



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

PROVEDORIA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

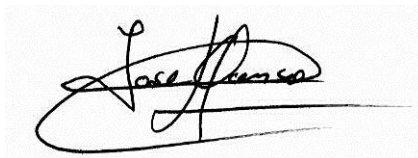
**- RELATÓRIO DE ATIVIDADES -
2014**

COIMBRA

MARÇO - 2015

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2014, em cumprimento do disposto no art.º 7º, n.º 7, do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

O Provedor do Estudante,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'José Luís Ferreira Afonso', is written over a light gray rectangular background.

José Luís Ferreira Afonso

25 de março de 2015

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Atividade do Provedor do Estudante	5
2.1. Análise quantitativa das comunicações	7
2.1.1. Número de comunicações	7
2.1.2. Relação dos utentes com a Universidade	8
2.1.3. Origem dos autores das comunicações	8
2.1.4. Natureza das comunicações	9
2.1.5. Assunto das comunicações	10
2.1.6. Identificação da unidade orgânica	12
2.1.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes	14
2.1.8. Correspondência do tipo de comunicação com o assunto	15
2.1.9. Correspondência entre o tipo de curso e o assunto da comunicação	15
2.2. Audiências	16
2.3. Análise comparada das comunicações recebidas em 2014 e em anos anteriores	17
2.4. Análise qualitativa das comunicações	20
2.5. Situação dos assuntos comunicados	22
2.6. Outras atividades	24
3. Conclusões	27

1. Introdução

Ao abrigo dos Estatutos da Universidade de Coimbra e em cumprimento das normas previstas no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, o cargo de Provedor do Estudante tem uma natureza independente dos órgãos de governo da Universidade, sendo o seu exercício incompatível com o desempenho de qualquer cargo num órgão de governo ou de gestão da Universidade. Essa independência não dispensa, contudo, o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades e de proceder ao seu envio ao Reitor até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral.

O presente Relatório reporta-se ao ano civil de 2014 e, naturalmente, salvaguarda a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os envolvidos.

2. Atividade do Provedor do Estudante

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

Assim, na relação dos usuários com a Universidade consideram-se três grupos: os inscritos, os candidatos e os antigos estudantes. A categoria dos inscritos abrange os estudantes, os familiares que contactam o PEUC em seu nome, os que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2014 que tenham optado por essa situação, e ainda uma classe designada por outra, em que são classificadas as questões relacionadas com estudantes inscritos, mas que são apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica, por representantes dos estudantes em órgãos, por titulares de órgãos, por coordenadores de cursos e por funcionários docentes ou não docentes. A categoria dos candidatos abrange todos os que, não sendo atualmente estudantes da Universidade de Coimbra, o pretendem vir a ser por qualquer dos processos normais de candidatura, a saber: o ingresso, o reingresso e a transferência. A categoria dos antigos estudantes abrange todos aqueles que abandonaram a Universidade antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2014, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2014 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas.

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;
- Pedido de apoio – Quando as solicitações assumem a forma de:

- pedido de mediação na resolução de um conflito;
- pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
- pedido para acelerar um procedimento administrativo e/ou acadêmico.
- Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente a:
 - um serviço prestado pela Universidade;
 - uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização administrativa ou pedagógica, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

De acordo com o assunto, as comunicações são classificadas nos seguintes grupos:

- Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa ou de lugar em residência, 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;
- Académico – quando a situação tem a ver com o atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte do Serviço de Gestão Académica, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas;
- Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou, ainda que mais raramente, de Unidades Orgânicas;
- 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 com a sua origem e, no caso das questões relacionadas com os atualmente inscritos, com a unidade orgânica, com o tipo de curso e com a relação com a Universidade.

Na classificação baseada na unidade orgânica considera-se, para além das Faculdades, a categoria III / UC / NCG. Esta designação é utilizada nos casos de diversas unidades orgânicas envolvidas, dos laboratórios associados, do Instituto de Investigação Interdisciplinar ou do Colégio das Artes, ou quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligado a nenhuma unidade orgânica.

No tipo de curso considera-se se este é ou não conferente de grau e, no caso de o ser, o ciclo de estudos. Nos cursos de 3º ciclo, passou a não ser considerada a distinção entre os cursos pré e pós-Bolonha, dado que os primeiros praticamente já não existem.

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 2014, registaram-se 388 comunicações, das quais 357 (92,01%) foram individuais e 31 (7,99%) coletivas.

Das comunicações individuais, 177 (45,62%) foram apresentadas por utentes do género feminino e 180 (46,39%) por utentes do género masculino. As comunicações coletivas 31 (7,99%) provieram de grupos de estudantes que pretendiam reportar uma situação comum, de instituições representativas de estudantes, como a direção ou núcleos da AAC; os assuntos apresentados foram essencialmente pedagógicos e financeiros.

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

2.1.2. Relação dos utentes com a Universidade

A maior parte das 388 comunicações (cerca de 90%) é feita por estudantes atualmente inscritos ou pelos seus representantes. A caracterização dos usuários pode ver-se na tabela 1 e no gráfico 1.

Relação com a Universidade		Comunicações	
		Número	Porcentagem
Inscritos	Estudante	339	87,4
	Familiar	6	1,5
	Outra	7	1,8
Candidatos		14	3,6
Antigos		22	5,7

Tabela 1 – Relação dos utentes com a Universidade

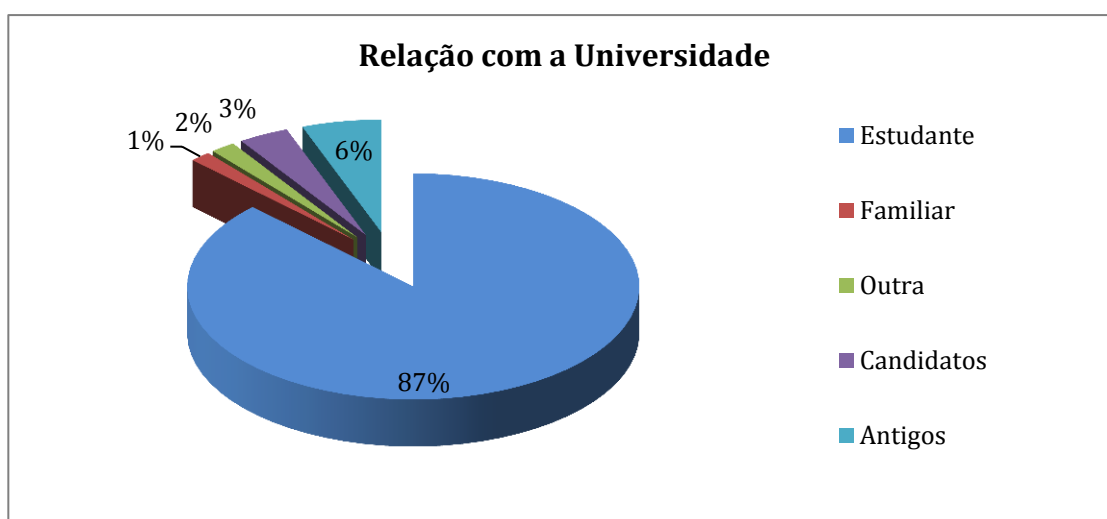


Gráfico 1 – Relação dos utentes com a Universidade

2.1.3. Origem dos autores das comunicações

Os autores das comunicações foram distribuídos em três categorias: estudantes nacionais, estudantes estrangeiros e estudantes internacionais. Refira-se que os últimos, apesar de serem estrangeiros, ingressam na Universidade de Coimbra ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional. A distribuição encontra-se indicada na Tabela 2 e no Gráfico 2.

