



Universidade do Minho
Gabinete do Provedor do Estudante

RELATÓRIO ANUAL DO PROVIDOR DO ESTUDANTE

07 JUNHO 2012 A 07 JUNHO 2013



ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	5
2	ANÁLISE DOS CASOS	7
2.1	Tipo de Assunto	8
2.2	Distribuição temporal	10
2.3	Distribuição de assuntos por unidade orgânica de ensino e investigação e por curso	10
2.4	Proponentes por ciclo de estudo e curso	14
2.5	Proponentes: perfil desempenho académico	14
3	ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS PROCESSOS	15
3.1	Tipo de acção empreendida	15
3.2	Tipo de decisão tomada	16
3.3	Efeitos das decisões no funcionamento da estrutura	17
3.4	Duração média dos processos resolvidos: por assunto e por acção	18
4	INTERACÇÕES COM A ESTRUTURA	20
5	RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO	21
6	PARTICIPAÇÃO EM ACTOS PÚBLICOS, ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO	24
7	ACTIVIDADES DE OUTROS PROVEDORES	25
8	CONCLUSÕES	27



Lista de Abreviaturas

A1 – Unidades Orgânicas de Ensino e Investigação

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 – Cursos

Sigla	Designação
ADMP	Licenciatura em Administração Pública
ARQ	Licenciatura em Arqueologia
BIOQ	Licenciatura em Bioquímica
CIECOM	Licenciatura em Ciências da Comunicação
DIR	Licenciatura em Direito
DIR - PL	Licenciatura em Direito - Pós Laboral
DOUT - PSIC	Doutoramento em Psicologia
DOUT BIOL	Doutoramento em Biologia
DOUT CIE	Doutoramento em Ciências
DOUT CIE COM	Doutoramento em Ciências da Comunicação
DOUT CONT	Doutoramento em Contabilidade
DOUT ENG BIO	Doutoramento em Engenharia Biomédica
DOUT INF	Doutoramento em Informática
DOUT SOC	Doutoramento em Sociologia
ECON	Licenciatura em Economia
EDU BAS	Educação Básica
ENF	Enfermagem
ESTPL	Licenciatura em Estudos Portugueses e Lusófonos
FIS	Licenciatura em Física
G	Licenciatura em Gestão



LCO	Línguas e Culturas Orientais
LEI	Licenciatura em Engenharia Informática
LLE	Licenciatura em Línguas e Literaturas Europeias
LLE - PL	Licenciatura em Línguas e Literaturas Europeias - Pós-Laboral
MAT	Ensino Matemática
MBB	Mestrado em Biofísica e Bionossistemas
MCCOM	Mestrado em Ciências da Comunicação
MCIENEDUC	Mestrado em Ciências da Educação
MDAL	Mestrado em Direito das Autarquias Locais
MDH	Mestrado em Direitos Humanos
MDI	Mestrado em Direito e Informática
Med	Medicina
MEDUC	Mestrado em Educação
MEF	Mestrado em Educação Física
MEI	Mestrado em Eng ^a Industrial
MEIE	Mestrado em Economia Industrial e da Empresa
MEPS	Mestrado em Economia e Políticas da Saúde
MES	Mestrado Eng ^a Sistemas
MF	Mestrado em Finanças
MG	Mestrado em Gestão
MGEO	Mestrado em Geografia
MGRH	Mestrado em Gestão de Recursos Humanos
MGUS	Mestrado em Gestão de Unidades de Saúde
MIEBIOME	Mestrado Integrado em Engenharia Biomédica
MIEC	Mestrado Integrado em Engenharia Mecânica
MIEEIC	Mestrado Integrado Engenharia Electrónica Industrial e Computadores
MIEGI	Mestrado Integrado em Eng ^a Gestão Industrial
MIEM	Mestrado Integrado em Engenharias de Materiais
MIENG CIV	Mestrado Integrado em Engenharia Civil
MIT - PT (EDAM)	Engineering Design and Advanced Manufacturing
MNEE	Mestrado em Necessidades Educativas Especiais
MNI	Mestrado em Negócios Internacionais
MRI	Mestrado em Relações Internacionais
MTAD	Mestrado em Tecnologia e Arte Digital
MUS	Licenciatura em Música
NA	Não aplicável
NI	Licenciatura em Negócios Internacionais
OCV	Licenciatura em Optometria e Ciências da Visão
PSIC	Licenciatura em Psicologia
QUI	Licenciatura em Química
RI	Licenciatura em Relações Internacionais
TSI - PL	Tecnologias e Sistemas de Informação - PL



1 INTRODUÇÃO

1.1. Aprovação do Relatório

O presente relatório foi elaborado no cumprimento do disposto no número 6 do artigo 8.º do Regulamento Interno do Provedor do Estudante da Universidade do Minho, que estabelece que “o Provedor elabora e publica um relatório anual contendo uma descrição e uma avaliação da actividade desenvolvida, designadamente no respeitante à tipologia de situações em que interveio e às recomendações internas elaboradas, o qual deverá ser enviado ao Reitor, ao Conselho Geral, aos presidentes das unidades orgânicas de ensino e investigação, aos directores dos serviços, ao Administrador dos Serviços de Acção Social e à Associação Académica da Universidade do Minho.”.

Adicionalmente, tem sido tradição ser o relatório anual do Provedor do Estudante sujeito a uma apreciação pela *Comissão para a Investigação, Ensino, Qualidade e Avaliação* do Conselho Geral e a uma apresentação e análise pública do seu conteúdo em sessão plenária daquele órgão.

1.2. Âmbito

O regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, estabelece no artigo 25º que “em cada instituição de ensino superior existe, nos termos fixados pelos seus estatutos, um provedor do estudante, cuja acção se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da Instituição, designadamente com os conselhos pedagógicos, bem como com as suas unidades orgânicas”.

A função do Provedor do Estudante está consagrada no artigo 1.º do Capítulo I do Regulamento Interno e consiste na “defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, gozando, no exercício das suas funções, de total autonomia relativamente aos restantes órgãos da Universidade”.

Simultaneamente, o âmbito de actuação do Provedor abrange todos os órgãos, serviços e membros da Universidade e das unidades orgânicas de ensino e investigação, bem como dos serviços de Acção Social da Universidade do Minho (artigo 2.º do capítulo I)

1.3. Considerações preliminares

O II Encontro Nacional de Provedores do Estudante realizado em 2012 em Bragança teve dois desenvolvimentos importantes no que se refere à uniformização de dados, nomeadamente no que diz respeito a) à implementação de uma tipologia universal dos assuntos submetidos aos Provedores do Estudante nas diversas Instituições de Ensino Superior, constante de um formulário próprio e b) à adopção de um período de tempo comum – 1 de Setembro de 20X0 a 31 de Agosto 20X1 – para a elaboração dos relatórios anuais.



