percentagem idêntica não respondeu a esta questão/ou não sabia sobre este parâmetro (Gráfico 4).

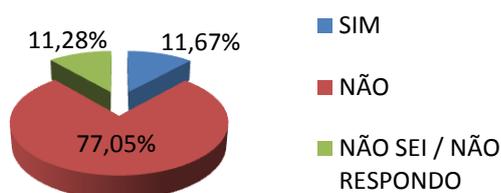


Gráfico 4 - Conhecimento, pelos respondentes, de colegas que tenham utilizado os serviços prestados pelo PEUC

4. O Provedor do Estudante está suficientemente divulgado na comunidade estudantil?

Com esta questão, os respondentes reforçam a ideia de que o PEUC não é uma figura conhecida do público-alvo e para o qual foi criado, porque a resposta é perentória (85,82%) quanto à insuficiência de divulgação desta política pública na comunidade estudantil da UC; apenas 3% acha suficiente a divulgação feita, e 11,09% dos respondentes não sabem ou não responderam, de acordo com a representação no gráfico seguinte:

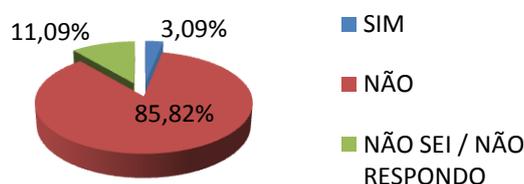


Gráfico 5 – Divulgação do PEUC, segundo os respondentes do questionário

5. Considera que deve existir o Provedor do Estudante?

Apesar do desconhecimento, no geral, do Provedor do Estudante por parte da população que compõe a nossa amostra, cerca de 69,89% (igual a mais de dois terços das

respostas) da mesma entende que esta figura deve existir, 28,24% não tem opinião formada, mas existe 1,87% respondentes, que consideram que esta figura não deve existir, conforme o seguinte gráfico:

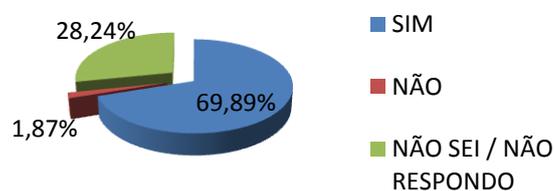


Gráfico 6 – Opinião dos respondentes sobre se o PEUC deve ou não existir

6. Alguma vez recorreu aos serviços prestados pelo Provedor do Estudante?

Mediante o gráfico seguinte, ficamos a saber que 86,65% (mais de três quartos) dos respondentes desconhecem os serviços prestados pelo Provedor, porém, timidamente (7,80%) os respondentes começam a procurar estes serviços, apesar de haver 5,54% da amostra do nosso universo, que nunca utilizou estes serviços.

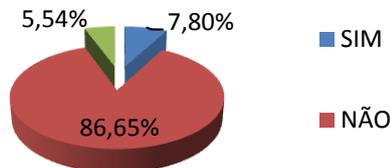


Gráfico 7 – Recurso aos serviços do PEUC, por parte dos respondentes

7. Recomendaria a utilização dos serviços prestados pelo Provedor do Estudante aos seus colegas?

Uma vez mais o desconhecimento (não sei/não respondo) do assunto (92,52% - a quase totalidade da amostra) por parte dos respondentes, está aqui representada neste gráfico, pois só se faz uma recomendação sobre o que se conhece. A percentagem dos estudantes informados, possivelmente já terão recorrido aos serviços prestados pelo Provedor e, por conhecer a sua eficiência, recomendaria a utilização daqueles serviços, o que pode ser indicativo que são serviços prestados com qualidade e excelência. Existe, porém, 0,84% (± 13 estudantes) dos respondentes, que não recomendaria estes serviços, o que demonstra que existe uma minoria de casos apresentados ao PEUC que nem

sempre são resolvidos a contento do estudante, pois, nalguns casos, estes podem não ter razão na sua pretensão.

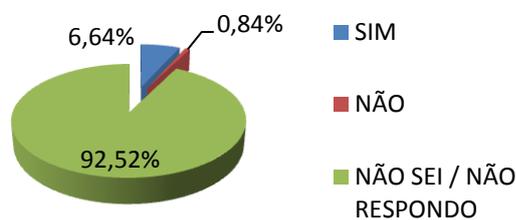


Gráfico 8 – Recomendação da utilização dos serviços prestados pelo PEUC aos colegas

8. Avalie os seguintes parâmetros relativamente aos serviços prestados pelo Provedor do Estudante

Dos respondentes, verificamos que, de longe, os que não sabem/não respondem, ultrapassam, em qualquer dos parâmetros abordados quanto à satisfação do serviço prestado pelo PEUC os 1430. Estes númenos podem indiciar, uma vez mais, a confirmada falta de conhecimento deste serviço ao dispor do aluno. Contudo, dos estudantes que conhecem os serviços prestados por aquela entidade, a larga maioria atribuí nota máxima (5) ao desempenho do PEUC, logo seguido da segunda melhor classificação (4) quanto aos serviços prestados, no que respeita aos items em avaliação. Nesse sentido, conclui-se que os respondentes que já conhecem as funções e o desempenho do Provedor do Estudante estão bastantes satisfeitos quanto aos resultados alcançados, como se pode verificar através do seguinte quadro:

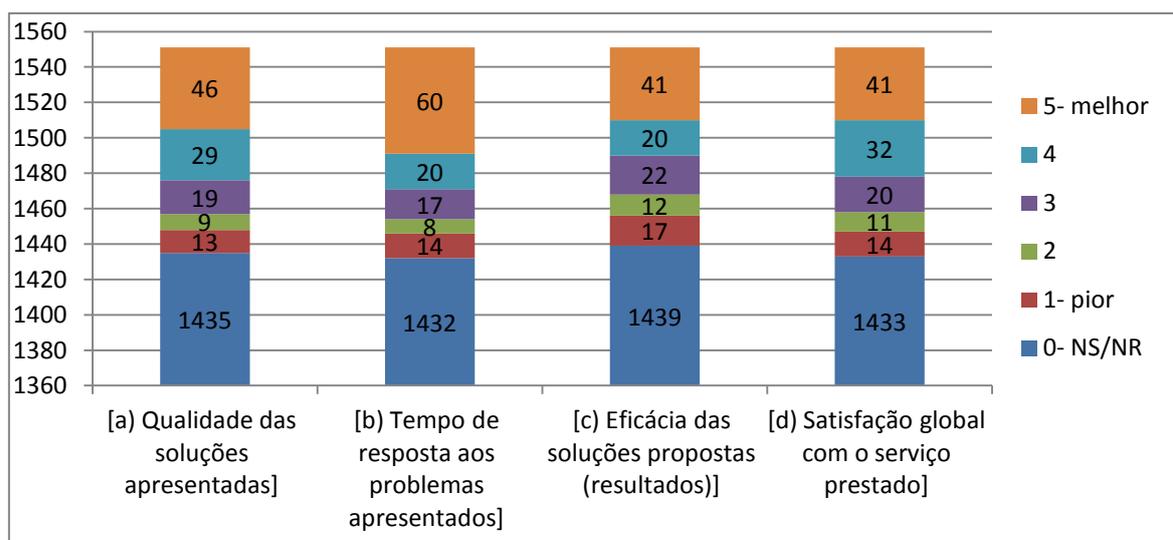


Gráfico 9 – Níveis de satisfação dos respondentes quanto aos serviços prestados pelo PEUC