Origem	Número de comunicações	Porcentagem
Estudantes Nacionais	339	87,4
Estudantes Estrangeiros	47	12,1
Estudantes Internacionais	2	0,5

Tabela 2 – Origem dos autores das comunicações (388)

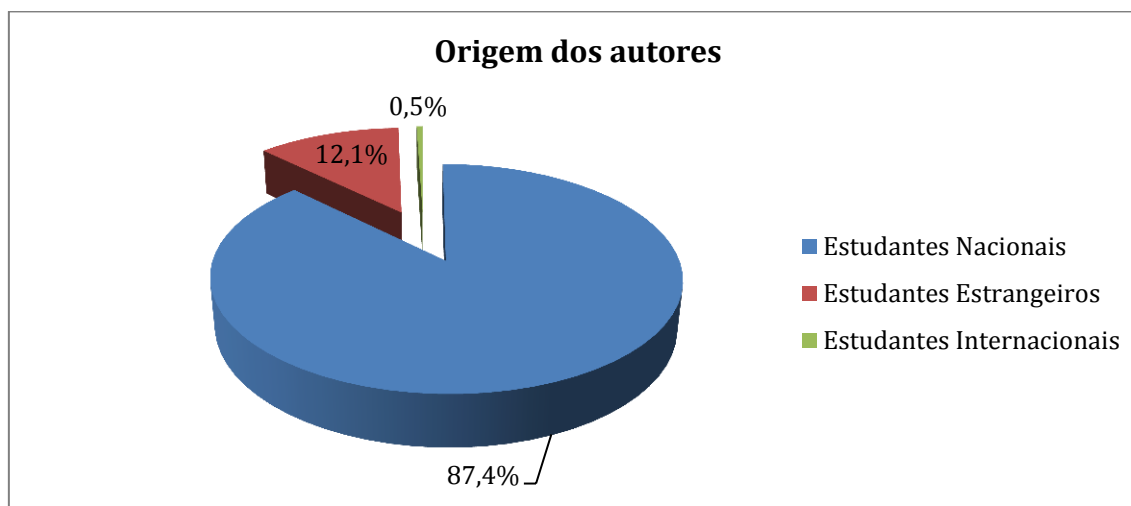


Gráfico 2 – Percentagem de comunicações por origem dos autores

2.1.4. Natureza das comunicações

Algumas das 388 comunicações recebidas abordavam mais do que um problema, pelo que foi possível constatar a existência real de 399 situações distintas que serão agrupadas, em função da sua natureza, em: Consulta, Pedido de Apoio, Reclamação e Sugestão. Na Tabela 3 e no Gráfico 3, podem ser visualizados o número e a percentagem de comunicações em função da sua natureza.

Verifica-se que são os pedidos de apoio e as reclamações que apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 46% e a 30% dos casos.

Natureza da	Número de comunicações	Porcentagem
Consulta	98	24,6
Pedido de apoio	182	45,6
Reclamação	118	29,5
Sugestão	1	0,3

Tabela 3 – Número e percentagem de comunicações quanto à sua natureza (399)

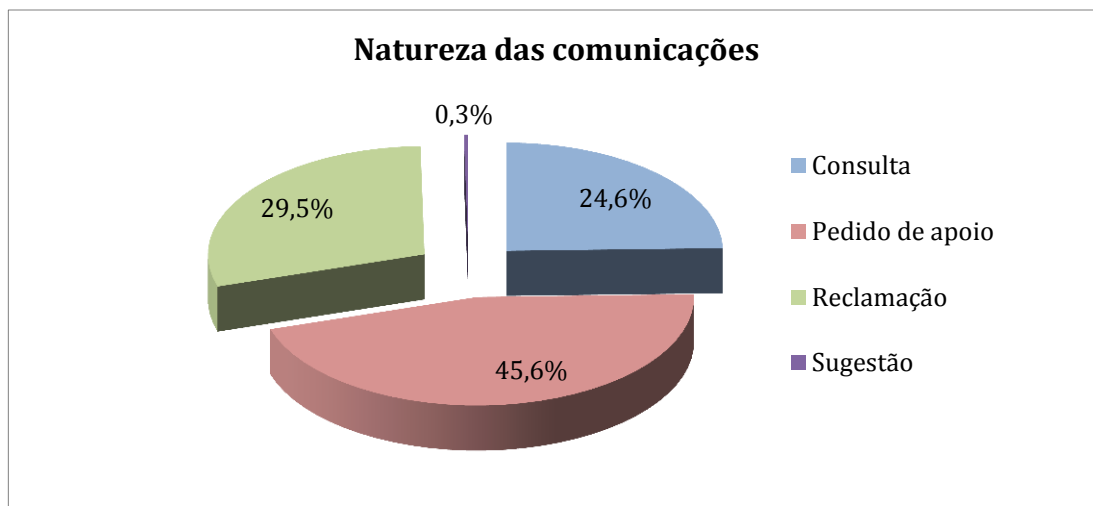


Gráfico 3 – Distribuição das comunicações quanto à sua natureza (399)

2.1.5. Assunto das comunicações

As 399 situações diferentes versaram sobre 451 assuntos. Estes assuntos foram sintetizados em função das suas características em quatro grupos: Ação Social, Financeiro, Pedagógico e Académico. A distribuição das comunicações por assunto é apresentada na Tabela 4 e reflecte-se no Gráfico 4.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	25	5,54%
Financeiro	67	14,86%
Pedagógico	131	29,05%
Académico	228	50,55%

Tabela 4 – Distribuição dos assuntos das comunicações (451)

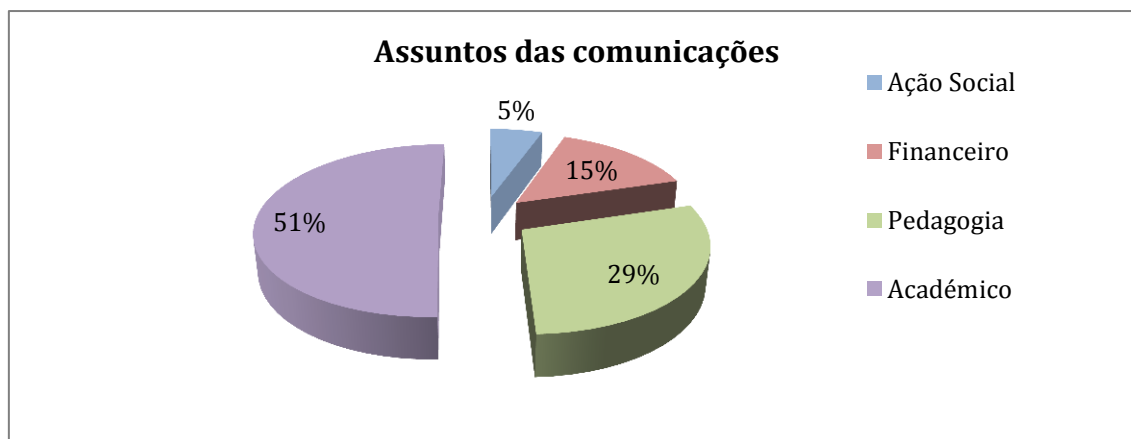


Gráfico 4 – Distribuição dos assuntos das comunicações (451)

É possível analisar melhor os resultados apresentados neste último caso considerando algumas subdivisões das categorias Ação Social, Pedagógica, Acadêmica e Financeira, conforme se pode visualizar nos gráficos 5 a 8.