A aceitação destas directivas teve naturalmente consequências na construção do presente relatório, mas apenas no que ao primeiro diz respeito (tipologia universal dos assuntos), dado que o período seleccionado não coincide com o da Universidade do Minho. Contudo, e dado que no decorrer do III Encontro Nacional realizado em Coimbra a 11 de Outubro foram disponibilizados alguns dados de outras IES para o período padrão, apresentam-se no capítulo 6 um resumo dos mesmos.

1.4. Estrutura do Relatório

O presente Relatório descreve a actividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante da Universidade do Minho durante o ano do segundo mandato e refere-se ao período de tempo compreendido entre 7 de Junho de 2012 e 7 de Junho de 2013. Ao longo dos pontos constantes deste relatório é feita uma referência à evolução de determinados indicadores relativos aos três anos anteriores.

O relatório 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. São listadas na secção 4 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 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 6 refere a participação do Provedor em actos públicos, acções de divulgação e de participação em eventos nacionais e a secção 7 apresenta um breve resumo da actividade de outros Provedores do Estudante. A secção 8 compreende as principais conclusões sobre a actividade do Provedor no período de tempo considerado.



2 ANÁLISE DOS CASOS

O número total de casos submetidos ao Provedor do Estudante (PE) foi de 149, correspondentes a 141 pessoas (estudantes da UM e de outras Universidades, familiares, ex-estudantes e potenciais estudantes). 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 primeiros três 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
Número casos	52	116	149

Estes números revelam um aumento de 186% no número de casos, relativamente ao primeiro ano (2010/2011) e de 28% referente ao ano lectivo anterior (2011/2012).

No que diz respeito à análise dos casos no período em consideração, apresenta-se nesta secção uma caracterização genérica dos mesmos de acordo com os seguintes pontos:

- 2.1. a tipologia dos assuntos;
- 2.2. a distribuição temporal;
- 2.3. a distribuição dos assuntos dos casos por unidade orgânica e curso;
- 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.



2.1 TIPO DE ASSUNTO

A Tabela 2 apresenta a tipologia de assuntos aprovada em sede do II Encontro Nacional de Provedores e a frequência das ocorrências na Universidade do Minho ao longo do período em consideração.

Tabela 2 - Frequência de ocorrências por tipo de assunto

Tipo assunto	Número
A-Acesso, ingresso, reingresso, transferências, mudanças de curso	13
A-Assiduidade e justificação de faltas	3
A-Atraso no lançamento de notas com implicações	10
A-Bolsas de mérito e prémios escolares	1
A-Classificações em UCs e/ou final do ciclo de estudos	2
A-Cursos de horários difíceis no pós-laboral	1
A-Equivalências, creditações	12
A-Estatuto trabalhador-estudante	2
A-Estatutos especiais - outros	2
A-Morosidade de procedimentos com implicações	1
A-Outros (Académico-administrativo)	4
A-Pedido de suspensão de prazo de entrega de dissertação/tese	1
A-Precedências	2
A-Prescrições	1
A-Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas	13
A-Propinas com pedidos de pagamentos faseados	13
A-Regime de tempo parcial	5
B-Avaliação e reavaliação	17
B-Organização pedagógica de UCs e de cursos	6
B-Outros (pedagógico)	2
B-Plágio e fraude	1
B-Problemáticas de relação entre alunos e docentes	1
B-Tutoria e orientação	3
C-Alojamento	1
C-Bolsas	5
C-Crise e dificuldades económicas agravadas	2
C-Falhas de comunicação dos serviços	1
D-Insegurança nocturna	1
D-Pedidos de ajuda/encaminhamentos para psico-apoios	1
E-Outros (Outros)	2
E-Praxes - abusos com consequências negativas	2
Z-Informação	18



A Tabela 3 resume os dados obtidos nos três primeiros anos de acordo com a nova tipologia.

Tabela 3 - Evolução de casos por tipo de assunto

Tipo Assunto	2010/11	2011/12	2012/13
Académico/Administrativo	34	48	86
Pedagógico	11	18	30
Acção Social	2	11	9
Informação	3	35	18
Pessoal e Outros	2	4	6
Total	52	116	149

Da análise das tabelas 2 e 3, é possível concluir que:

- Em termos gerais, manteve-se a tendência dos anos anteriores quanto à grande diversidade de assuntos (tabela 2);
- Em termos agregados, o tópico com maior incidência continua a ser do âmbito Académico/Administrativo (58%);
- O número de pedidos de informação diminuiu significativamente (30% em 2011/2012 para 12% em 2012/2013) e 14 dos 18 pedidos foram realizados por membros externos à Universidade;
- A importância relativa de questões financeiras (propinas, bolsas, crise e dificuldades económicas agravadas) diminuiu cerca de 50%. Pensa-se que a introdução do Fundo de Emergência Social – ao qual recorreram formalmente 57 estudantes – desempenhou um papel importante nesta evolução;
- O agregado de processos relacionado directa e indirectamente com a avaliação/acompanhamento da aprendizagem (atrasos no lançamento de notas, classificação UCs, avaliação e métodos, plágio e tutoria e orientação) representa mais de 20% do total dos casos (22%).



2.2 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

Em média, foram submetidos à Provedoria do Estudante 12,4 casos/mês (9,6 no ano anterior). Os meses de Outubro 2012 e Fevereiro 2013 representaram 1/3 (48) do número total de casos (em 2011/2012 os meses de maior incidência tinham sido os de Setembro e Fevereiro). Estes são os meses que correspondem ao início dos dois semestres, havendo a registar também que nos meses de Novembro (o segundo mês de aulas) e Janeiro (mês de avaliações do 1º semestre) o número total de casos representou 22% do total. De referir ainda que se manteve a tendência do ano lectivo anterior quanto ao facto do maior de número de processos ter ocorrido no 1º semestre (cerca de 53% do total).

A Figura 1 apresenta a distribuição dos casos ao longo do período em análise.

