



Universidade do Minho
Gabinete do Provedor do Estudante

RELATÓRIO ANUAL DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

07 JUNHO 2013 A 31 OUTUBRO 2014



ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	5
1.1	Estrutura do Relatório	6
2.	ANÁLISE DOS CASOS.....	7
2.1	Introdução.....	7
2.2	Tipo de Assunto.....	10
2.3	Distribuição temporal.....	16
2.4	Distribuição de proponentes por unidade orgânica de ensino e investigação	18
2.5	Proponentes por ciclos de estudo e curso	20
2.6	Proponentes: perfil desempenho académico	22
3.	ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS.....	23
3.1	O tipo de acção empreendida	23
3.2	O tipo de decisão tomada	24
3.3	As consequências das decisões para os órgãos e serviços envolvidos	26
3.4	A duração média de resolução dos processos e a duração média de resolução por tipo de acção	27
4.	INTERACÇÕES COM A ESTRUTURA	29
5.	PARTICIPAÇÃO EM ACTOS PÚBLICOS, ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO	30
6.	RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO	31
7.	CONCLUSÕES	33



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Distribuição percentual por tipologia de assuntos	10
Figura 2 - Evolução da distribuição mensal de casos recebidos	17
Figura 3 - Casos por ciclo de estudo	21
Figura 4 - Total de processos por tipo de acção	23
Figura 5 - Distribuição % dos tipos de acção.....	24
Figura 6 - Total de Processos por decisão tomada.....	25
Figura 7 - Total de processos por tipo de decisão.....	26
Figura 8 - Evolução dos tempos médios de resolução.....	27
Figura 9 - Duração média de processos por Tipo de Acção.....	28

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução do número total anual de casos	7
Tabela 2 - Número de casos.....	7
Tabela 3 - N° casos por 100 alunos.....	8
Tabela 4 - Evolução de casos por tipo de assunto	10
Tabela 5 - Tipologia e frequências – UMinho.....	11
Tabela 6 - Detalhes de casos	12
Tabela 7 - Tipologia e frequências – outras IES e UMinho	14
Tabela 8 - Distribuição mensal casos recebidos	16
Tabela 9 - Mês e semestre com maiores frequências: os casos das IES e UMinho.....	17
Tabela 10 - Assuntos genéricos por UOEI.....	18
Tabela 11 - Total de Processos das Escolas/Institutos com mais ocorrências.....	19
Tabela 12 - Assuntos dos cursos com mais ocorrências.....	21
Tabela 13 - Médias (tipos de acção) 5 períodos	24



Lista de Abreviaturas

A1 – Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação (UOEI)

Sigla	Designação
EA	Escola de Arquitectura
EC	Escola de Ciências
ECS	Escola de Ciências da Saúde
ED	Escola de Direito
EEG	Escola de Economia e Gestão
EEUM	Escola de Engenharia
EP	Escola de Psicologia
ESE	Escola Superior de Enfermagem
Externo	Externo à UM
ICS	Instituto de Ciências Sociais
IE	Instituto de Educação
ILCH	Instituto de Letras e Ciências Humanas
NA	Não aplicável

A2 – Instituições de Ensino Superior (IES)

Sigla	Designação
UA	Universidade Aberta
UAÇ	Universidade Açores
UAv	Universidade Aveiro
UBI	Universidade Beira Interior
EU	Universidade Europeia
UFP	Universidade Fernando Pessoa
UL	Universidade Lisboa
UMA	Universidade Madeira
UM	Universidade Minho
UP	Universidade Porto
IPBE	Instituto Politécnico Beja
IPB	Instituto Politécnico Bragança
IPG	Instituto Politécnico Guarda
IPL	Instituto Politécnico Leiria (IPLeiria)
IPLIS	Instituto Politécnico Lisboa
IPT	Instituto Politécnico Tomar
ISGB	Instituto Superior Gestão Bancária
ISPA	Instituto Universitário Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida
ESEC	Escola Superior Enfermagem de Coimbra
ESEP	Escola Superior Enfermagem do Porto
ESHT	Escola Superior Hotelaria e Turismo do Estoril



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório visa registar factos, mas principalmente, interpretá-los, tendo em vista a construção de uma memória futura relativamente á actividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante da Universidade do Minho em determinados períodos de tempo.

O posto de Provedor do Estudante (PE) nas Instituições de Ensino Superior (IES) em Portugal pode ser visto á luz da origem do nome genérico de Provedor, denominado de modelo clássico, – Ombudsman – alguém que era tido como um representante do povo, agente, procurador ou delegado – e principalmente ao modo como este evoluiu, nomeadamente com a criação do modelo organizacional em 1960 nos EUA. O Provedor tornar-se-ia um “mecanismo interno através do qual injustiças e conflitos seriam tratados de um modo imparcial por uma individualidade independente que seria considerada como neutra relativamente às várias facções, grupos de interesses e estatutos dentro de uma organização”.

A missão do Provedor organizacional converteu-se assim “num processo – confidencial, neutro e informal – facilitador de resoluções justas e equitativas de preocupações que surgissem na organização”.

É esta a interpretação que deve ser dada à criação deste cargo nas IES em Portugal e na UMinho em especial.

Adicionalmente, o modo como o caso específico do PE da UMinho evoluiu desde a sua origem em 2010, determinou a forma como o presente relatório foi elaborado, atendendo nomeadamente a que:

- O primeiro Provedor do Estudante tomou posse a 7 de Junho de 2010, foi reeleito para um segundo mandato em 2012 que, por vicissitudes várias, terminará apenas a 15 de Dezembro 2014;
- Neste período de tempo, o Provedor apresentou três relatórios anuais;
- No decorrer do II Encontro Nacional de Provedores do Estudante realizado em Bragança adoptou-se uma recomendação para que o período de tempo universal para a elaboração dos relatórios anuais, fosse o compreendido entre 1 de Setembro e 31 de Agosto do ano seguinte;
- No decorrer do IV ENPE em 30 de Outubro 2014 foi produzido, por um OBSERVATÓRIO criado para o efeito, um conjunto de dados relativos á actividade dos PE de IES (constantes da Tabela de Lista de Abreviaturas) referentes ao período 1-09-2013 a 31-08-2014, consubstanciado em informação enviada a todos os Provedores em 18-11-2014.

É, pois, no contexto do enquadramento histórico do posto, e destes factos, que o presente relatório deve ser interpretado – na sua estrutura e no seu conteúdo.



1.1 ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O presente Relatório foca a sua análise no período de tempo correspondente ao último ano do 2º mandato: 07-Junho-2013 a 06 Junho 2014 e considera, para fins comparativos, os três últimos – com ênfase no ano 2012/2013 - e ainda o período de transição fixado entre as datas de 7-6-2014 e 31-10-2014.

Concomitantemente, o relatório faz uso dos dados fornecidos pelo OBERVATÓRIO referentes a Provedorias de IES que disponibilizaram registos das suas actividades.

O presente relatório, à semelhança dos relatórios de anos anteriores, está organizado da seguinte forma:

- A secção 2 consiste na caracterização geral dos casos colocados e tratados pelo Provedor. A caracterização está apresentada de acordo com os tópicos dos assuntos analisados, da sua distribuição temporal, da origem da unidade orgânica dos proponentes, dos seus cursos, ciclos de estudo e perfis académicos;
- Na secção 3 faz-se a análise dos resultados dos processos estudados, que compreende o tipo de acção empreendida e de decisão tomada, os efeitos destas decisões nas posições originariamente assumidas pelas respectivas estruturas da Universidade e os tempos médios de resolução dos processos;
- Na secção 4 são listadas as principais acções de interacção com a estrutura da UMinho e outras, empreendidas pelo Provedor no decorrer do exercício das suas funções;
- A secção 5 refere a participação do Provedor em actos públicos, acções de divulgação e de participação em eventos nacionais;
- A secção 6 apresenta um conjunto de contribuições/recomendações resultantes da sua actividade tendo em vista alterações no funcionamento/comportamento de agentes da estrutura da Universidade;
- A secção 7 compreende as principais conclusões sobre a actividade do Provedor no período de tempo considerado.



2. ANÁLISE DOS CASOS

2.1 INTRODUÇÃO

...o caso da Universidade do Minho

O número total de casos submetidos ao PE foi de 103, correspondentes a 97 pessoas. Todos os casos submetidos foram aceites para análise.

Na Tabela 1 são apresentados os dados relativos ao número de casos apreciados pelo PE ao longo dos anos de existência do cargo, cuja distribuição é a seguinte:

Tabela 1 - Evolução do número total anual de casos

Ano lectivo	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	PT ¹
Número casos	52	116	149	103	65

¹ Período transitório (PT) de 7 de Junho 2014 a 31 Outubro 2014

Estes números revelam que, em média, foram recebidos 105 casos/ano nos últimos 4 anos o que significa que um caso tenha sido recebido, em média em cada 2,3 dias (úteis) ao longo de 11 meses/ano. A diminuição do número de casos registado no ano 13/14 relativamente a 12/13, no que ao nível da actividade do Provedor diz respeito, constitui uma inversão na tendência crescente dos últimos três anos. Contudo, os dados registados do período transitório sugerem um aumento significativo para o 5º ano de actividade (em 3 meses – mês Agosto excluído - foram recebidos 43% dos casos do ano com maior ocorrências – 149).