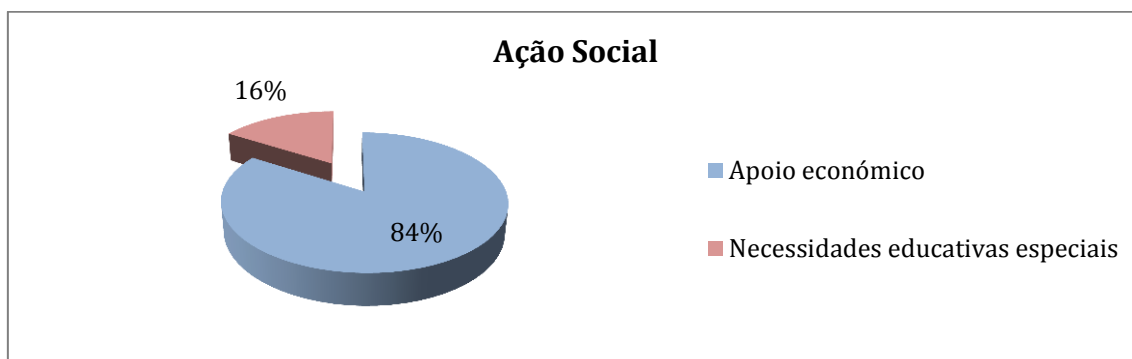


Gráfico 5 – Ação social (25)

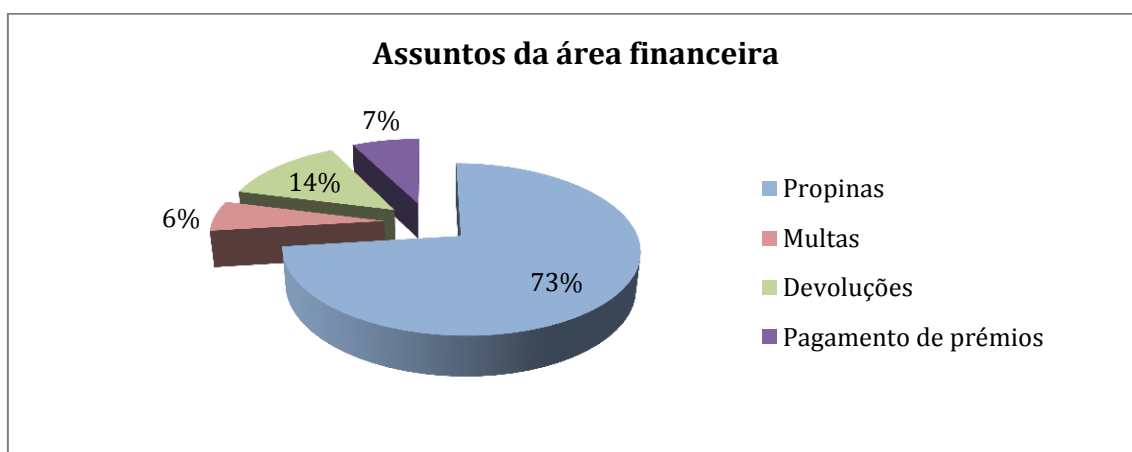


Gráfico 6 – Assuntos da área financeira (67)

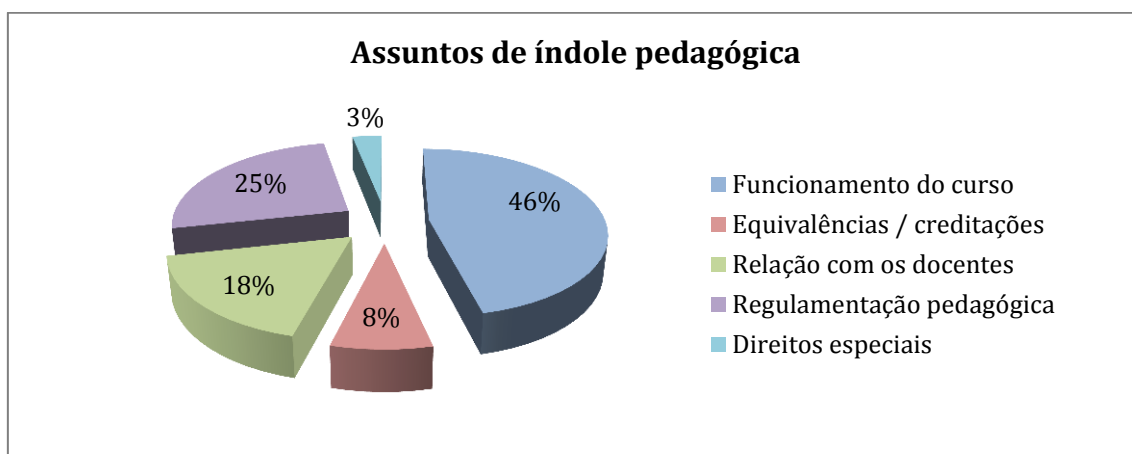


Gráfico 7 – Assuntos de índole pedagógica (131)

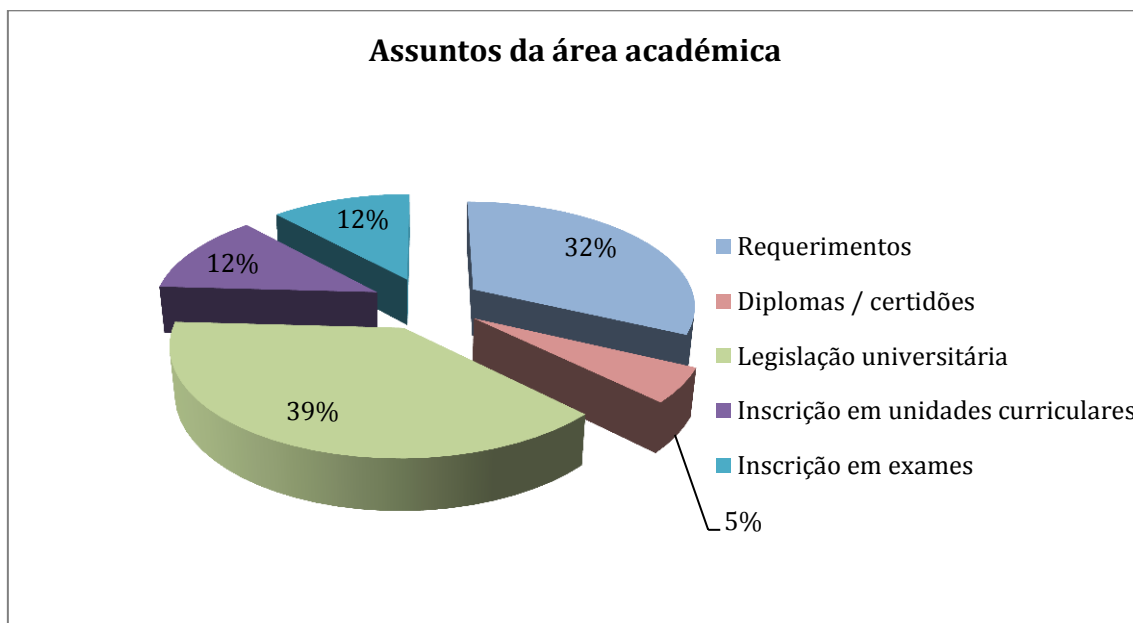


Gráfico 8 – Assuntos da área académica (228)

2.1.6. Identificação da Unidade Orgânica

Considerando as 388 comunicações, os usuários da Provedoria do Estudante são oriundos de todas as Unidades Orgânicas da Universidade de Coimbra. Na Tabela 5 e no Gráfico 9, 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	31	8,0
FDUC	57	14,6
FMUC	53	13,6
FCTUC	166	42,8
FFUC	12	3,1
FEUC	27	7,0
FPCEUC	20	5,2
FCDEFUC	3	0,8
III / UC / NCG	19	4,9

Tabela 5 – Comunicações por Unidade Orgânica (388 comunicações)