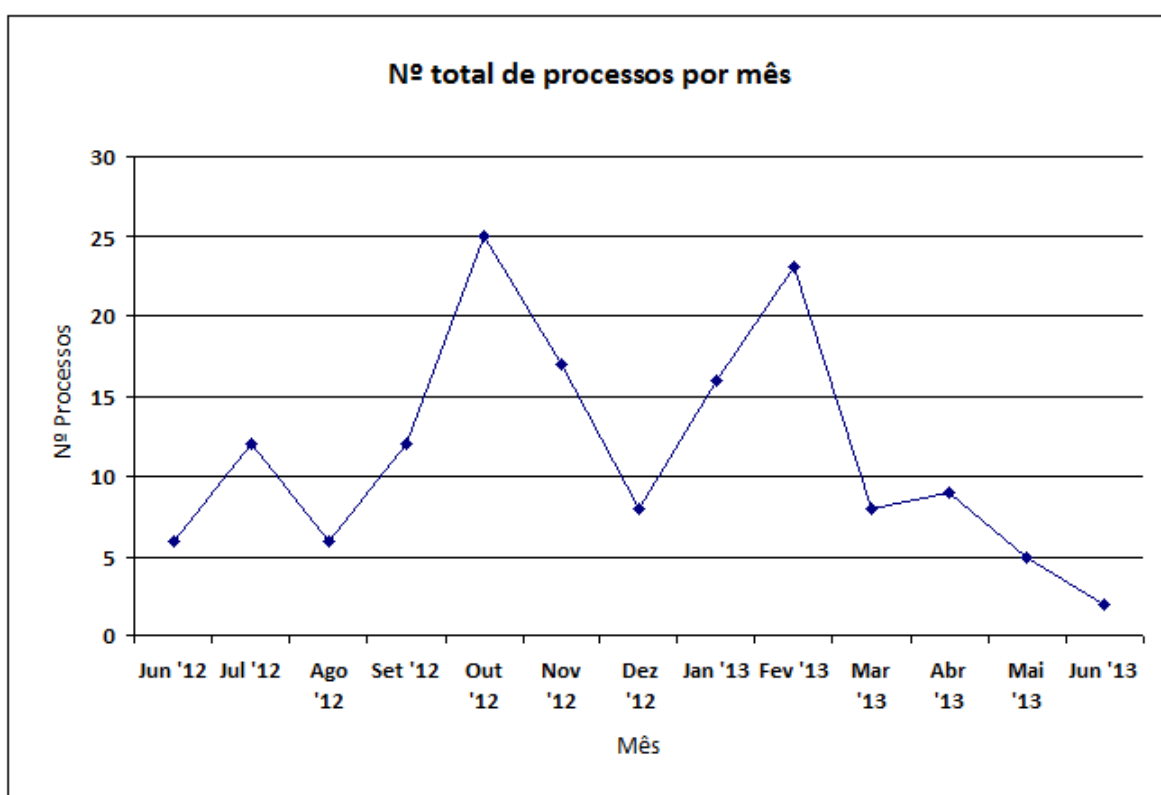


Figura 1 - Nº total de processos por mês

2.3 DISTRIBUIÇÃO DE ASSUNTOS POR UNIDADE ORGÂNICA DE ENSINO E INVESTIGAÇÃO E POR CURSO

Dos 149 casos recebidos na Provedoria, 26 foram apresentados por proponentes externos à Universidade do Minho (10 potenciais estudantes, 8 ex-alunos, 5 familiares de estudantes, 2 estudantes de outras universidades e 1 anónimo). Dos restantes processos, cerca de 22% tiveram como origem a Escola de Economia e Gestão (correspondentes a 27 processos), seguido da Escola de Engenharia (19.5 % a 24 processos) e do ICS (14.5%, 18 processos). A Tabela 4 mostra a distribuição pelas UOEI dos assuntos genéricos processados (excepto os relativos a pedidos de informação). Do total de UOEI da UM, apenas a



escola de Arquitectura não apresentou 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 tem um maior nº de alunos).

Tabela 4 - Assuntos genéricos por UOEI

UOEI	Assunto genérico	Total
EC	Académico-Administrativo	5
	Ação Social	1
	Pedagógico	1
ECS	Académico-Administrativo	1
	Pedagógico	1
ED	Académico-Administrativo	9
	Ação Social	1
	Pedagógico	1
EEG	Académico-Administrativo	19
	Pedagógico	7
EEUM	Académico-Administrativo	11
	Ação Social	1
	Outros	1
	Pedagógico	7
	Pessoal	1
EP	Académico-Administrativo	2
	Ação Social	1
	Pedagógico	2
ESE	Académico-Administrativo	9
ICS	Académico-Administrativo	8
	Ação Social	4
	Outros	2
	Pedagógico	3
	Pessoal	1
IE	Académico-Administrativo	4
	Ação Social	1
	Pedagógico	4
ILCH	Académico-Administrativo	6
	Pedagógico	4
NA	Académico-Administrativo	11
	Outros	1
	Pedagógico	1



A Tabela 5 mostra a distribuição mais detalhada dos assuntos nas três UOEI com um maior número de ocorrências. A grande diversidade dos mesmos reforça a tendência geral que a actividade do Provedor vem revelando desde o início do exercício deste cargo.

Tabela 5 - Total de Processos por Escola/Instituto

Escola	Assunto	Número	Total
EEG	A-Acesso, ingresso, reingresso, transferências, mudanças de curso	1	27
	A-Assiduidade e justificação de faltas	1	
	A- Bolsas de mérito e prémios escolares	1	
	A-Equivalências, creditações	4	
	A-Estatutos especiais - outros	1	
	A-Morosidade de procedimentos com implicações	1	
	A-Outros (Académico-administrativo)	1	
	A-Pedido de suspensão de prazo de entrega de dissertação/tese	1	
	A-Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas	3	
	A-Propinas com pedidos de pagamentos faseados	2	
	A-Regime de tempo parcial	3	
	B-Avaliação e reavaliação	2	
	B-Organização pedagógica de UCs e de cursos	2	
	B-Plágio e fraude	1	
	B-Tutoria e orientação	2	
	Z-Informação	1	
EEUM	A-Acesso, ingresso, reingresso, transferências, mudanças de curso	2	24
	A-Cursos de horários difíceis no pós-laboral	1	
	A-Equivalências, creditações	2	
	A-Estatuto trabalhador-estudante	1	
	A-Precedências	1	
	A-Precrições	1	
	A-Propinas com pedidos de pagamentos faseados	3	
	B-Avaliação e reavaliação	3	
	B-Organização pedagógica de UCs e de cursos	2	
	B-Outros (Pedagógico)	2	
	C-Crise e dificuldades económicas agravadas	1	
	D-Pedidos de ajuda/encaminhamentos para psico-apoios	1	
	E-Praxes - abusos com consequências negativas	1	
Z-Informação	3		
ICS	A-Classificações em Ucs e/ou final do ciclo de estudos	1	18
	A-Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas	2	
	A-Propinas com pedidos de pagamentos faseados	4	
	A-Regime de tempo parcial	1	
	B-Avaliação e reavaliação	1	
	B-Organização pedagógica de UCs e de cursos	1	
	B-Outros (pedagógico)	1	
	C-Alojamento	1	
	C-Bolsas	3	
D-Insegurança nocturna	1		
E-Outros (Outros)	1		



	E-Praxes - abusos com consequências negativas	1	
	A-Assiduidade e justificação de faltas	1	
	A-Classificações em Ucs e/ou final do ciclo de estudos	1	
	A-Equivalências, creditações	4	
ED	A-Outros (Académico-administrativo)	2	11
	A-Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas	1	
	B-Avaliação e reavaliação	1	
	C-Bolsas	1	
ESE	A-Atraso no lançamento de notas com implicações	9	

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 57). Há a assinalar que os cursos com mais ocorrências registadas foram os de Enfermagem (9), Direito (9) e Gestão (7).