...o caso de outras Instituições de Ensino Superior

Dos dados disponibilizados, construiu-se a Tabela 2 onde se apresenta o número de casos de algumas IES (anos 12/13 e 13/14) por ordem decrescente de ocorrências (ano 13/14.) e a indicação do sentido das variações (de 12/13 para 13/14). Há que destacar o facto de que as Instituições em que a frequência do número de casos diminui são Instituições onde o posto de PE foi introduzido há 4 ou mais anos.

Tabela 2 - Número de casos

	2013/14	2012/13	Δ
Universidade Europeia	626	310	↑
Universidade de Aveiro	169	71	↑
Universidade da Beira Interior	202	173	↑
Universidade Aberta	111	23	↑
Universidade do Minho	101	147	↓
Universidade do Porto	201	204	↓
Universidade de Lisboa	65	s/Inf.	
Universidade da Madeira	16	19	↓



Universidade Fernando Pessoa	11	7	↑
Universidade dos Açores	6	s/Inf.	
Instituto Politécnico de Beja	53	s/Inf.	
Instituto Politécnico de Leiria	67	32	↑
Instituto Politécnico de Lisboa	72	s/Inf.	
Instituto Politécnico de Bragança	26	22	↑
ISPA	32	19	↑
Instituto Politécnico da Guarda	115	7	↑
Instituto Politécnico de Tomar	8	8	
Instituto Superior de Gestão Bancária	5	5	
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	38	s/Inf.	
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	20	29	↓
Escola Superior de Enfermagem do Porto	15	2	↑

Um indicador importante e que tem sido utilizado em relatórios anteriores é o que mede o número de casos/aluno. A referência é a do mesmo estudo feito nos EUA que concluiu que, para todos os Provedores Organizacionais (um universo em que os Provedores exclusivamente do Estudante se incluem mas que representam uma parcela reduzida), “a situação mais comum era a de um Provedor Organizacional lidar com 1 a 5 pessoas por cada 100 da população servida (The Ombudsman Association handbook, chapter 5, courtesy of Mary Rowe)”.

A Tabela 3 mostra esta relação na amostra de IES utilizada, e na Universidade do Minho, no período compreendido entre 1-9-2013 e 31 -8- 2014 – entre parêntesis estão indicados valores do ano anterior para as IES em que havia registos - e exclui o número de pedidos de informação.

Tabela 3 - N° casos por 100 alunos

IES	Número casos /cada 100 alunos
Universidade Europeia	7,9
Instituto Politécnico de Leiria	0,48 (0,264)
Instituto Politécnico de Beja	1,89
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	1,61
Universidade da Beira Interior	1,44
Universidade Aberta	1,12 (0,266)
ISPA	1,01
Instituto Superior de Gestão Bancária	0,93
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	0,91
Universidade de Aveiro	0,82 (0,498)
Universidade do Minho	0,51 (0,782)
Universidade da Madeira	0,51 (0,550)
Instituto Politécnico de Bragança	0,44 (0,295)
Universidade do Porto	0,29 (0,299)
Instituto Politécnico de Lisboa	0,28
Instituto Politécnico da Guarda	0,22
Escola Superior de Enfermagem do Porto	0,15
Universidade de Lisboa	0,11



O caso da Universidade Europeia está muito acima da média das outras IES – 0,72 casos por cada 100 pessoas das respectivas populações. A média dos dois anos no caso da UMinho situa-se em 0,65.

Nas secções seguintes caracterizam-se os casos tratados de acordo com os seguintes pontos:

- A tipologia dos assuntos (2.2.);
- A distribuição temporal (2.3.);
- A distribuição dos assuntos dos casos por unidade orgânica (2.4.);
- A origem dos proponentes por unidade orgânica (2.5.);
- A distribuição dos proponentes por ciclo de estudo e por curso (2.6.);
- O perfil dos proponentes de acordo com o desempenho académico (2.7.).



2.2 TIPO DE ASSUNTO

...o caso da Universidade do Minho

A Tabela 4 apresenta os números de casos por tipo geral de assuntos nos 5 períodos em análise.

Tabela 4 - Evolução de casos por tipo de assunto

Tipo Assunto	2010/11	2011/12	2012/13	2013/2014	PT ¹
Académico/Administrativo	34	48	86	34	26
Pedagógico	11	18	30	38	29
Acção Social	2	11	9	11	5
Informação	3	35	18	9	3
Outros	2	4	6	11	2
Total	52	116	149	103	65

¹ Período transitório (PT) de 7 de Junho 2014 a 31 Outubro 2014

A Figura 1 mostra a distribuição percentual das 5 categorias principais de tópicos em cada ano de actividade (de 10/11 a 13/14). Pela primeira vez, no ano lectivo 13/14, o número de assuntos agrupado na categoria *Pedagógico*, foi o que mais ocorrências registou (e também o maior peso percentual) e que, embora o número absoluto seja reduzido (11 casos), a Acção Social foi o terceiro maior grupo de casos.

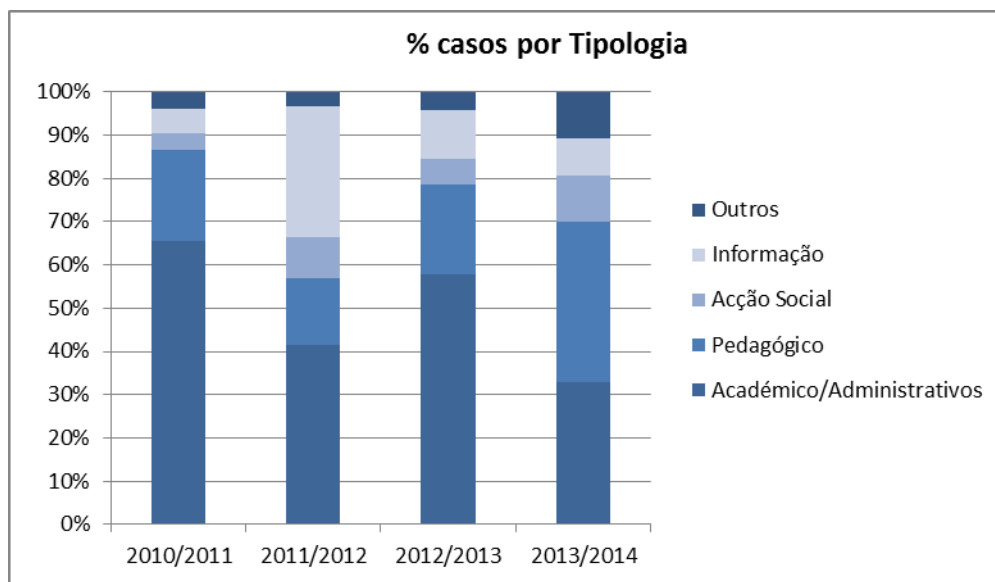


Figura 1 - Distribuição percentual por tipologia de assuntos

A Tabela 5 apresenta em mais detalhe os assuntos tratados de acordo com a frequência das ocorrências ao longo dos dois últimos anos. Estas frequências estão apresentadas por ordem decrescente, tendo como referência os dados do ano em análise (13/14).



Tabela 5 - Tipologia e frequências – UMinho

Assuntos	Frequências	
	UMinho 13	UMinho 14
Avaliação	19	17
Acesso	13	12
Informação	18	9
Propinas	13	7
Matrículas	13	7
Dificuldades económicas e sociais	2	6
Outras	2	6
Outras	4	5
Laçam notas	10	4
Inscrições exames		3
Equivalências / Creditações	12	3
Organização UCS	6	3
Salas e bibliotecas		3
Alojamento	1	3
Estatutos	4	2
Relação docente/estudante	1	2
Morosidade	1	1
Horário escolar	1	1
Estágios		1
Tutorias	3	1
Bolsas	5	1
Alimentação		1
Reclamações familiares		1
Orientação vocacional		1
Praxes	2	1
Comportamentos desviantes		1
Problemas informáticos institucionais		1
Prescrições	1	
Regimes especiais	5	
Prémios	1	
Regulamentos	1	
Plágio	1	
Outras	2	
Assiduidade/docentes	3	
Precedências	2	
Apoio clínico	1	
Falhas serviços	1	
Insegurança estudantil	1	



Relativamente a estes dados, há que salientar os seguintes pontos:

- Questões sobre processos de *avaliação* e de *acesso, reingresso e transferências* são os que mais ocorreram (se excluirmos as informações);
- *Informações* são um assunto em declínio;
- Problemas com atrasos em *lançamentos de notas* e com *equivalências e creditações de habilitações* diminuíram em grande percentagem;
- O número de *assuntos diferentes* manteve-se elevado - em grandes temas houve 30 em 12/13 e 27 em 13/14, que se desdobraram em subtemas não repetidos e que se descrevem na tabela 6 (ano 14/15).

Na Tabela 6 descreve-se com mais detalhe uma amostra do tipo de assuntos que foram apresentados ao PE ao longo do ano em análise.