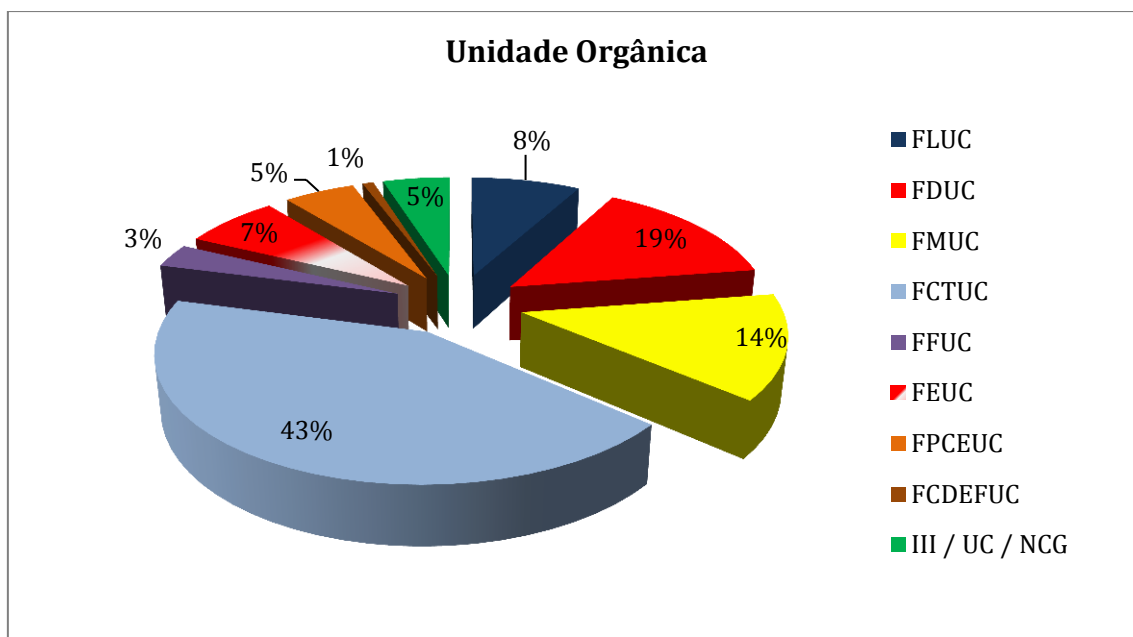


Gráfico 9 – Percentagem de Comunicações por Unidade Orgânica

As diversas unidades orgânicas da Universidade não possuem igual número de estudantes. Assim, para se analisar a distribuição das comunicações, construiu-se a Tabela 6, onde são mostradas as percentagens de alunos inscritos e de comunicações dos estudantes atualmente inscritos em cada Faculdade. No Gráfico 10, comparam-se essas duas percentagens.

Unidade Orgânica	Percentagem de alunos inscritos em cada Unidade Orgânica	Percentagem de comunicações dos estudantes inscritos por UO
FLUC	12,40	8,0
FDUC	13,71	14,6
FMUC	10,68	13,6
FCTUC	29,33	42,8
FFUC	5,76	3,1
FEUC	10,84	7,0
FPCEUC	7,37	5,2
FCDEFUC	3,27	0,8
III / UC / NCG	6,64	4,9

Tabela 6 – Percentagem de alunos inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica

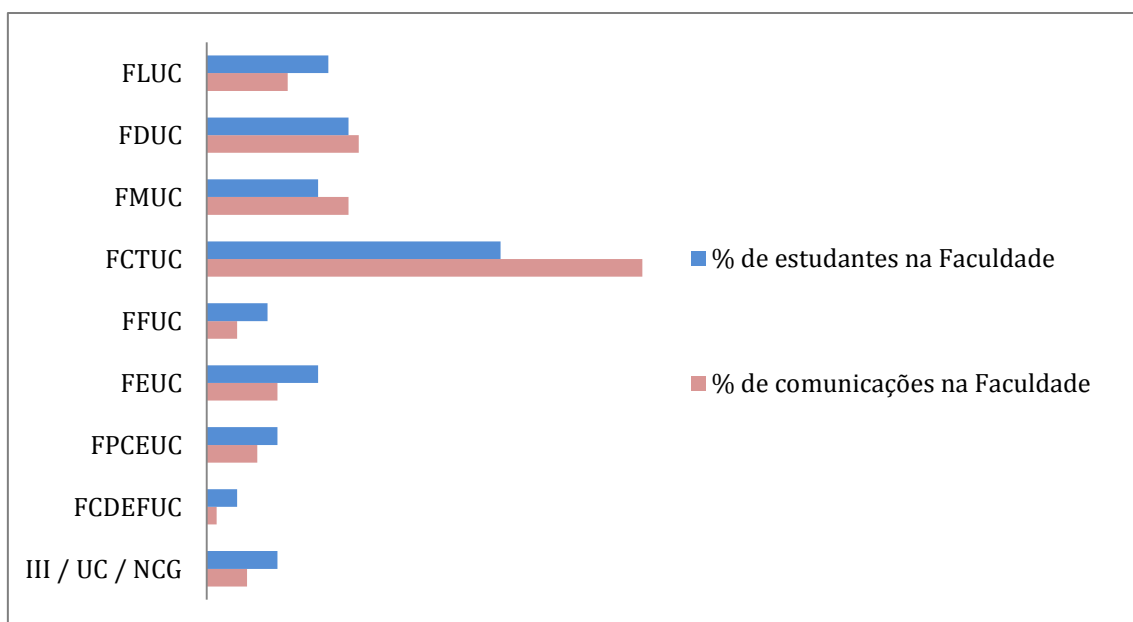


Gráfico 10 – Comparação por Faculdade entre a percentagem de alunos inscritos e a percentagem de comunicações

Verifica-se que a percentagem de comunicações ao Provedor do Estudante nas Faculdades de Ciências e Tecnologia, Medicina e Direito é superior à percentagem de estudantes inscritos nessas unidades orgânicas, ao passo que nas restantes a percentagem de comunicações é inferior à percentagem de estudantes inscritos.

2.1.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 388 comunicações, recorreram aos Serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso. Na Tabela 7 e no Gráfico 11, podem observar-se os números e as percentagens de comunicações dos estudantes em cada tipo de curso.

Tipo de curso	Número de comunicações	Percentagem
1.º Ciclo	130	33,5
Mestrado Integrado	141	36,3
2.º Ciclo	52	13,4
3.º Ciclo	49	12,6
Não conferente de grau	1	0,3
Desconhecido	15	3,9

Tabela 7 – Comunicações por tipo de curso (388)

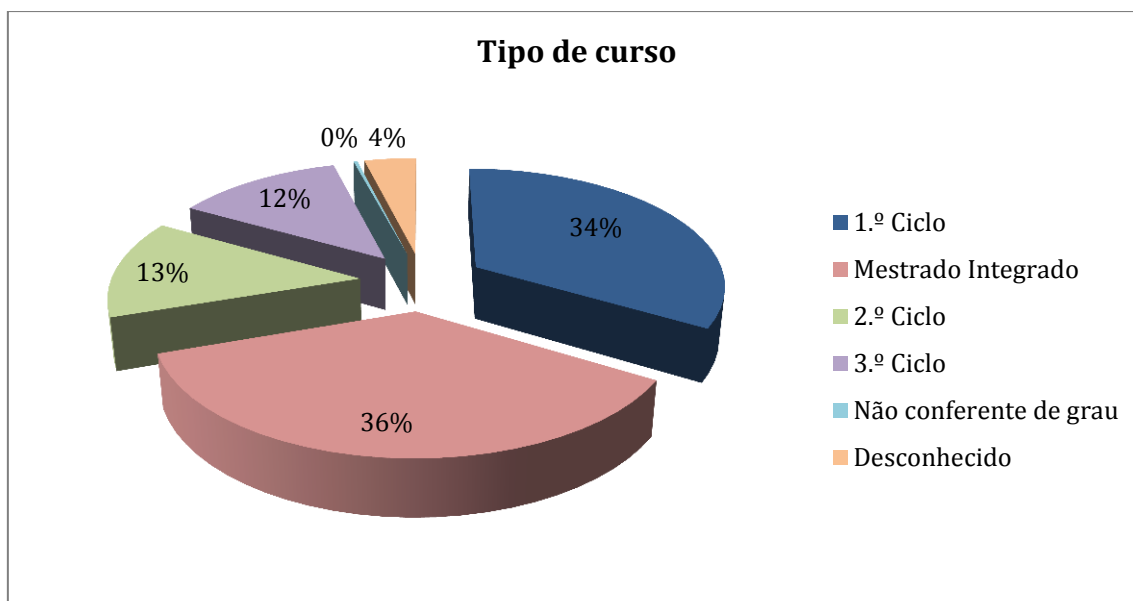


Gráfico 11 – Percentagem de comunicações por tipo de curso e ciclo de estudos (388)

2.1.8. Correspondência entre a natureza da comunicação e o assunto

A Tabela 8 relaciona a natureza das comunicações (399) com o assunto (451). Os três maiores valores de frequência dos assuntos por natureza de comunicação estão assinalados, por ordem decrescente, desde o vermelho até ao amarelo.