Relativamente aos dois primeiros os temas-alvo principais (exceptuando os pedidos de informação) foram os seguintes:

ESE	A-Atraso no lançamento de notas com implicações	9
ED	A-Assiduidade e justificação de faltas	1
ED	A-Classificações em Ucs e/ou final do ciclo de estudos	1
ED	A-Equivalências, creditações	4
ED	A-Outros (Académico-administrativo)	2
ED	A-Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas	1
ED	B-Avaliação e reavaliação	1
ED	C-Bolsas	1



2.4 PROPONENTES POR CICLO DE ESTUDO E CURSO

A Figura 2 apresenta a distribuição dos casos por ciclo de estudo.

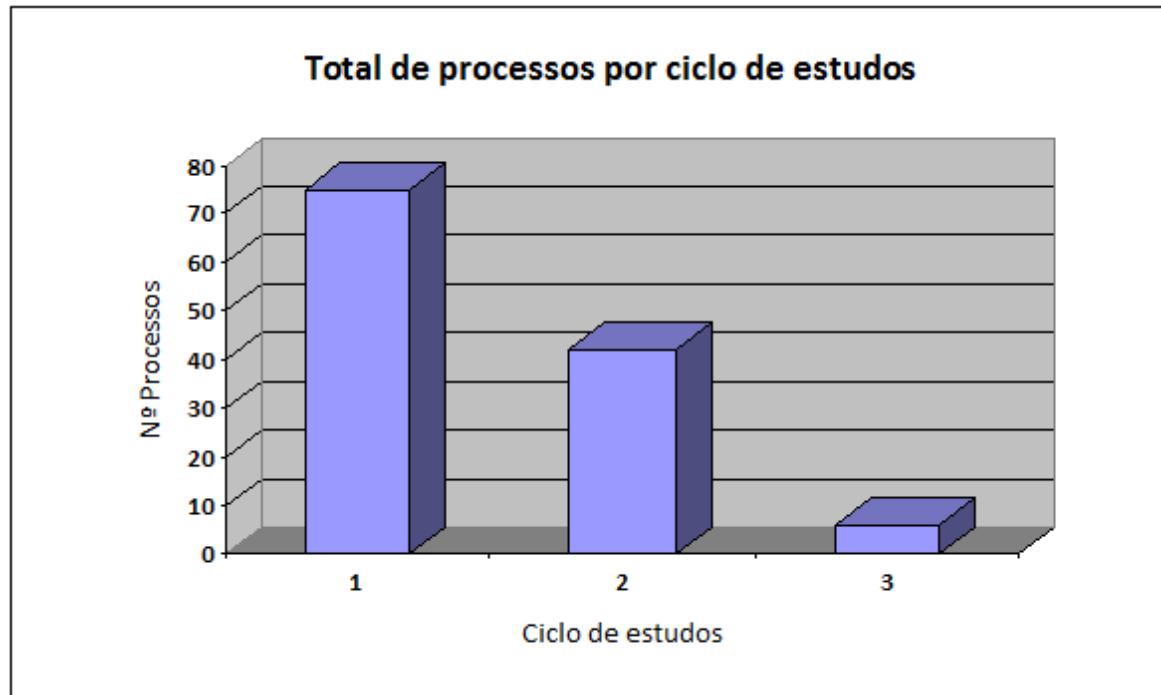


Figura 2 - Total de processos por ciclo de estudos

Excluindo os casos em que os signatários não pertencem à UMinho (26), verificou-se um aumento significativo de casos referentes ao 1º ciclo (61% enquanto que em 2012/2013 foi de 45%), e diminuições nos números relativos ao 2º ciclo (34% e 42%) e 3º ciclo (5% e 12%).

2.5 PROPONENTES: PERFIL DESEMPENHO ACADÉMICO

Do total dos proponentes dos casos analisados na Provedoria, a média de curso de 95% dos estudantes do 1º ciclo era de 12,8, e de 20% dos estudantes do 2º ciclo era de 14,5

A média do desempenho académico dos estudantes do 1º ciclo que apresentaram casos em 2012/2013 está ligeiramente abaixo do valor do ano anterior (13,2) enquanto a dos estudantes do 2º ciclo se manteve (14,5).



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:

- 3.1. o tipo de acção empreendida;
- 3.2. o tipo de decisão tomada;
- 3.3. as consequências das decisões para os órgãos e serviços envolvidos;
- 3.4. a duração média de resolução dos processos: por assunto e por acção.

3.1 TIPO DE ACÇÃO EMPREENDIDA

O processo de resolução dos casos apresentados ao Provedor envolveu três tipos diferentes de acção: a prestação de informação, o encaminhamento da solicitação aos órgãos relevantes da Universidade, o aconselhamento sobre caminhos possíveis a seguir e a mediação entre os signatários e representantes dos órgãos competentes. A Figura 3 quantifica o tipo de acções efectuadas pelo Provedor relativo aos processos analisados.