Tabela 6 - Detalhes de casos

Acesso 2º ciclo impossibilitado em resultado da finalização do 1º ciclo em época especial
Creditação de competências
Mudança de curso: inclusão em contingente
Acesso ensino superior: remetido para regulamentação do MEC
Transferência de curso
Data entrega de dissertação: reinscrição e proporção valor propinas
Condições mínimas de acesso: pré requisitos locais
Congelamento matrícula
Reingresso: desconhecimento da decisão (secretaria electrónica)
Divulgação institucional concurso especial acesso
Informações sobre acesso dispare
Informação acesso época especial de trabalhador estudante.
Estatutos especiais
Acesso dissertação mestrado
Inscrição extra curricular numa UC língua fora do âmbito da oferta curricular
Excesso ECTS para inscrição
Desfasamento de datas: impossibilita cumprimento de prazos (extra curriculares e inicio mestrados)
Gestão matrículas entre Universidade participantes
Inscrição UC extra curricular
Declaração oficial valor propinas (aluno estrangeiro)
Ensino recorrente
Adesão pagamento faseado de propinas
Plano faseamento pagamento propinas insustentável
Pagamento propinas em atraso. Foi-lhe permitido saldar a dívida
Propinas e número diferente de ECTS (2º ciclo)



Anulação matrícula
Acesso à época especial
Época especial: acesso excepcional em resultado do processo de reestruturação de curso
Acesso época especial em condições especiais. Garantir continuidade crédito bancário
Acesso à internet na biblioteca cortado
Acesso a salas de estudo: articulado com CP
Acesso a lavabos e máquinas de vending na biblioteca feriados e domingos
Atraso com implicações para realização de prova de exame
Suspeita de fraude. Repetiu o exame no recurso e teve aproveitamento
Consulta de teste: desencontro de datas
Metodologia avaliação contestada
Acesso a correcção prova
Quotas de notas. Contestou classificação. Presença na prova avaliação
Notas referentes a avaliação contínua lançadas tardiamente...referências inoportunas do docente
Acesso a exame: contexto de avaliação contínua
Receios tratamento exame oral
Planeamento elementos avaliação criticado
Incapacidade física no momento da avaliação. Para exame recurso
Melhoria de nota
ERASMUS: conversão nota
Equivalência entre cursos da Escola
Creditação de experiência profissional
Alterações de horários de UCs
Anomalias diversas no funcionamento de uma determinada UC
Curso pós laboral: horários
Aspectos comportamentais
Avaliação e questões comportamentais
Co orientação de familiar
Quantidade comida insuficiente
Alojamento excepcional
Reapreciado valor bolsa
Encaminhamento para o FSE
Recurso da não atribuição do FSE
Sem bolsa. Sem aproveitamento
Sem condições acesso a apoios existentes
Ofensa à privacidade
Insegurança sobre formação académica
Transportes período pós laboral
Oferta de emprego discriminatória - exclusivo H
Instalações Escola. Condições deficitárias frequência



Biblioteca: deterioração de um livro
Utilização contactos pessoais
Informação sobre condições do exame
Informação cursos maiores 23
Transferência para curso UM
Existência de projecto de ensino na UM
Condições candidatura a um 2º ciclo
Início aulas de UC
Requisição diploma/certificado habilitações

A descrição detalhada dos casos evidencia a extensão da disparidade das preocupações apresentadas pelos estudantes assim como a transversalidade de muitos dos assuntos alvo das exposições submetidas.

...o caso de outras Instituições de Ensino Superior

A Tabela 7 mostra as frequências dos casos, por ordem de importância, recebidos no universo de IES consideradas no ano 13/14 e reproduz os dados relevantes para o caso da UMinho nos dois períodos de tempo (12/13 e 13/14). Esta tabela exclui os casos Informação. A predominância dos casos sobre Avaliação é comum nas três dimensões consideradas. É de referir que os 9 tópicos mais frequentes representam 58%, 53% e 57% do total de casos recebidos respectivamente. Contudo, a questão sobre o Acesso, Reingresso e Transferências foi mais relevante na UMinho (a 2ª mais frequente em 13/14) do que no conjunto das IES consideradas.

Tabela 7 - Tipologia e frequências – outras IES e UMinho

Typo de assunto	UMinho 13	UMinho - 14	Outras IES - 14
Avaliação	19	17	119
Propinas	13	7	92
Matrículas	13	7	88
Prescrições	1		84
Regimes especiais	5		68
Falhas			56
Relação docente/estudante	1	2	56
Equivalências/Creditações	12	3	51
Acesso	13	12	36
Reclamações familiares		1	35
Outras – académico/administrativo	4	6	31
Horário escolar	1	1	28
Logística			27
Bolsas	5	1	25
Morosidade	1	1	20
Lançamento nota	10	4	20
Dificuldades económicas e sociais	2	6	19



Emolumentos			18
Inscrições exames		3	18
Organização UC 's	6	3	18
Mobilidade			16
Orientação vocacional		1	15
Plágio	1		13
Saúde pessoal/comunitária			13
Tese			12
Estatutos	4	2	12
Estágios		1	12
Assiduidade/faltas			10
Alojamento	1	3	8
Desentendimentos alunos			8
Prémios	1		7
Incumprimento regulamentar			7
Tutorias	3	1	7
Alimentação		1	7
Insucesso escolar			7
Praxes	2	1	7
Salas e bibliotecas		3	6
Crise existencial			6
Participação Docentes e funcionários			6
Horário atendimento			5
Outras	2		5
Apoio clínico	1		5
Morosidade procedimentos			4
Problemas Éticos e sociais			4
Regulamentos	1		3
Ensino distância			3
Escolha turmas			3
Assiduidade/docentes	3		2
Precedências	2		2
Comportamentos desviantes		1	2
Dificuldades e acessibilidades logísticas			2
Insegurança estudantil	1		2
Problemas Informáticos institucionais		1	2
Eleições polémicas			2
Queixas de assédio			2
Relação interpessoal			2
Falhas serviços	1		1
Queixas de cidadãos			1
Questões afectividade			1
Outros assuntos	2	5	



2.3 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

...o caso da Universidade do Minho

A Tabela 8 apresenta o número de casos recebidos por mês ao longo de cada um dos 4 anos de mandato e de 4 meses do período de transição (07-06-14 e 31-10-14). Em média – considerando 11 meses/ano -, foram submetidos à Provedoria do Estudante 4,7; 10,5; 13,5; 9,3 e 16,2 casos/mês nos 5 períodos de tempo indicados na tabela respectivamente.

Assinalados a negrito estão indicados os meses com maior frequência de casos ocorrida.

Tabela 8 - Distribuição mensal casos recebidos

	2010/2011	2011/2012	2012/2013	2013/2014	2014/2015
Junho	1	2	6	7	3
Julho	3	11	12	12	16
Agosto	2	9	6	3	2
Setembro	4	16	12	15	29
Outubro	1	11	25	11	15
Novembro	4	11	17	6	
Dezembro	2	4	8	13	
Janeiro	4	11	16	11	
Fevereiro	9	14	23	8	
Março	8	5	8	5	
Abril	5	8	9	5	
Maiο	7	10	5	5	
Junho	2	4	2	2	

Adicionalmente, a Figura 2 mostra a distribuição mensal dos casos onde é possível visualizar e concluir acerca dos seguintes pontos:

- Os meses de Setembro/Outubro e Fevereiro/Março são os meses de maiores ocorrências – períodos de tempo que correspondem ao início/fim dos semestres e em que assuntos de avaliação e acesso, reingresso e transferências assumem maior relevância para os estudantes;
- Desde 11/12 que o 1º semestre foi o período em que ocorreu o maior número de casos (58%, 68% e 62% respectivamente);
- Há a registar um aumento significativo no número de casos no Período de Transição quando comparado com iguais períodos dos anos anteriores (11, 49, 61, 48 e 65).