Assunto	Natureza da comunicação			
	Consulta (106)	Ped. Apoio (211)	Reclamação	Sugestão (1)
Ação Social	4 [0,89%]	18 [3,99%]	3 [0,67%]	0 [0,00%]
Pedagógico	36 [7,98%]	41 [9,09%]	53 [11,75%]	1 [0,22%]
Académico	53 [11,75%]	117 [25,94%]	58 [12,86%]	0 [0,00%]
Financeiro	13 [2,88%]	35 [7,76%]	19 [4,21%]	0 [0,00%]

Tabela 8 – Relação da natureza da comunicação (399) com o assunto (451)

A maior parte das consultas, pedidos de apoio e reclamações referem-se a assuntos académicos e pedagógicos. Os assuntos académicos apresentam os valores mais altos, tanto nos pedidos de apoio, como nas reclamações e nas consultas.

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

Na tabela seguinte relaciona-se o tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de curso					
	1.º Ciclo (144)	MI (161)	2.º Ciclo (62)	3.º Ciclo (63)	NCG (1)	Desc. (15)
Ação Social	7 [1,55%]	10 [2,22%]	4 [0,89%]	2 [0,44%]	0 [0,00%]	2 [0,44%]
Pedagógico	51 [11,31%]	54 [11,97%]	18 [3,99%]	5 [1,11%]	0 [0,00%]	3 [0,67%]
Acadêmico	69 [15,30%]	90 [19,96%]	26 [5,76%]	33 [7,32%]	1 [0,22%]	9 [1,20%]
Financeiro	17 [3,77%]	12 [2,66%]	14 [3,10%]	23 [5,10%]	0 [0,00%]	1 [0,22%]

Tabela 9 – Relacionamento do tipo de curso com o assunto da comunicação (451)

Da análise da Tabela 9 pode concluir-se que a maior percentagem de comunicações, para todos os tipos de curso, se refere a assuntos académicos.

Os estudantes dos 2.º e 3.º Ciclos, talvez porque na maior parte dos casos têm propinas mais elevadas, demonstram, ainda, bastante preocupação com assuntos de natureza financeira.

De notar ainda que os estudantes do mestrado integrado e do 1.º Ciclo mostram mais preocupações com a ação social do que os estudantes de outros ciclos.

2.2. Audiências

Foram realizadas 177 audiências ao longo do ano de 2014.

A maior parte destas audiências resultou da necessidade de esclarecer alguns assuntos apresentados pelos estudantes.

Em muitos casos foram os próprios estudantes que solicitaram essas audiências para nos apresentarem os seus problemas.

Sentiu-se que os estudantes preferiam apresentar determinados assuntos pessoalmente, evitando fazê-lo por escrito. Um exemplo flagrante foi o de assuntos de índole económica, em que havia um sério risco de abandono.

As audiências ocorriam, geralmente, na Provedoria do Estudante. O gráfico 12 mostra a distribuição mensal destas audiências ao longo do ano de 2014.

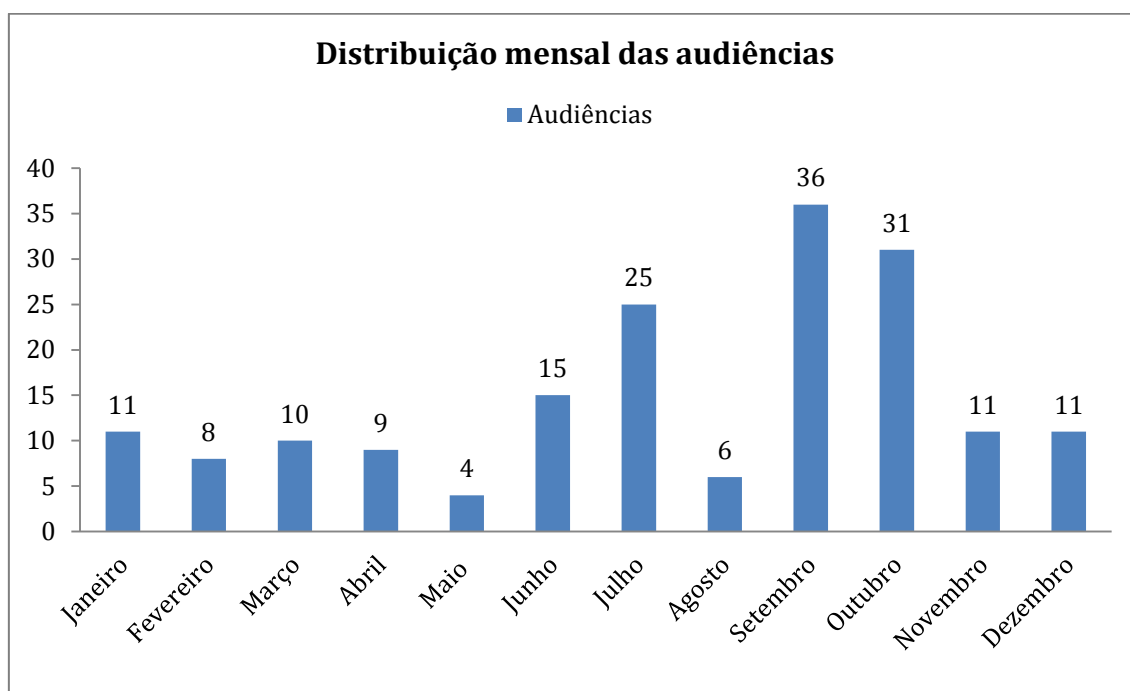


Gráfico 12 – Distribuição mensal das audiências (177)

2.3. Análise comparada das comunicações recebidas em 2014 e em anos anteriores

Em 2010 foram recebidas 147 comunicações, em 2011 344, em 2012 392, em 2013 370 e em 2014 388. A seguir apresentam-se diversos gráficos comparativos.