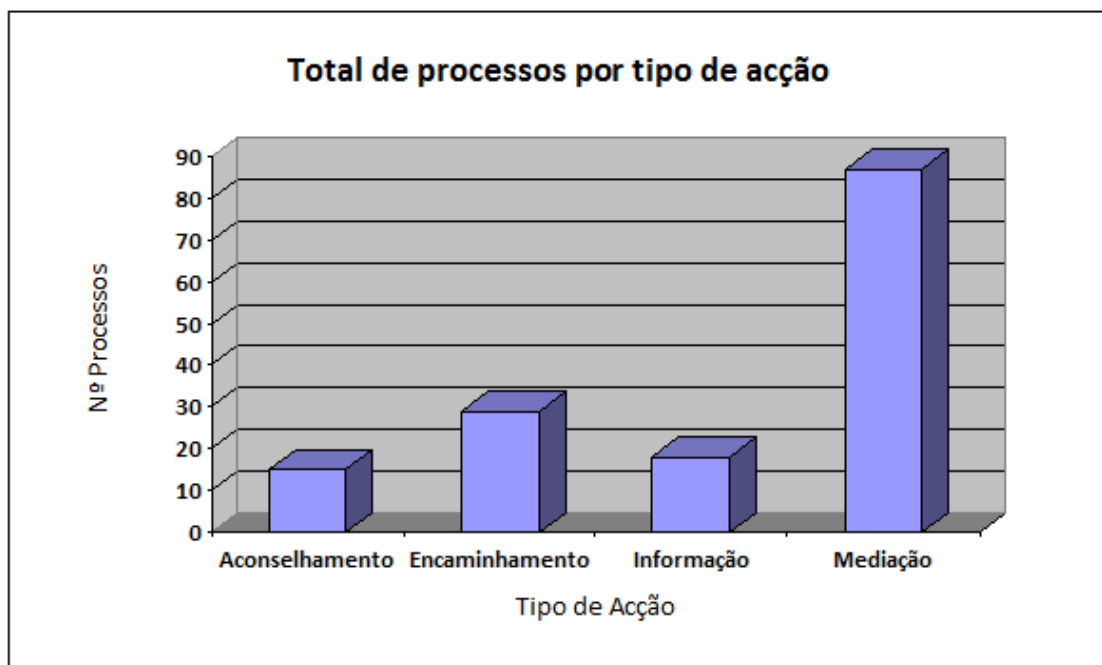


Figura 3 - Total de processos por tipo de acção



A mediação foi claramente a metodologia mais utilizada no processo de resolução dos casos submetidos (perto de 60%). Em geral, o Provedor actua como mediador se o estudante não consegue resolver a sua questão directamente com a Instituição. A mediação tem pois como objectivo facilitar que dois ou mais intervenientes encontrem maneiras de resolver situações conflituosas através do uso de uma terceira parte neutral. A mediação é muitas vezes uma alternativa importante a acções mais formais e proporciona às partes envolvidas sentimentos de capacitação, determinação e de alguma pertença à Instituição.

Outra acção relevante na actividade de um Provedor é a de encaminhar os estudantes para as instâncias e para os membros da academia relevantes para a resolução das questões em causa. Este tipo de acção representou cerca de 20% do total dos casos apresentados. Adicionalmente, o Provedor do Estudante actua como uma fonte importante de informação acerca da regulamentação, das políticas e dos procedimentos existentes. Esta actividade representou cerca de 12% do total.

Finalmente, o aconselhamento – enquanto processo de identificação e avaliação de opções – foi uma acção que envolveu 15 do total de casos (10% do total dos tipos de acção).

3.2 TIPO DE DECISÃO TOMADA

A **Error! Reference source not found.** mostra o tipo de decisões tomadas sobre os casos apresentados em resultado da actividade do Provedor.

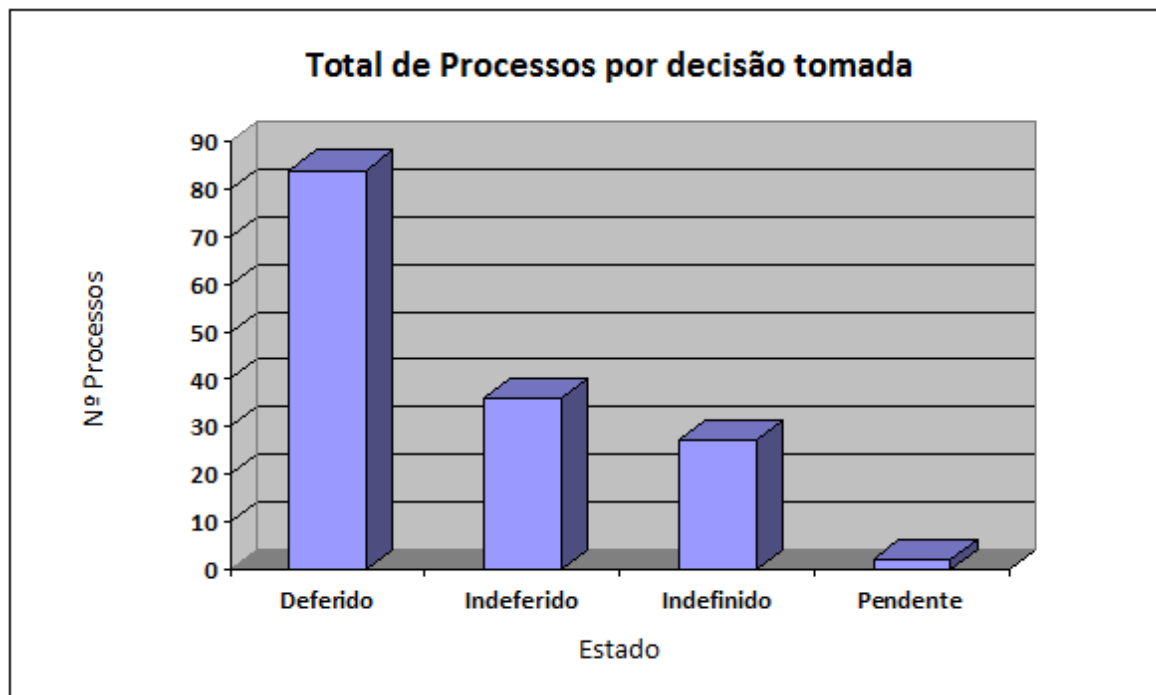


Figura 4 - Total de Processos por decisão tomada



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 num estágio 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 (mudança de curso, escolha de opções de formação, termos de elaboração de reclamações dirigidas a órgãos e/ou serviço) ou de encaminhamento (em que os órgãos/serviços prestaram informações directamente).

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

- 70% dos casos apresentados foram deferidos/satisfeitos;
- 30% dos casos foram indeferidos.

3.3 EFEITOS DAS DECISÕES NO FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA

Um dos indicadores importantes resultantes da actividade de um Provedor do Estudante é certamente os efeitos desta no funcionamento dos órgãos e serviços das Universidades. Isto é, de que modo é que a resolução dos processos apresentados se traduziram em alterações e/ou sugestões de mudanças na actuação daqueles. Neste contexto, analisaram-se os resultados dos processos entregues na Provedoria de acordo com os seguintes critérios:

- 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 em que as soluções não interferiram com o funcionamento dos órgãos e serviços.



Se se excluírem os casos NA (Não Aplicáveis) os resultados obtidos foram os seguintes (Figura5).