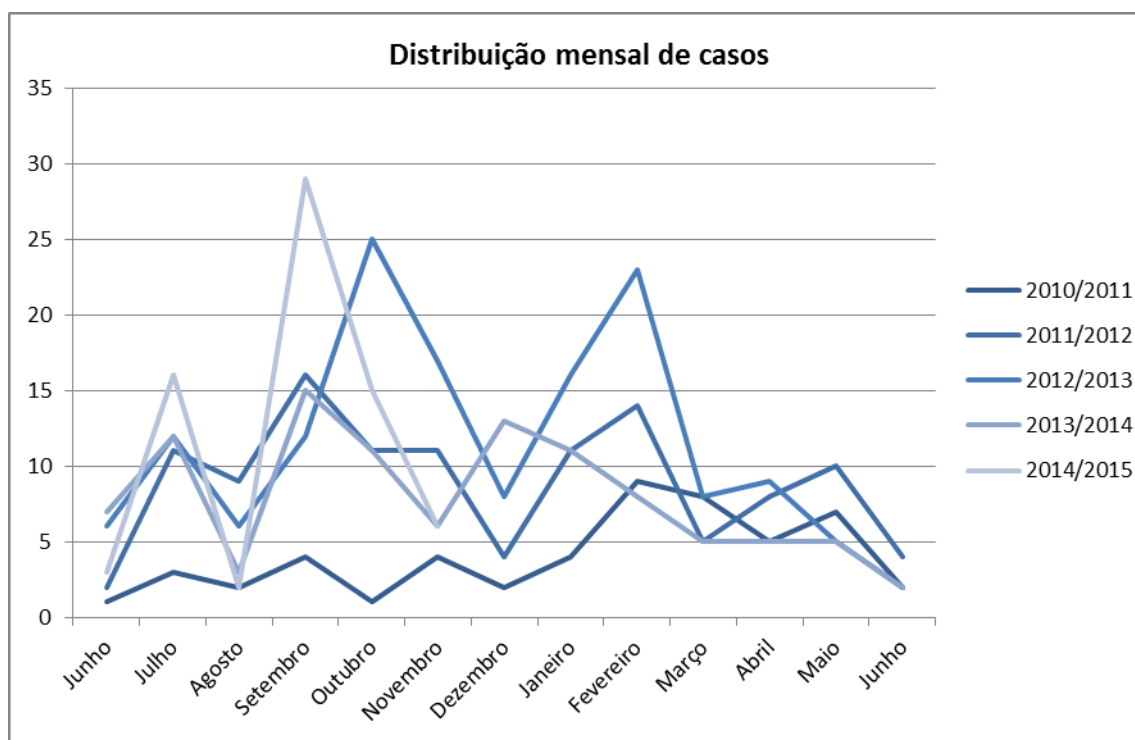


Figura 2 - Evolução da distribuição mensal de casos recebidos

...o caso de outras Instituições Ensino Superior

A Tabela 9 é um resumo de dados obtidos pelo Observatório relativamente ao(s) mês(es) e semestre de maior frequência de casos que, no caso da distribuição mensal, coincide maioritariamente, com a da Universidade do Minho.

Tabela 9 - Mês e semestre com maiores frequências: os casos das IES e UMinho

	Semestre	Meses
Universidade Europeia	1º	Setembro
Universidade de Aveiro	2º	Julho
Universidade da Beira Interior	2º	Julho
Universidade Aberta	1ª	Março
Universidade do Minho	1º	Setembro
Universidade do Porto	NR	Setembro
Universidade de Lisboa	2º	Junho
Universidade da Madeira	1º	Setembro
Universidade Fernando Pessoa	2ª	NR
Universidade dos Açores	NR	NR



Instituto Politécnico de Beja	2º	NR
Instituto Politécnico de Leiria	1º	Setembro/Fevereiro/Março
Instituto Politécnico de Lisboa	2º	Setembro
Instituto Politécnico de Bragança	2º	Março
ISPA	2º	Julho
Instituto Politécnico da Guarda	2º	Fevereiro
Instituto Politécnico de Tomar	1º	Janeiro
Instituto Superior de Gestão Bancária	1º	Outubro
Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril	2º	NR
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra	NR	Setembro
Escola Superior de Enfermagem do Porto	1º	NR

2.4 DISTRIBUIÇÃO DE PROPONENTES POR UNIDADE ORGÂNICA DE ENSINO E INVESTIGAÇÃO

Dos 103 casos recebidos, 84 foram alocados a 8 das 11 UOEI. A UOEI com maior número de proponentes foi a Escola de Economia e Gestão – 19 casos, correspondentes a cerca de 22% do total – seguida da Escola de Engenharia – 16 e 19% do total. Números muito semelhantes ao do ano anterior. Contudo, e reflectindo um aumento de cerca de 50% relativo ao período anterior, os casos com origem na Escola de Ciências representaram cerca de 18% do total. A Tabela 10 mostra a distribuição pelas UOEI dos assuntos genéricos processados. Do total de UOEI da UM, as Escolas de Arquitectura, Psicologia e Enfermagem não apresentaram qualquer registo. Relativamente ao ano transacto, manteve-se a tendência quanto à concentração do maior número de casos nas mesmas duas UOEI (porventura por serem aquelas que têm um maior nº de alunos).

Tabela 10 - Assuntos genéricos por UOEI

UOEI	Assunto genérico	Total
EC		
	Académico-Administrativo	5
	Ação Social	1
	Pedagógico	4
	Informação	1
	Outros	4
Total		15
ECS		
	Académico-Administrativo	1
	Pedagógico	1
	Informação	1
Total		3
ED		
	Académico-Administrativo	7
	Pedagógico	2
	Outros	1
Total		10
EEG		
	Académico-Administrativo	5
	Pedagógico	9
	Ação Social	4



	Outros	1
Total		19
EEUM		
	Académico-Administrativo	6
	Ação Social	1
	Outros	0
	Pedagógico	8
	Pessoal	0
	Informação	1
Total		16
ICS		
	Académico-Administrativo	3
	Ação Social	1
Total		4
IE		
	Académico-Administrativo	2
	Ação Social	1
	Pedagógico	3
Total		6
ILCH		
	Pedagógico	7
	Ação Social	2
	Outros	2
Total		11

A Tabela 11 mostra a distribuição mais detalhada dos assuntos nas três UOEI com um maior número de ocorrências. É importante realçar que a origem dos proponentes dos casos tratados (as UOEI) nem sempre corresponde ao objecto e á fonte da queixa/reclamação alvo (ex. unidades de serviços).

Tabela 11 - Total de Processos das Escolas/Institutos com mais ocorrências

UOEI	Tipo de assunto	Total
EC	A - Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	1
EC	A - Morosidade de procedimentos	1
EC	A - Outras reclamações	2
EC	A - Propinas	1
EC	B - Atraso no lançamento das notas	1
EC	B - Avaliação	2
EC	B - Horários escolares	1
EC	C - Alojamento	1
EC	D - Orientação vocacional	1
EC	D - Outras reclamações	2
EC	D - Praxes	1
EC	E - Informações	1
ECS	A - Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	1
ECS	B - Avaliação	1
ECS	E - Informações	1



ED	A - Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	1
ED	A - Estatutos estudantis	1
ED	A - Inscrições em exames	2
ED	A - Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	1
ED	A - Outras reclamações	1
ED	A - Propinas	1
ED	B - Avaliação	2
ED	D - Outras reclamações	1
EEG	A - Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	1
EEG	A - Propinas	4
EEG	B - Avaliação	6
EEG	B - Equivalências e creditações	3
EEG	C - Alimentação – equipamentos e funcionamento	1
EEG	C - Dificuldades económicas e sociais	3
EEG	D - Problemas informáticos institucionais	1
EEUM	A - Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	2
EEUM	A - Estatutos estudantis	1
EEUM	A - Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	2
EEUM	A - Outras reclamações	1
EEUM	B - Ambiente em bibliotecas e salas de aulas	2
EEUM	B - Atraso no lançamento das notas	2
EEUM	B - Organização pedagógica de UC `s e de cursos	2
EEUM	B - Problemática na relação entre docentes e alunos	1
EEUM	B - Tutoria e orientação	1
EEUM	C - Dificuldades económicas e sociais	1
EEUM	E - Informações	1

2.5 PROPONENTES POR CICLOS DE ESTUDO E CURSO

A Figura 3 apresenta a distribuição dos casos por ciclos de estudo.

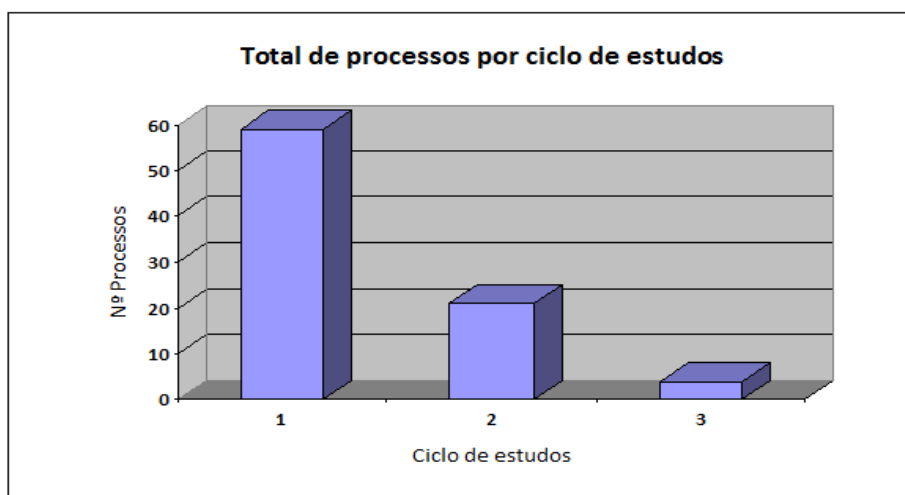


Figura 3 - Casos por ciclo de estudo

Excluindo os casos em que os signatários não pertencem à comunidade estudantil (18), verificou-se o reforço da importância relativa de proponentes do 1º ciclo (70%), enquanto os estudantes do 2º ciclo representaram 25% do total e os do 3º ciclo cerca de 5%. Cerca de 25% dos assuntos apresentados pelos estudantes do 1º ciclo foram assuntos relacionados com a avaliação.