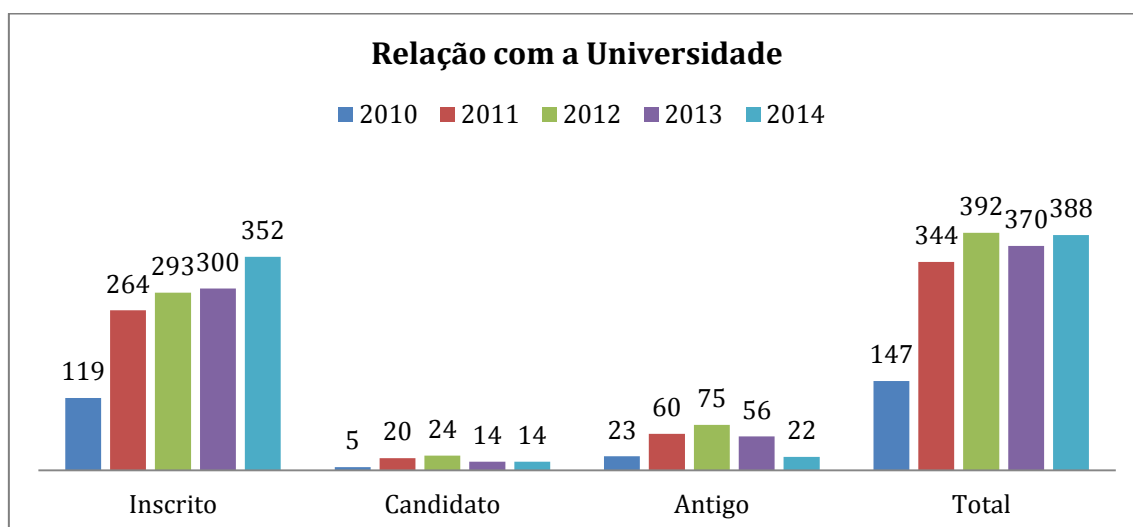


Gráfico 13 – Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

A análise do Gráfico 13 revela que ao longo dos 3 primeiros anos se verificou um aumento da atividade da Provedoria, com tendência para estabilizar nos três últimos anos.

No entanto, observando a parte relativa aos inscritos, verifica-se um aumento significativo no presente ano. Este aumento entre os inscritos poderá ter ficado a dever-se a um maior conhecimento da existência e função do Provedor do Estudante dentro da Universidade, em particular em faculdades que não eram, em anos anteriores, utentes da Provedoria.

No que diz respeito aos candidatos, verifica-se uma estabilização em valores baixos. Este facto pode indiciar a boa informação transmitida através das páginas de Internet da Universidade.

As comunicações apresentadas pelos antigos estudantes versam sobre problemas relativos à cobrança coerciva de propinas, aos diplomas ou à obtenção de certificados. Os problemas com os diplomas e certificados diminuíram muito, mas as questões com as cobranças tiveram um grande incremento. Aliado a esse aumento, refira-se que são assuntos delicados e muito difíceis de tratar.

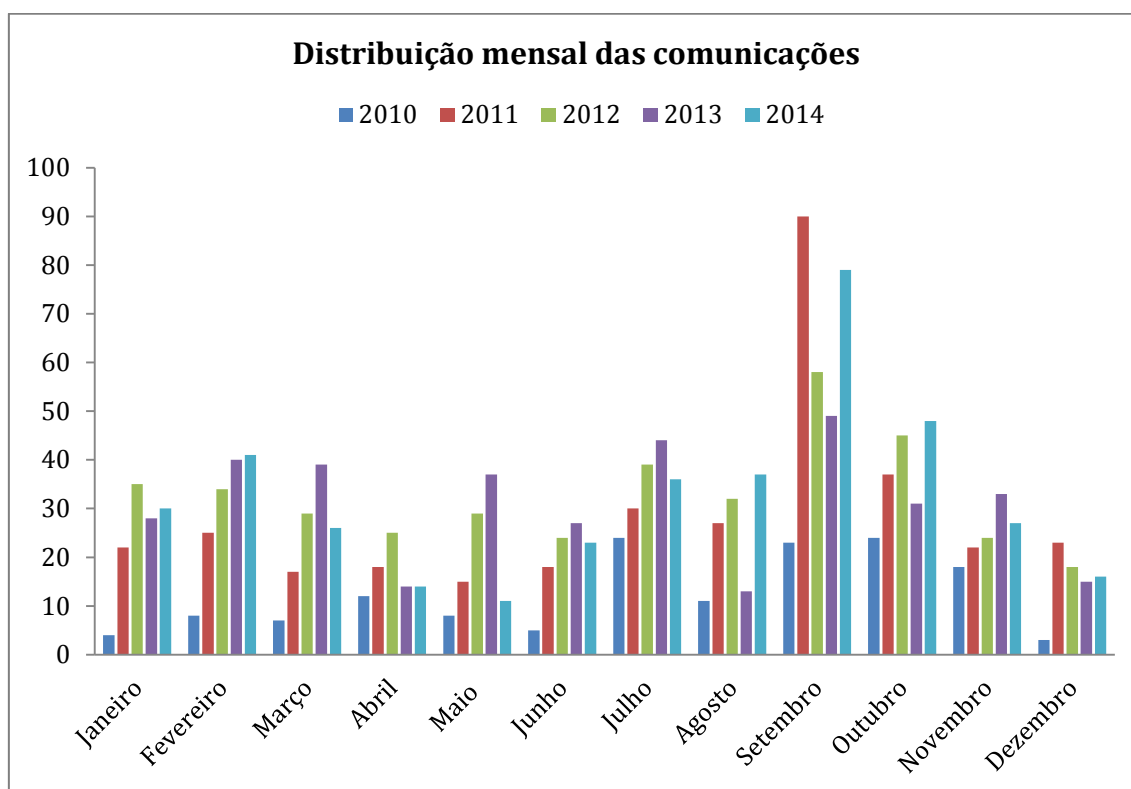


Gráfico 14 – Distribuição mensal comparada

O Gráfico 14 mostra que existem tipicamente dois períodos de maior afluência. Um compreende os meses de fevereiro e março e o outro diz respeito ao período de julho a outubro, com o mês de Setembro a assumir os maiores valores.

O primeiro período deve-se aos assuntos ligados à mudança de semestre (lançamento de notas, início do 2.º semestre, cadeiras isoladas).

O segundo período está ligado ao final de ano letivo e arranque do seguinte. Aqui, assumem particular destaque os assuntos ligados às inscrições e às prescrições.

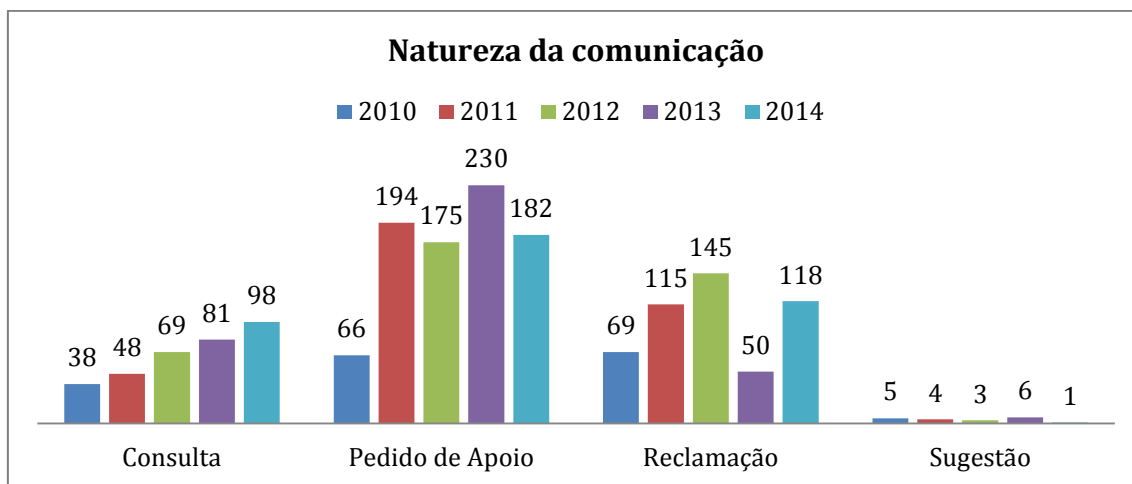


Gráfico 15 – Análise comparada do tipo das comunicações

Relativamente à natureza da comunicação, os pedidos de apoio são a modalidade mais frequente. Verifica-se um crescimento regular das consultas e um aumento acentuado das reclamações.