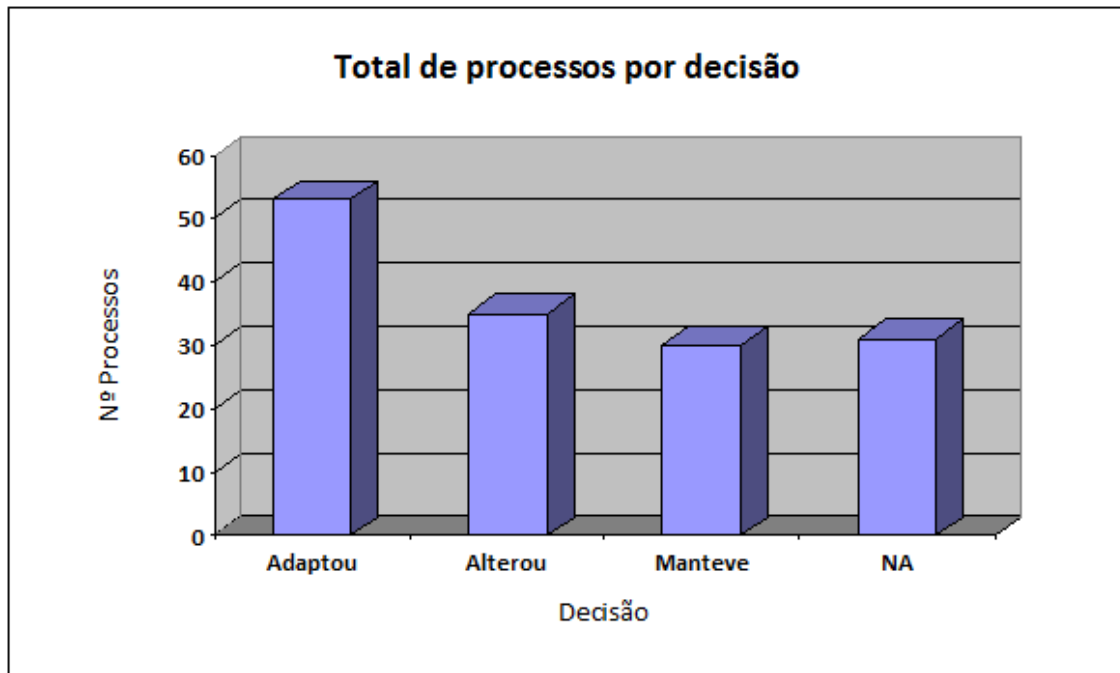


Figura 5 - Total de processos por tipo de decisão

As principais conclusões são as seguintes:

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

Estes resultados mostram que cerca de 70% dos processos levaram a decisões que envolveram o acolhimento de mudanças na operacionalização de procedimentos. Com efeitos imediatos e, espera-se, perenes.

3.4 DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCESSOS RESOLVIDOS: POR ASSUNTO E POR 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 26,78 (21 dias em 2011/2012. Houve 12 tipos de processos que excederam esta média. O processo que apresentou o registo mais negativo – iniciado em Novembro 2012 e terminado em Março 2013 - foi sobre precedências, porque envolveu aguardar pelo desempenho académico dos estudantes no final do semestre. Dos restantes



processos cuja resolução ultrapassou a média global, há a registar os relativos a equivalências, a processos de avaliação e de orientação.

Relativamente ao *tempo médio de resolução dos processos* apresentados de acordo com a *acção empreendida* (Figura 6), a mediação foi a que envolveu mais tempo – 39,82 em média - sendo que foi também o tipo de acção mais utilizado em todos os processos.

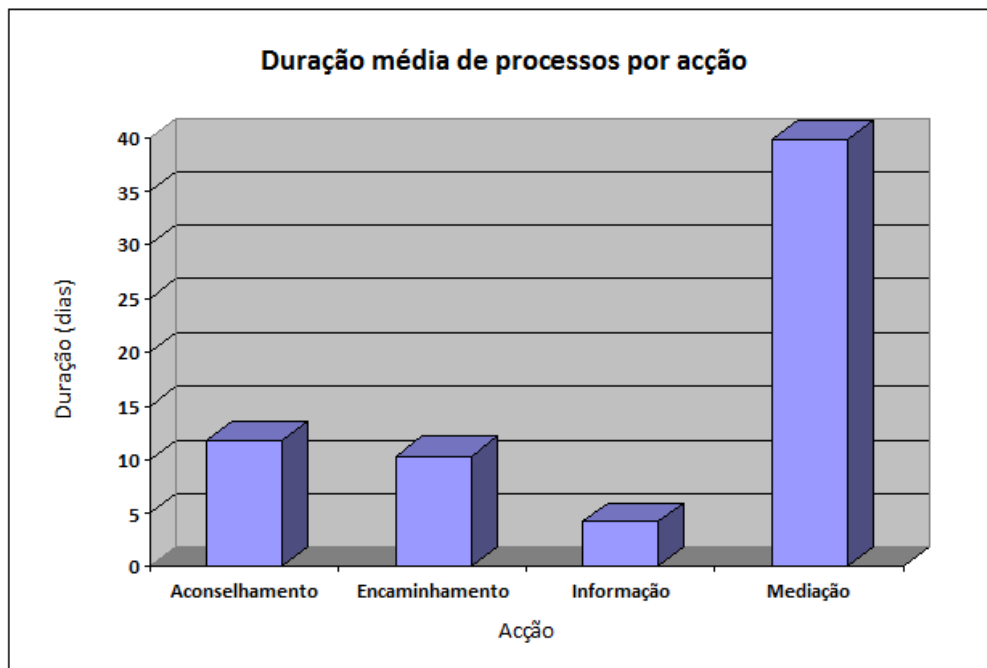


Figura 6 - Duração média de processos por Acção



4 INTERACÇÕES COM A ESTRUTURA

A actividade de um Provedor do Estudante envolve interacções com uma multitude de membros e órgãos da Universidade, que são consequência da grande diversidade de assuntos que lhe são submetidos. Adicionalmente, as diferentes fases por que passam os processos de resolução dos vários casos determinam a maior ou menor formalidade das interacções com a estrutura da Universidade. Assim, e excluindo os inúmeros contactos informais directamente estabelecidos com docentes e funcionários, realizaram-se reuniões com responsáveis de diferentes órgãos e serviços da Universidade do Minho, nomeadamente com o Reitor, Vice-Reitor, Pró Reitora, Presidente da Escola de Ciências, Presidente de Conselho Pedagógico de Engenharia, de Direito, de Economia e Gestão, Directores de Curso do IE, da Escola Engenharia e do ILCH, assim como com a Directora dos Serviços Académicos, do Administrador dos Serviços de Acção Social e de delegados de turma. Concomitantemente, mantiveram-se encontros com o Presidente da Associação Académica, o Presidente Adjunto e Vice-presidente do Departamento Pedagógico e com outros dirigentes desta Instituição.