A distribuição dos estudantes da UMinho que apresentaram exposições ao Provedor, de acordo com o curso em que estão inscritos, foi muito difusa (total de 51). Há a assinalar que os cursos com mais ocorrências registadas foram os de Direito (7) e Economia (5). Relativamente aos dois primeiros, os temas-alvo principais (exceptuando os pedidos de informação) foram os apresentados na tabela 12.

Tabela 12 - Assuntos dos cursos com mais ocorrências

Curso	Assunto	Total
Direito	A - Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	1
	A - Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	1
	A- Inscrição exames	2
	A - Propinas	1
	B - Avaliação	2
Economia	A - Propinas	2
	B - Avaliação	2
	C - Dificuldades económicas e sociais	1



2.6 PROPONENTES: PERFIL DESEMPENHO ACADÉMICO

Do total dos proponentes dos casos analisados na Provedoria, a média de curso de 85% (95% em 12/13) dos estudantes do 1º ciclo era de 12.8 valores (12.8 em 12/13), e de 94% (20% em 12/13) dos estudantes do 2º ciclo era de 14.4 valores (14.5 em 12/13). As médias dos estudantes do 1º e 2º ciclo que apresentaram casos ao PE nos últimos dois anos foram praticamente idênticas e são positivas.

A secção 2 caracterizou os casos recebidos e analisados em 5 períodos de tempo definidos – com especial ênfase ao registo do ano 13/14 - de acordo com os números totais, a tipologia, a distribuição mensal e por unidade orgânica de origem.

A secção 3, apresenta a análise dos resultados do tratamento dos casos decorrente da actividade do Provedor do Estudante.



3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS

Neste ponto apresenta-se uma análise dos resultados decorrentes da resolução dos processos submetidos e compreende os seguintes pontos:

- O tipo de acção empreendida (3.1.);
- O tipo de decisão tomada (3.2);
- As consequências das decisões para os órgãos e serviços envolvidos (3.3);
- A duração média de resolução dos processos e por acção (3.4.).

3.1 O TIPO DE ACÇÃO EMPREENDIDA

...ano 2013/2014

O modo de abordagem aos casos submetidos depende da tipologia dos mesmos e, em termos gerais, envolve quatro vias diferentes: o direccionamento do estudante para as unidades e subunidades orgânicas e unidades de serviços, o aconselhamento sobre alternativas de acção, a simples prestação de informação e a mediação entre as partes envolvidas. A Figura 4 mostra a frequência com que cada uma destas vias foi utilizada ao longo do período de tempo em análise (13/14). Em mais de 50% dos casos (52,4%) a mediação foi o meio de resolução utilizado enquanto a prestação de informação representou apenas 9% do total dos modos usados.

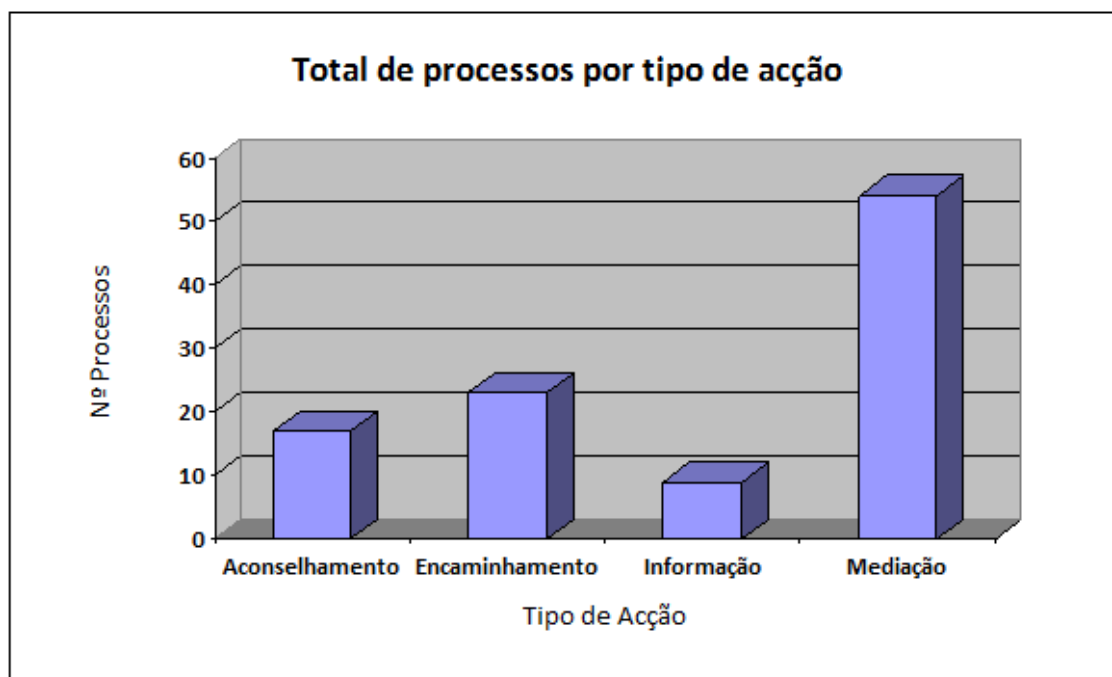


Figura 4 - Total de processos por tipo de acção



...os cinco períodos anteriores

A Figura 5 apresenta a distribuição percentual da tipologia de intervenção usada nos 5 períodos de tempo definidos. A mediação foi o tipo de acção mais usado com pesos relativos de 41,3%, 59,0%, 52,4%, 49,3% respectivamente.

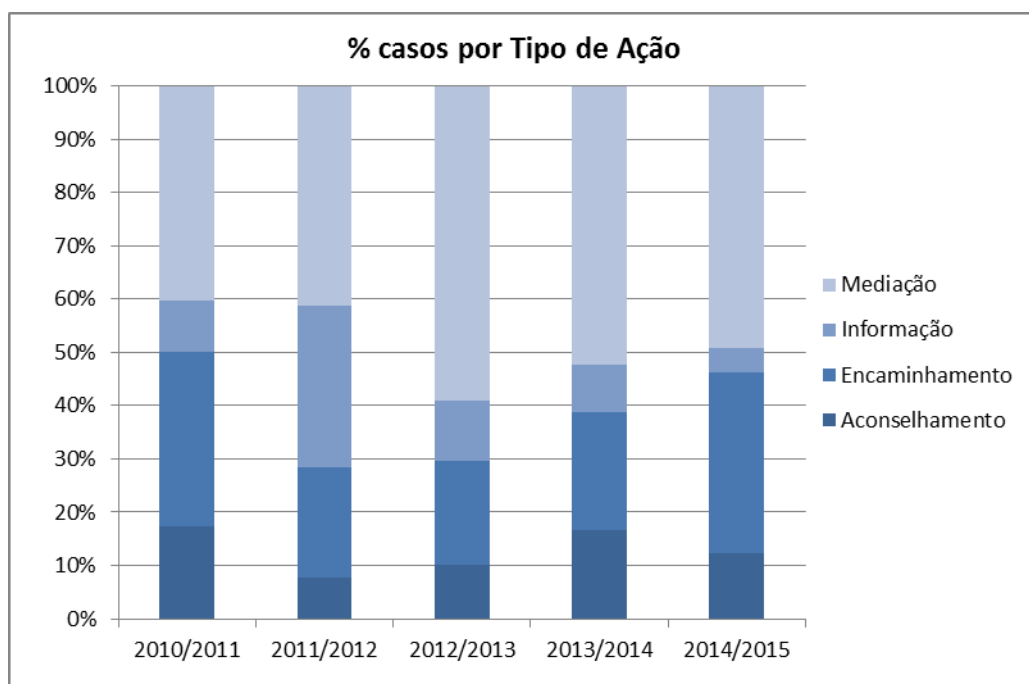


Figura 5 - Distribuição % dos tipos de acção

A média da distribuição percentual de cada um dos tipos de acção adoptados consta da Tabela 13. A Mediação e o Aconselhamento representam, em conjunto, cerca de 61,3% dos modos como o Provedor interage no processo de resolução dos casos.

Tabela 13 - Médias (tipos de acção) 5 períodos

Tipo de Acção	Média % – 5 períodos
Mediação	48,5%
Encaminhamento	25,8%
Informação	12,9%
Aconselhamento	12,8%

3.2 O TIPO DE DECISÃO TOMADA

A Figura 6 mostra o tipo de decisão final sobre os casos apresentados em resultado da actividade do Provedor na perspectiva do preponente.