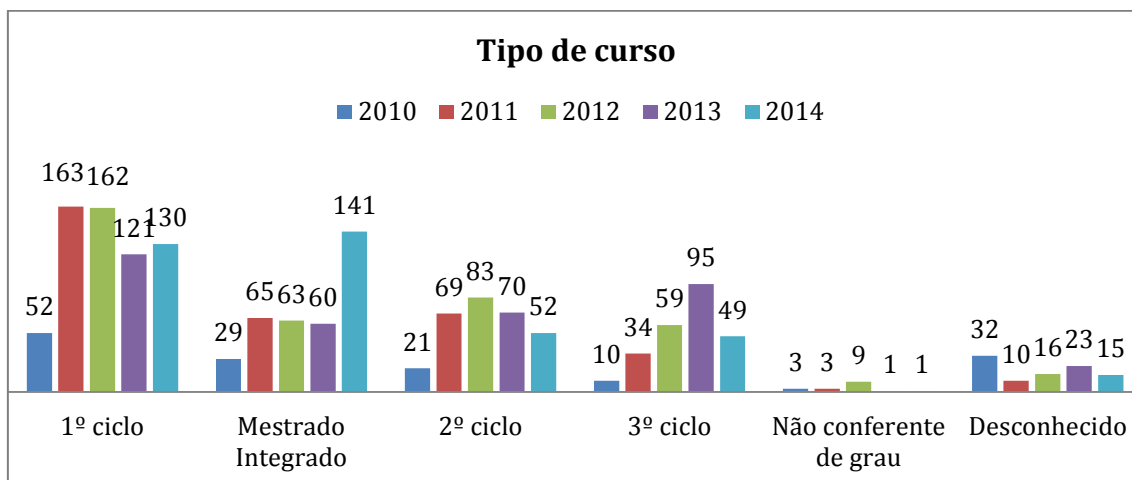


Gráfico 16 – Análise comparada do tipo de curso dos utentes da provedoria

Neste gráfico, podemos observar o aumento significativo dos utentes provenientes de Mestrado Integrado. Deve-se, provavelmente, à passagem de alguns cursos para este tipo e poderá estar ligado aos problemas de prescrição, pois é daí que vem o maior número de casos que referem este assunto. Nota-se ainda uma diminuição muito significativa do número de comunicações provenientes dos 2.º e 3.º Ciclos.

As alterações substanciais no funcionamento da Universidade introduzidas nos últimos anos, nomeadamente, a publicação dos regulamentos e a utilização do NONIO, estão a ser assimiladas pelos estudantes, sobretudo os mais velhos. Refira-se que, no caso do 3.º Ciclo, diminuíram os casos cujo assunto se prendia com propinas. Atualmente as questões postas por estes alunos são maioritariamente de natureza académica.

2.4. Análise qualitativa das comunicações

Da análise 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, apesar da diminuição significativa no último ano. Esta diminuição, acompanhada por um aumento do número de reclamações, pode estar relacionada com uma forma de contabilizar a natureza das comunicações. No ano anterior, uma comunicação que inicialmente assumia uma determinada natureza (por exemplo, reclamação), mas que depois se transforma numa de outra natureza (por exemplo, pedido de apoio) era contabilizada nesta última. No presente, esta comunicação foi também classificada como uma reclamação;
- Uma grande quantidade dos pedidos de apoio continua a ser motivada pela demora excessiva na obtenção de resposta a requerimentos ou na contestação de decisões tomadas na 1.ª fase de apreciação dos mesmos. Deve ser assinalada a utilização mais generalizada e eficiente do NONIO, que permite a obtenção de melhorias significativas nos processos que anteriormente eram de difícil coordenação por envolverem os órgãos das Unidades Orgânicas e o Serviço de Gestão Académica. Contudo, a lentidão que se verifica no tratamento de alguns requerimentos é, por vezes, de difícil explicação, podendo reconhecer-se que a diminuição do número de funcionários, em algumas áreas, tem nisso um papel importante;

- Uma pequena parte das reclamações dos antigos estudantes recai sobre a demora na obtenção de diplomas e certidões. Este facto é assinalado porque se trata de casos muito antigos. Verifica-se, nesta área, uma melhoria muito significativa, uma vez que, nos dois anos anteriores, as reclamações com esta motivação tinham um peso relativamente forte;
- Ainda em relação às reclamações, saliente-se a cobrança coerciva de propinas, que tem motivado reações muito violentas por parte dos antigos estudantes. O seu principal argumento prende-se com a incompreensão relativamente à solicitação tardia do pagamento;
- Continua a verificar-se a existência de consultas que seriam desnecessárias se fosse criado nos estudantes o hábito de consultar as páginas de Internet da Universidade. Uma boa parte tem a ver com os prazos para a realização de atos. Aqui, é louvável a informação disponibilizada pelos Serviços Académicos, que criaram uma lista que contém as datas limites para a realização dos diversos atos. Muito embora a qualidade das páginas seja inquestionável, alguns alunos referem a falta de informação sobre alguns cursos.

Uma visita pelas unidades curriculares revela, nalguns casos, a falta de informação sobre as mesmas. Por vezes, a Ficha de Unidade Curricular existe, mas a informação sobre a edição não está preenchida;

- Apurou-se um número significativo de consultas, pedidos de apoio e de reclamações relacionados com o processo de ensino/aprendizagem. Para essa subida contribuiu o regulamento de prescrições, agora já sem períodos de transições e adaptações;
- As melhorias que o novo Regulamento Pedagógico trouxe, sobretudo a obrigatoriedade de exame de recurso e a aplicação do princípio das duas oportunidades de avaliação, continuaram a gerar dúvidas na sua aplicação, quer entre os estudantes ou instituições que os representam, quer entre os docentes e diretores/coordenadores de cursos;
- Algumas 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, continua a referir-se (mesmo depois de agosto de 2013) a falta de regulamentação que estabeleça as situações em que o docente pode impedir o acesso aos exames normais, de recurso e mesmo especiais por questões de assiduidade ou de falha na avaliação periódica ao longo do semestre. Surgem com frequência referências a processos de avaliação que incluem a existência de “mínimos” em avaliações parcelares conduzindo, na prática, à impossibilidade de se obter aprovação em exame de recurso, mesmo que neste se obtivessem classificações elevadas. Este aspeto já foi referido no ano anterior;
- Continua a ser referido, no que respeita à avaliação e à necessidade de se garantir a igualdade de tratamento entre os estudantes, alguma negligência dos docentes na deteção da fraude académica, quer durante a realização de exames, quer na análise de trabalhos individuais ou colectivos;
- Continuam a verificar-se 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 a dificuldade no relacionamento, a falta de disponibilidade do orientador ou a demora na correcção dos textos;
- Diminuíram as reclamações que incidiam sobre decisões tardias de requerimentos que tornavam inviáveis a sua execução, por se imporem prazos que já tinham sido ultrapassados;
- Um número muito considerável de reclamações incidiu sobre a verificação dos limites definidos para antecipação de avaliações, que deve ser feito no início do ano letivo. Seria uma mais-valia que esta verificação pudesse ser feita no início de cada semestre. O mesmo se pode dizer para a verificação das condições para inscrição na tese/projeto final;
- Foi ainda questionada a disparidade de preços por ECTS em cadeiras isoladas. Estão a ser praticados valores entre os 20 e os 80 Euros por ECTS, o que faz com que os alunos se sintam muito diferenciados. Apesar de o regulamento permitir estes valores para o presente ano letivo, refira-se que o custo em regime normal é o mesmo para todos, independentemente do curso. Seria desejável haver aqui uma convergência de preços.