5 RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

A defesa dos interesses dos estudantes é uma das funções mais importante de um PE.

A análise dos casos que lhe são apresentados permite identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais naquele que tem sido, no caso da UM, um universo de grande diversidade de assuntos.

Por outro lado, o papel de agente de promoção dos interesses dos estudantes – outra das funções do PE - foi desenvolvido ao longo dos processos de resolução dos casos individuais junto dos respectivos responsáveis da Instituição. Por aquilo que suscitaram em termos da necessidade de os incluir numa abordagem de aplicação universal.

Contudo, nos relatórios anuais tem sido norma o PE resumir as recomendações de índole mais genérico e estruturante.

Assim, para efeitos do presente relatório, referenciam-se as seguintes:

Pedagógicos e Avaliação

Os casos que envolveram questões relacionadas com a avaliação (critérios, classificação, atrasos lançamentos notas, orientação) representaram cerca de ¼ do total dos assuntos analisados. No relatório do ano lectivo anterior foi salientado que a inobservância da regulamentação constante do RIAPA por parte de alguns docentes tinha constituído a causa da maior das ocorrências. No caso mais específico das orientações de dissertações e teses apontaram-se razões de ordem quantitativa (rácios orientações/docente) e qualitativa (incompatibilização de comportamentos).

No presente ano lectivo e em termos gerais, prevaleceu ainda uma incapacidade revelada por alguns docentes em acompanhar novas realidades associadas à defesa dos direitos dos estudantes expressos em regulamentação própria. Por um lado, a não-aceitação do facto da carreira docente ser independente da posição daqueles que ocupam legitimamente cargos de gestão e de outros postos deve ser claramente assumida e acautelada. Por outro lado, a eventual intimidação por parte de (alguns) docentes àqueles que representam regulamentarmente os estudantes (delegados de turma) não deve constituir nunca um factor limitativo à prossecução dos seus deveres – defesa dos interesses de quem representam. À semelhança do primeiro ponto, este é um assunto que deverá merecer - para além do acompanhamento próximo por parte das direcções de Curso - de uma declaração clara e inequívoca da posição da Instituição.

Um segundo factor que importa referenciar é a inexistência de mecanismos internos – ao nível das Direcções de curso – que permitam a integração plena de docentes convidados no funcionamento académico/pedagógico vigente na UM. A excelência profissional destes docentes merece a criação de um enquadramento próprio condizente.

O terceiro refere-se à prática de critérios de avaliação que incluem o princípio da relatividade de provas independentes e individuais. O mérito absoluto nestas circunstâncias deve ser claramente observado e assumido.



Finalmente, a explanação dos erros cometidos pelos estudantes nos seus processos da avaliação deve constituir parte essencial da sua aprendizagem, - independentemente da forma da avaliação.

Académico/Administrativos

Relativamente a questões Académico/Administrativos estruturantes, há que considerar os seguintes pontos:

- A resolução de casos relativos a processos de equivalência e creditação, nomeadamente no que diz respeito à morosidade com que os pedidos são processados, requer a adopção de procedimentos mais expeditos e de um controlo adequado em sede dos órgãos competentes (Direcção Curso, Conselho Pedagógico) e dos serviços (Serviços Académicos);
- No que se refere à aplicação de regulamentação existente, continua alguma resistência quanto ao entendimento de que casos originariamente excepcionais não podem ser analisados/decididos à luz de regulamentos que prevêem situações normais. Entende-se que as decisões acerca destes casos deverão ser sempre da exclusiva responsabilidade do membro da equipa reitoral responsável pelo Ensino/Serviços;
- O acesso a cursos do 2º ciclo de estudantes da UM que não tenham tido aproveitamento a todas as UC´s do 1º ciclo tem tido aparentemente tratamentos diferenciados ao nível das UEOI. A regulamentação existente permite que os estudantes se possam inscrever a 20 ECTS para acesso à época especial. Acontece que os períodos previstos de candidaturas aos cursos de 2º ciclo – 1ª fase – são invariavelmente anteriores à conclusão dos exames da época especial – criada exactamente para permitir a alunos finalistas terminar atempadamente os seus ciclos de estudo. Estes factos colocam os já estudantes da UM em clara desvantagem e criaram, ao nível das UOEI, soluções diferenciadas;
- O calendário escolar permite o início de aulas sem que os estudantes tenham efectuado a respectiva matrícula/ inscrição. Existe claramente espaço para uma intervenção a este nível;
- A organização dos planos de estudo de alunos da UM no programa ERASMUS merece igualmente uma referência. Torna-se necessário garantir que os planos de equivalência não incluam UC´s de anos posteriores sem que os estudantes envolvidos tenham possibilidade de ter aproveitamento no ano/semestre lectivo em que se encontram. Isto é, estes alunos não deverão incluir nos seus planos de estudo UC´s, cujo total de ECTS nunca lhes possibilitaria transitar de ano em resultado dos seus planos de estudo incluírem UC´s de anos posteriores;

Nota:

No contexto das recomendações feitas no ano anterior, é importante referir que persistem dificuldades sinalizadas nesse relatório nomeadamente as que dizem respeito a) aos conteúdos de informação utilizados nas respostas aos utentes, que continuam algo formatados e redutores b) a regulamentação existente respeitante a questões pedagógicas (órgãos e procedimentos) encontra-se ainda demasiado fragmentada (regulamento académico não foi formalmente aprovado), c) mantém-se a existência de valores de propinas de ciclos de estudo conducentes a um mesmo grau - grau de mestre não organizado – superiores a outros, mas com ECTS inferiores e de duração menor (Mestrado em Gestão e Mestrado em Gestão de Recursos Humanos com 100 ECTS e 3 semestres de duração e uma propina de 1750€ (2011/2012) e Mestrados da Escola de Engenharia com 120 ECTS correspondentes a 4 semestres e uma propina de 1250€ (2011/2012) e d) a existência de valores de propinas iguais (103xx,71€) de ciclos de estudo conducentes ao grau de mestre organizado como sequência formativa de um 1º ciclo associado a totais de ECTS e duração diferentes (por exemplo o Mestrado em Educação Pré-Escolar e Ensino do 1º ciclo do



Universidade do Minho
Gabinete do Provedor do Estudante

Ensino Básico – 90 ECTS e 3 semestres –, comparado por exemplo com o Mestrado Informática – 120 ECTS e 4 semestres).