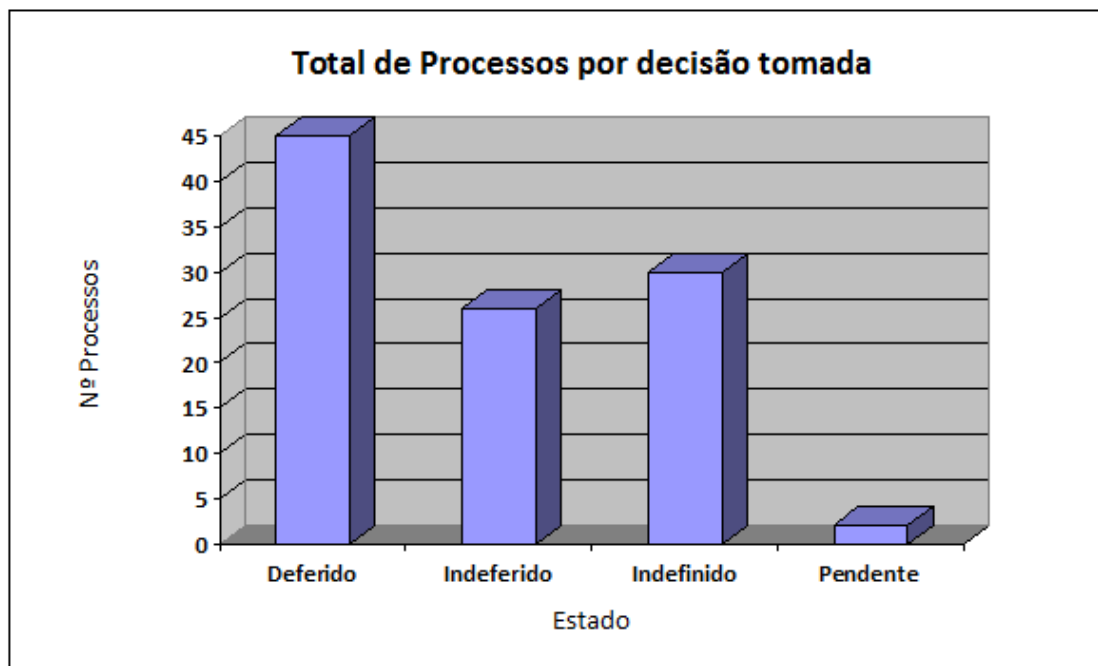


Figura 6 - Total de Processos por decisão tomada

Foram adoptados os seguintes critérios:

- Processos deferidos: todos aqueles que mereceram deferimento oficial dos casos apresentados e aqueles em que os pedidos submetidos foram satisfeitos;
- Processo indeferidos: aqueles que resultaram na negação dos casos apresentados;
- Processos pendentes: casos que aguardam informação adicional, ainda em fase de análise, ou de decisão superior;
- Processos indefinidos: referem-se a processos terminados com resultados inconclusivos no que respeita a presente classificação. Isto é, trataram-se maioritariamente de casos de aconselhamento (candidaturas a FSE, pagamento faseado de propinas, mudança de curso, termos de elaboração de reclamações dirigidas a órgãos e/ou serviço) ou de encaminhamento (em que os órgãos/serviços prestaram informações directamente, reconsideração de decisões e/ou de condições da competência de órgãos e/ou de docentes).

No contexto do ano de actividade em causa, e excluindo o número de processos indefinidos e pendentes, verifica-se que:

- 63% dos casos apresentados foram deferidos/satisfeitos;
- 37% dos casos foram indeferidos.

No que diz respeito ao Período de Transição verificou-se um aumento significativo na proporção dos casos deferidos. Nos 46 casos relevantes (exclui os indefinidos e pendentes) cerca de 82% foram deferidos.



3.3 AS CONSEQUÊNCIAS DAS DECISÕES PARA OS ÓRGÃOS E SERVIÇOS ENVOLVIDOS

Os diferentes modos de como a solução dos casos se repercutiram ou foram acolhidos pelos órgãos e serviços da Universidade constituem indicadores importantes da actividade de um Provedor do Estudante. Os critérios adoptados para esta análise foram os mesmos dos anos anteriores, nomeadamente os seguintes:

- Adaptou: casos em que os processos conduziram à adopção de soluções alternativas num contexto de regulação/atuação existentes e/ou na disponibilização de informação individualizada;
- Alterou: casos que levaram à modificação de decisões inicialmente assumidas por membros da instituição, órgãos ou serviços da estrutura de gestão da UM. Por uma aplicação deficiente da regulação existente ou devido a lacunas existentes na mesma;
- Manteve: as soluções dos processos mantiveram as decisões originalmente assumidas pelos respectivos órgãos e serviços;
- Não Aplicável (NA): casos que se encontram indefinidos ou pendentes.

Os resultados obtidos no ano 2013/2014 estão ilustrados na Figura 7.

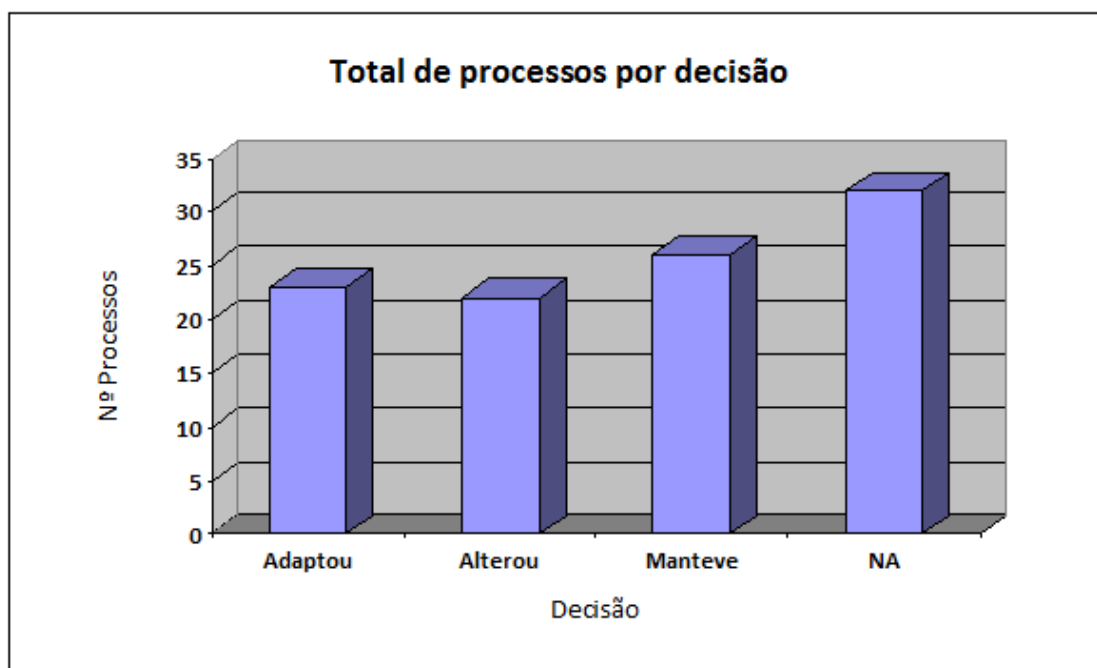


Figura 7 - Total de processos por tipo de decisão

As principais conclusões (excluindo os casos NA - Não Aplicáveis) são as seguintes (entre parêntesis os valores do ano anterior):

- 37% (31%) dos processos mantiveram a decisão original;
- 32% (41%) dos processos levaram à adopção de outras soluções;
- 31% (28%) dos processos conduziram à inversão das decisões iniciais.



Estes resultados mostram que cerca de 63% (70%) dos processos levaram a situações que envolveram o acolhimento de mudanças de conteúdo (ex.: um indeferimento substituído por uma via alternativa – tempo integral para parcial) ou na forma (ex.: indeferimento causado por regulamentação deficiente e que foi corrigido – melhoria de nota).

3.4 A DURAÇÃO MÉDIA DE RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS E A DURAÇÃO MÉDIA DE RESOLUÇÃO POR TIPO DE ACÇÃO

Os tempos médios de resolução dos processos, nos diferentes âmbitos considerados, foram calculados como o quociente entre os intervalos de tempo compreendidos entre as datas de recepção e de finalização dos processos (número de dias) e a frequência de ocorrência dos objectos de análise (ex.: tipos de assunto, tipos de acção).

Em termos globais, o tempo médio de resolução dos processos foi de 16,79 dias (13,11 no PT).

A Figura 8 mostra a evolução dos tempos médios de resolução alcançados nos 5 períodos de tempo em análise, em que se verifica uma inversão na tendência de aumento nos três anos anteriores (14,49, 20,93, 26,78, dias respectivamente).