2.5. 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 é 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, 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 primeiro Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra tomou posse em 4 de novembro de 2009, tendo recebido 13 comunicações durante esse ano, 147 em 2010, 344 em 2011, 392 em 2012 e 360 em 2013. O atual provedor do Estudante tomou posse em 6 de dezembro de 2013, tendo recebido 10 comunicações até ao final de dezembro desse mesmo ano e 388 durante o ano de 2014. Das mais de 1600 comunicações analisadas, apenas 3 foram arquivadas liminarmente. Nenhuma destas se verificou no ano em análise. 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 reuniões com a Professora Doutora Madalena Alarcão, na sua qualidade de Vice-Reitora para a área académica. Para além dessas, foram realizadas reuniões

com o Administrador da Universidade, a Administradora dos Serviços de Ação Social, a Diretora dos Serviços Académicos, os Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas e ainda com Coordenadores de Cursos, Professores e Responsáveis pelos Serviços.

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

2.6. Outras atividades

Paralelamente às funções inerentes ao cargo, o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra desenvolveu ações de divulgação das suas funções junto dos estudantes, esteve presente em reuniões com Provedores do Estudante de outras instituições de Ensino Superior e participou ativamente num programa de apoio a estudantes carenciados. Assim:

- 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 atividades quer da Universidade, quer da Associação Académica e dos seus Núcleos, quer ainda de titulares de órgãos de unidades e subunidades orgânicas;
- O cargo de Provedor do Estudante é relativamente recente em todas as instituições de Ensino Superior do país, pelo que 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 foram organizados o 1.º Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, que se realizou na Universidade de Aveiro, em 16 de setembro de 2011, o 2.º Encontro, que se realizou no Instituto Politécnico de Bragança, em 12 de outubro de 2012 e o 3.º Encontro que teve lugar em Coimbra, em 11 de outubro, com a organização dos Provedores do Estudante do Instituto Politécnico e da Universidade de Coimbra. O 4.º Encontro teve lugar na Universidade do Minho, em Braga, no dia 31 de outubro de 2014.

Em anexo, é apresentado o Programa deste 4.º Encontro Nacional de Provedores do Estudante.

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

- No dia 30 de junho, o Provedor do Estudante participou numa reunião a convite da Comissão de Cultura, Cidadania e Comunicação;
- O Provedor do Estudante tem vindo a colaborar com o Fundo Solidário do Instituto Universitário Justiça e Paz na apresentação e análise de casos de estudantes carenciados da Universidade que se candidatam a esse fundo para pagamento das propinas ou de outras despesas. Tem, igualmente, colaborado na divulgação do Fundo Solidário e nas atividades de recolha de fundos.

3. Conclusões

Face à experiência adquirida pela Provedoria do Estudante, é possível retirar algumas conclusões e, acima de tudo, delinear alguns aspetos que podem ainda evoluir positivamente, no sentido de uma melhoria nos serviços prestados.

Perante as comunicações recebidas, devem ser assinalados os aspetos mais frequentemente abordados. O Provedor do Estudante quer continuar a cooperar na procura de soluções para os problemas que estiveram na origem da insatisfação dos estudantes.

- **Demora no tratamento de requerimentos**

As ações no sentido de tornar estes procedimentos mais diretos, simples e transparentes devem continuar a ser prioritárias. Neste momento, parece haver um menor recurso a pareceres jurídicos e uma diminuição do volume de informações recolhidas junto de docentes ou órgãos das unidades orgânicas, fatores que implicam necessariamente demoras na sua obtenção. Outro aspeto, já considerado em relatórios anteriores, prende-se com a plataforma informática destinada ao tratamento dos requerimentos. Esta devia permitir que fosse introduzida a possibilidade do Provedor do Estudante alertar o decisor para um aspeto que, na sua opinião, não esteja a ser devidamente considerado. Esse alerta poderia conduzir a uma redução de oposições à decisão.

- **Boas práticas docentes**

As práticas docentes continuam a ser tema de um elevado número de comunicações. A regulamentação académica, a necessidade de cumprimento de prazos e a luta contra a fraude académica ou na elaboração de trabalhos científicos, contribuem 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, consequentemente, 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. Após um período de aceitação dos Regulamentos Académico e Pedagógico parece começar a haver, finalmente, uma adaptação quer dos estudantes, quer das Unidades Orgânicas a este conjunto de regras gerais. Falta, no entanto, alguma regulamentação interna das diversas unidades orgânicas, onde sejam evidenciadas algumas especificidades, sobretudo nos aspetos relativos à avaliação.

Para terminar, é importante referir o apoio que o Provedor do Estudante recebeu do Reitor João Gabriel e Silva e da sua Equipa Reitoral que com ele dirigiu a Universidade durante o presente ano. Quero aqui deixar registada uma palavra de apreço pela preciosa ajuda que sempre me foi prestada pela Vice-Reitora Madalena Alarcão, com quem tive que partilhar alguns casos mais complexos. É igualmente justo referir o bom acolhimento que tive nas ações junto dos Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas, bem como dos Coordenadores de Curso. Quero também 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 tive que recorrer para recolher informações ou para encontrar soluções conjuntas.

Por último, é justo que faça uma referência ao empenho e sentido de responsabilidade da funcionária da Provedoria, agora com um conjunto de novas funções, no atendimento dos estudantes e na procura de soluções para os casos apresentados.

ANEXO

Programa do 4.º Encontro Nacional de Provedores do Estudante

Programa do 4.º ENPE, realizado em 31 de outubro de 2014, na Universidade do Minho, em Braga.



OBJETIVO	(1.º) Da observação plural da realidade, quer do contexto do mundo estudantil como do impacto e expectativa da vivência académica na comunidade social e global, abordagem integrada aos <i>desafios da educação superior no Séc. XXI</i> . (2.º) Partilha de boas práticas como enriquecimento coletivo e consolidação do <i>observatório nacional</i> como retrato de potencialidades recomendatórias.
----------	--

PROGRAMA | 31 DE OUTUBRO 2014 | UNIVERSIDADE DO MINHO

09.30H	ACOLHIMENTO
10.00H	SESSÃO DE ABERTURA António Cunha Reitor da Universidade do Minho Álvaro Laborinho Lúcio Presidente do Conselho Geral da Universidade do Minho Carlos Alberto Videira Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho António Paisana Provedor do Estudante da Universidade do Minho
10.30H	TERTÚLIA 1 – <i>Desafios da Educação Superior no Século XXI</i> David Justino Presidente do CNE – Conselho Nacional da Educação Moderação: António Paisana Provedor do Estudante da Universidade do Minho
12.30H	ALMOÇO UM
14.00H	TERTÚLIA 2 – <i>Retratos partilhados do exercício de Provedor do Estudante</i> – <i>O papel e o impacto do Provedor do Estudante</i> José Afonso Provedor do Estudante da Universidade de Évora Moderação: Maria do Rosário Braga da Cruz Provedora do Estudante da Universidade Europeia 14.45H – <i>As boas práticas diante da reclamação</i> Fernando Nunes Ferreira Provedor do Estudante da Universidade do Porto António Paisana Provedor do Estudante da Universidade do Minho Moderação: Alfredo Ramalho Provedor do Estudante do Instituto Piaget de Gaia 15.30H INTERVALO
15.45H	TERTÚLIA 3 – <i>Observatório nacional e desenvolvimento ENPE</i> Augusta Mata – Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança Alexandre Cruz – Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro 17.30H Encerramento dos trabalhos

COMISSÃO IV ENPE: António Paisana (UM), Augusta Mata (IPB), Maria do Rosário Braga da Cruz (U. Europeia) e Alfredo Ramalho (I. Piaget)

IV ENPE | SECRETARIADO: Provedoria do Estudante da Universidade do Minho | Campus de Gualtar: Sala C2.323 (2.º Piso Complexo Pedagógico)
 4704-553 Braga | Portugal | Telef. +351 253 601 710 | E-mail: gabinete@provedorestudante.uminho.pt