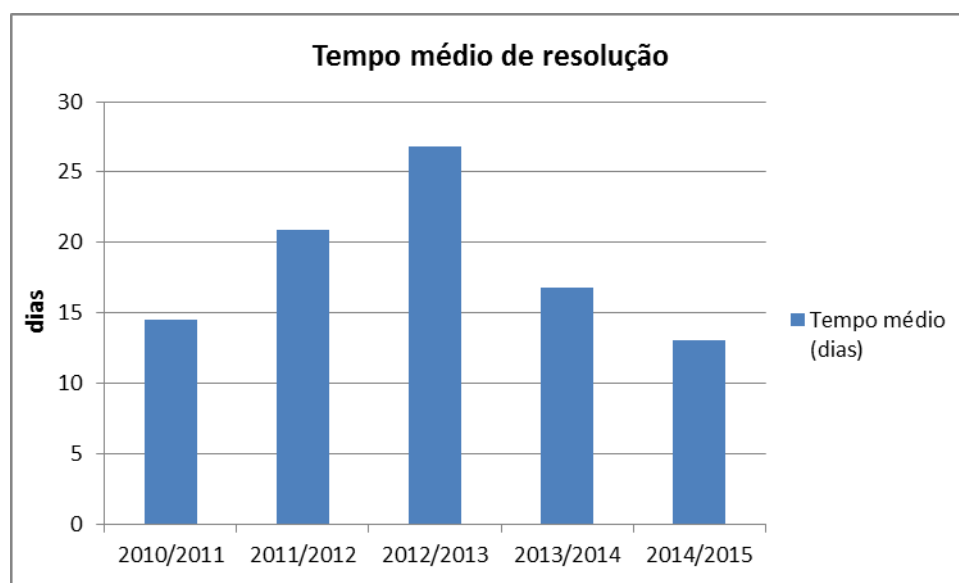


Figura 8 - Evolução dos tempos médios de resolução

No que diz respeito aos tempos de resolução por assunto, há a registar que três ocorrências tiveram as maiores durações - 206, 135 e 112 dias respectivamente. A primeira, – um caso de avaliação –, teve que aguardar pela realização da respectiva prova para a sua resolução final, a segunda – igualmente de avaliação – aguardou pela decisão de não prosseguimento da queixa, enquanto a terceira envolveu e decorreu no contexto de um recurso e respectivo despacho da Inspeção Geral da Educação e Ciência sobre creditação de formação e experiência profissional. De realçar também o facto de outras reclamações com períodos de resolução relativamente longos



estarem associados a períodos de interrupção de actividade lectiva e de encerramento das instalações da Universidade.

Relativamente ao *tempo médio de resolução dos processos* apresentados de acordo com a *acção empreendida*, a mediação foi a que envolveu mais tempo – 24, 74 dias - sendo que foi também o tipo de acção mais utilizado em todos os processos.

A Figura 9 mostra evolução dos tempos médios de resolução por tipo de acção, pelos 5 períodos de tempo compreendidos entre Junho 2010 e Outubro 2014, onde é evidente a desigualdade entre as diferentes acções.

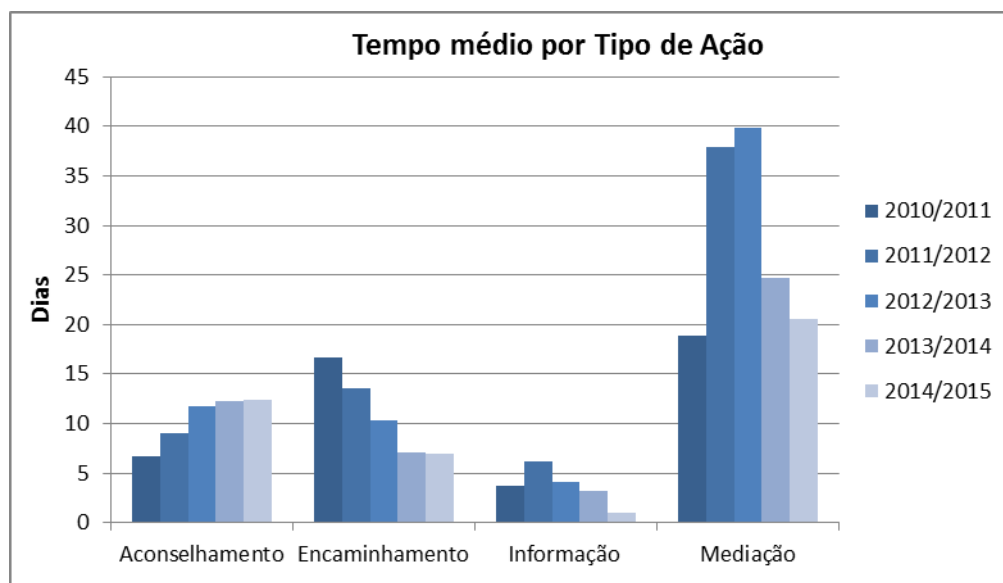


Figura 9 - Duração média de processos por Tipo de Acção



4. INTERACÇÕES COM A ESTRUTURA

Foram inúmeros os contactos que ocorrerem ao longo do ano com órgãos da Universidade, com as diferentes unidades e subunidades orgânicas assim como com as unidades de serviços da Universidade. Formal e informalmente o contacto foi mantido a vários níveis das suas estruturas – Reitor e equipa reitoral, Presidentes, Administradores, Directores, docentes e funcionários. Adicionalmente, manteve-se o tipo de relação estreita com a AAUM, incluindo a participação em acções de formação organizadas por esta Instituição, no âmbito da divulgação do posto de Provedor do Estudante.

O Provedor de Estudante participou igualmente em todas as reuniões do Fundo Social de Emergência onde foram analisadas cerca de 85 candidaturas a *“prestações pecuniárias atribuídas a fundo perdido, isenta de quaisquer taxas, que se destina a colmatar situações pontuais decorrentes de contingências ou dificuldades económico- - sociais, com impacto negativo no normal aproveitamento escolar do estudante, e que não possam ser convenientemente resolvidas no âmbito dos apoios previstos pelo sistema de Acção Social para o Ensino Superior”*.

É importante salientar que estas interacções foram caracterizadas por uma disponibilidade e sentidos de colaboração e de contributo assinaláveis e, por conseguinte, muito para além do previsto dever de cooperação estabelecido no regulamento do Provedor do Estudante da UM.

Finalmente, o Provedor do Estudante foi ouvido no âmbito do processo de inquérito ED-01/2014, onde reafirmou a posição do órgão que representa nomeadamente quanto á sua independência e isenção.



5. PARTICIPAÇÃO EM ACTOS PÚBLICOS, ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO

A organização do IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante na Universidade do Minho, no dia 31 e Outubro, foi a acção mais relevante neste particular.



6. RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

O relatório do PE do ano passado terminou com a seguinte mensagem:

“...Finalmente fica a percepção de que, à semelhança do que se passa noutros países, o valor das propinas e a conjuntura económica têm constituído factores para que os estudantes estejam mais exigentes para com a sua Universidade. Neste contexto, “*é importante garantir que os estudantes tenham a informação necessária acerca dos seus cursos e que as suas experiências estejam de acordo com as suas expectativas*” (OIA - Office of the Independent Adjudicator for Higher Education, England and Wales).”

A experiência adquirida ao longo do presente ano valida esta percepção e é neste contexto que a análise feita nesta secção deverá ser enquadrada e entendida.

Daquilo que foi apurado do resultado da actividade do Provedor no ano em análise, três grandes grupos de questões representaram $\frac{3}{4}$ do total dos assuntos tratados: os relativos a questões processuais (28%), de avaliação académica (27%) e a questões financeiras (19%).

Seguindo estas tendências e a metodologia adoptada nos relatórios anteriores, apresentam-se de seguida um conjunto de considerações genéricas para efeitos de recomendações relativas ao período em análise.

Académico Administrativos

Relativamente a este grupo de tópicos há que apreciar os seguintes pontos:

- A entrada em vigor do Regulamento Académico é um facto de assinalar. É um documento que concentra a regulamentação que se encontrava dispersa e envolve uma grande variedade de assuntos. Visa, por isso, homogeneizar e agilizar a consulta de informação por parte de muitos agentes académicos. Contudo, haverá a necessidade de considerar a introdução de um período de transição para a aplicação de normas que implicam condições de elegibilidade diferentes (ex.: melhorias de notas);
- Persistirá uma necessidade de compatibilizar o que se estabelece regulamentarmente (ex. acesso a épocas especiais, permissão de realização de UCs extra curriculares) com datas de prazos a cumprir e que são fixados anualmente (inscrições em projectos de ensino, em UCs extra curriculares, épocas especiais, início dos semestres);
- A divulgação de condições de acesso a cursos da oferta educativa da UM a nível Institucional necessitará de ser melhorada em termos de articulação e de agilização, de modo a que não haja espaço para interpretações díspares por parte de potenciais candidatos;
- A publicação de informação mais especializada em língua inglesa no site da Universidade não corresponderá às expectativas dos utilizadores.

Pedagógicos e Avaliação

No que diz respeito a questões do âmbito pedagógico, há a acrescentar os seguintes pontos:



- A transposição de regulamentação geral para quadros regulamentares internos, nomeadamente de ciclos de estudo, é crucial, pois de contrário, o vazio criado é passível de recurso para instâncias externas (ex. orientações para creditação de formação e experiência profissional);
- Os Coordenadores do programa ERASMUS deverão acompanhar de um modo mais próximo os planos de estudo seleccionados e acordados entre todas as partes;
- Nos casos de organização conjunta de projectos de ensino entre diferentes IES, há necessidade de assegurar uma melhor coordenação na gestão académica/administrativa dos mesmos;
- O pressuposto universalmente aceite de que os estudantes não devem sentir qualquer receio sobre potenciais penalizações em resultado das suas queixas, deve ser rigorosamente e permanentemente observado e acompanhado pelas autoridades pedagógicas mais próximas, nomeadamente os Directores de Curso. De uma forma independente e assertiva;
- O pressuposto de que os estudantes não podem ficar sujeitos a enleados de decisões difíceis de decifrar e/ou a processos de decisão internos excessivamente prolongados, deve ser assumido na sua plenitude e/ou de uma forma expedita independentemente da sua complexidade;
- Considera-se importante suscitar o debate acerca do papel da avaliação no processo de aprendizagem.

Financeiro e social

Relativamente a este grupo de tópicos há que apreciar os seguintes pontos:

- Os casos de valores de propinas idênticos para ciclos de estudo com um número de total de ECTS menor, sem justificação que suporte este facto, é susceptível de criar sentimentos discriminatórios;
- É importante que seja observado o Despacho RT 04/2007, Regulamento dos Cursos de Mestrado, no que diz respeito á obtenção de um diploma de especialização que deverá ser atribuído, em cursos de 120 ECTS e 4 semestres, no final do 1º ano, pagando o seu titular o correspondente a um ano de propinas;
- Deverá prevalecer uma sensibilidade social forte perante todas as situações de precariedade sócio económica submetidas a apoios e fundos existentes, respeitando os regulamentos mas, simultaneamente, auxiliando de um modo permanente na procura de soluções mais favoráveis;
- Deverão ser analisados os efeitos de dificuldades económicas extremas no desempenho dos estudantes no contexto de (não) atribuição de apoios existentes.

A elaboração e apresentação destes temas gerais – sustentados em casos específicos -, e o processo de resolução destes e de muitos outros (foram, neste ano, cerca de 78 os subtemas), devem constituir momentos para fortalecer uma percepção colectiva do papel e do impacto de acções e decisões dos agentes, académicos e de outros, empenhados na prossecução da missão da Instituição mas também das unidades (orgânicas e de serviços) que a compõem.

Finalmente importa realçar que o sucesso da actividade empreendida por um Provedor Organizacional está muito relacionado com o grau de flexibilidade existente nas próprias organizações. Ao nível das pessoas e dos processos. A Universidade do Minho, em termos gerais, mostrou ser seguramente uma Instituição ágil e disponível a estes dois níveis.



7. CONCLUSÕES

O presente relatório apresentou o registo e análise detalhados dos factos e dos números da actividade no último ano do 2º mandato – 7-6-13 a 6-6-14 -, nos três anos anteriores e ainda no período denominado de transição. No total, o relatório focou-se em 5 períodos de actividade – 4 totais (12 meses) e um parcial (3 meses com a exclusão do mês de Agosto 14).

Em *termos globais* há a salientar os seguintes pontos:

- Nos 5 períodos, foram recebidos e analisados 485 casos assim distribuídos: 317 nos três primeiros anos, 103 no último ano de mandato e 65 no período de transição;
- Depois de 3 aumentos sucessivos nos números totais de processos, verificou-se uma diminuição no último ano do mandato. No entanto, o número dos últimos três meses (65) sugere uma inversão naquela tendência (em três meses registaram-se 63% do total dos casos dos doze meses anteriores);
- A disparidade de assuntos tratados foi um aspecto que caracterizou e certamente caracterizará o posto de Provedor de Estudante;
- A média de dias em que foi recebido um novo caso ao longo deste período tempo foi de cerca de 2,9 dias. E o número médio de casos que se encontrava em análise por dia foi de 6,91. Estes números erram por defeito dado que o total de dias contabilizados inclui fins-de-semana e interrupções de actividade lectiva;

Em *termos quantitativos*, houve tendências de registos que caracterizaram a actividade do PE no último ano e que são reforçadas/confirmadas no presente ano, nomeadamente no que diz respeito aos seguintes domínios:

- A grande variedade dos assuntos que são alvo de participações – 27 grandes temas e mais de 74 subtemas;
- A grande diversidade das origens dos proponentes dos casos relativamente aos cursos – 51 no total;
- Cerca de 63% dos processos foram deferidos ou resolvidos satisfatoriamente na óptica dos proponentes;
- Cerca de 63% dos processos conduziram a alterações em procedimentos/interpretações de regulamentação por parte da estrutura ou a adopção de novas soluções;
- A Provedoria do estudante é cada vez menos um ponto de informação (11% em 2011/2012 e 9% em 2012/2013);
- Um aumento no número de processos associados à avaliação e acompanhamento da aprendizagem (20% em 13/13 para 22.7% em 13/14).

Contudo, os números obtidos sugerem, por outro lado, *algumas inversões/alterações* a desenvolvimentos de anos anteriores, nomeadamente:

- O número de assuntos agrupados na categoria de Pedagógicos tem vindo a aumentar progressivamente nos últimos 3 anos (18/31/38) e em 13/14 foi o tópico mais frequente (cerca de 37%) enquanto os assuntos Académico Administrativos diminuíram significativamente (de 86 em 12/13 para 34 em 13/14);
- Verificou-se um ligeiro aumento nas questões de índole social – regressou-se a valores de 11/12;



- Uma diminuição no tempo médio global de resolução dos casos – de 26,78 dias em 12/13 para 16,779 em 13/14 e 13,11 no período de transição.

Finalmente, é importante realçar alguns aspectos mais *qualitativos* da função de PE. Neste contexto, decidiu-se, pela sua relevância, transcrever os seguintes trechos da intervenção feita pelo PE da UMinho no decorrer do IV Encontro Nacional de Provedores a 31 Outubro de 2014:

...O Provedor do Estudante, á semelhança dos especialistas que lidam com queixas é, na opinião de Mary Rowe (1990), alguém que é capaz de:

- *Expressar respeito pelos sentimentos e saber lidar com eles.*
- *Dar e receber informação*
- *Ajudar pessoas a ajudar-se a elas próprias*
- *Usar diplomacia e formas informais de mediação*
- *Fazer uso de mediação formal*
- *Ter capacidade de investigação*
- *Adoptar uma abordagem sistémica ao lidar com um problema específico.*

Em resultado do exercício destas funções, e fazendo a analogia com o que o Prof John McMillan notou, muitos Reitores, Presidentes e Conselhos Gerais partilhariam da ideia de que o PE apenas lida com uma pequena parcela de um amplo universo e que, e cito, “os erros são inevitáveis e que portanto se deveria olhar para as muitas pessoas que não se queixaram e para as muitas vezes em que acertamos. Se fossem equilibrados esta seria a mensagem real que devia estar a passar”, concluiu.

Em oposição a estas ideias gostaria de relevar o seguinte:

- *Colin Neave – o Provedor da COMMONWEALTH – num discurso proferido em Abril deste ano fez questão de enumerar resultados estatísticos acerca de clientes insatisfeitos notando que aqueles se poderiam também aplicar á interacção do público com organizações governamentais.*

Dos dados apresentados ressaltam, pela sua importância, os seguintes:

- *Para cada queixa feita, há 26 utentes insatisfeitos que não apresentaram queixa. Portanto uma queixa real será apenas o topo de um iceberg. (Lee Resource);*
 - *96% de utentes descontentes não se queixam, mas 91% destes, simplesmente partem e nunca mais regressam;*
 - *Um utilizador insatisfeito contará a sua experiência a entre 9 e 15 pessoas – esta é a força do passa palavra;*
 - *Um utente é 4 vezes mais provável que deserte para um concorrente no caso de o problema ser relacionado com o serviço do que com o preço ou produto.*
- Em segundo lugar, e como o Prof. John McMillan salientou numa Conferência em Sidnei em 2010, a mensagem que deveria ser passada às unidades das organizações públicas é a de que, e cito, “ por muito bons que sejam os sistemas, por muito eficiente e profissional que seja o pessoal, essas unidades não deviam ter originado*



problemas ou injustiças do tipo que demonstraram neste ou naquele caso em particular”. E acrescentou que “não cabe aos Provedores desenhar novos sistemas – este é o papel das unidades – porque o nosso papel é o de salientar/destacar/relevar aquilo em que erraram.” E esta é uma maneira eficaz de encorajar organizações/unidades a melhorar.

- Em terceiro lugar, e ainda segundo McMillan (20110), não há nenhuma organização que goste de ser alvo de críticas feitas em público, e a relativa confidencialidade sobre (também) os detalhes das queixas, a maneira discreta e circunscrita em que a maioria destas é resolvida no contexto do exercício da actividade dos Provedores do Estudante, ajudam as unidades/pessoas envolvidas a aceitar e a corrigir processos e comportamentos que se tenham revelado insipientes, de um modo mais pronto e fácil.

Finalmente, e dado que a reclamação ou a exposição constitui o foco da actividade de um Provedor do Estudante... ao escrever sobre o valor das queixas, Dobrev (2013) dizia que por natureza, as queixas são emocionais, que aqueles que queixam sentem-se feridos e que é importante que as organizações percebam que os utilizadores que se queixam, valorizam as suas relações com a organização e que querem ajudá-la a melhorar. São eles que se preocupam e dão uma oportunidade á organização para emendar coisas.

Por isso e em conclusão, citando a Dra. Marsha Wagner da Columbia University, diria que as universidades deviam antes reconhecer que a contribuição do PE no desenvolvimento e implementação daquele que é um novo sistema de resolução de conflitos, as ajudará a tornar-se mais inclusivas, mais participativas e mais justas