Finalmente, não foi possível concluir o formulário electrónico para preenchimento das participações dos estudantes, facto que dificulta o processo de acesso destes ao Provedor.



6 PARTICIPAÇÃO EM ACTOS PÚBLICOS, ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO

O PE participou ao longo do ano lectivo 2012/13, em inúmeras iniciativas públicas, que incluíram acções de formação de delegados promovidas pela AAUM, tomadas de posse de diversos núcleos de estudantes e em cerimónias dos dias das Escolas/Institutos da Universidade.

O PE integrou a Comissão organizadora do II Encontro Nacional dos Provedores de Estudante.

O PE participou no II Encontro Nacional dos PE realizado em Bragança (IPB) onde se decidiu e discutiu os seguintes pontos principais:

1. a construção de orientações para a criação do CNPEES – Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior
2. a normalização dos dados (nomeadamente a tipologia dos assuntos tratados pelos Provedores) e dos períodos para a elaboração dos relatórios anuais dos Provedores.
3. a realização do III Encontro Nacional a 11 Outubro 2013 em Coimbra
4. a realização do IV Encontro Nacional (2014) na Universidade do Minho

O PE participou no III Encontro Nacional de PE – Coimbra 2013 – em que, de acordo com o secretariado do mesmo, as principais conclusões foram as seguintes:

1. *Organização: Adoptou-se um modelo de organização simples e flexível de que resulta a Coordenação Nacional representada por cada um dos quatro setores do E.S.: António Paisana (UM), Augusta Mata (IPB), Maria do Rosário (Universidade Europeia) e Maria Orquidea (I. Piaget). Esta é a Coordenação, continuando entretanto a estabelecer as pontes/comunicações o que se poderia continuar a designar de Secretariado (Alexandre Cruz, UA). Acolhendo a Universidade do Minho o IV ENPE em Outubro 2014, naturalmente o nosso colega António Paisana assume a Coordenação Nacional em equipa de trabalho.*
2. *RJIES: o Sr. representante da Secretaria de Estado do Ensino Superior manifestou no ENPE vontade de acolher nosso parecer sobre a proposta de RJIES em projeto. Nesta linha e para geração de nosso processo participativo, envia-se em ANEXO a proposta de alteração ao RJIES, e no que se refere ao Provedor do Estudante (artigo 25.º) solicita-se aos colegas que enviem V. parecer ATÉ TERÇA 22 DE OUTUBRO.*



7 ACTIVIDADES DE OUTROS PROVEDORES

A Tabela 6 apresenta o número de casos apreciados pelos Provedores de Estudante das IES indicadas, entre 1 de Setembro de 2012 e 31 de Agosto de 2013. Incluiu-se adicionalmente os dados relativos à Universidade do Minho dado que o período de actividade do seu PE não coincide com o referido. A tabela mostra ainda o número de alunos por cada 100 da população total servida em cada IES. Na última linha indica-se o intervalo dos valores relativos à categoria mais abrangente de Provedor Organizacional nos EUA. De acordo com estes números, os casos das IES Portuguesas estão distantes do número apresentado nos EUA. Existirão duas razões fundamentais para esta diferença: por um lado a longa tradição deste cargo – nos EUA datam dos anos 1960 – e por outro, os números referem-se a Provedores Organizacionais – um conceito mais abrangente que inclui não só os Provedores de Estudante mas também os das muitas organizações empresariais.

Tabela 6 - Número de casos apreciados pelos PE das IES

IES	Nº alunos	Nº casos	Número alunos/100 da população total
Universidade do Porto	31750	95	0,299
Universidade Técnica da Lisboa	27722	24	0,086
Universidade Aberta	9756	26	0,266
Universidade da Madeira	3453	19	0,550
UAlg – Universidade do Algarve	9294	37	0,398
Universidade de Aveiro	14242	71	0,498
Instituto Politécnico de Viseu	5880	13	0,221
Instituto Politécnico de Tomar	2785	11	0,394
Instituto Politécnico de Leiria	11329	30	0,264
Instituto Politécnico de Bragança	7450	22	0,295
Universidade do Minho	18800	147	0,782
<i>Provedores Organizacionais USA</i>			1-5

A Tabela 7 resume os números de casos em percentagem tratados nas IES consideradas de acordo com a tipologia dos respectivos assuntos. A informação desta tabela confirma a tendência maioritária dos casos do tipo Académico Administrativo com excepção para os Institutos Politécnicos de Leiria e Bragança, seguidos pelos do foro pedagógico. As questões relativas à Acção Social são os temas predominantes no Politécnico de Bragança.



Tabela 7 - Número de casos apreciados pelos PE das IES por tipo de assunto

IES	Académico- Administrativo (%)	Pedagógico (%)	Acção Social (%)	Pessoal (%)	Outros (%)
Universidade do Porto	76	10	14	0	0
Universidade Técnica da Lisboa	54	38	4	0	4
Universidade Aberta	65	35	0	0	0
Universidade da Madeira	58	21	11	5	5
Universidade do Algarve	65	27	5	0	3
Universidade de Aveiro	45	31	13	8	3
Instituto Politécnico de Viseu	76	8	8	0	8
Instituto Politécnico de Tomar	55	45	0	0	0
Instituto Politécnico de Leiria	27	30	16	0	27
Instituto Politécnico de Bragança	27	14	36	18	5
Universidade do Minho	55	22	6	1	16

No que diz respeito a IES estrangeiras foi possível recolher a seguinte informação:

- McGill University

Esta Universidade canadiana tem aproximadamente 35 mil alunos e no período compreendido de 1 de Junho de 2011 a 31 de Maio de 2012 registaram-se 250 processos, 162 dos quais Académico-Administrativos (65% do total de casos).

- Universidade de Alcalá de Henares

Entre 1 de Junho de 2011 e 31 de Maio de 2011, registaram-se 146 casos, numa Universidade com 28686 alunos.

Quanto à acção, 93 processos dizem respeito a informações prestadas (63%) e 34 a mediações (23%);

Relativamente aos assuntos, 58 casos foram do foro académico-administrativo (39%) e 53 correspondem a assuntos relacionados com a avaliação. (36%).

- Universidade de Cádiz

Esta Universidade registou 116 casos num universo de 17280 estudantes;

No que respeita ao assunto, encontramos 29 casos do âmbito pedagógico e 28 relativos à acção social.



8 CONCLUSÕES

O ano 2012/2013 – o terceiro desde a criação do posto na Universidade do Minho – confirmou, em termos *quantitativos*, tendências dos anos anteriores, nomeadamente no que diz respeito:

- a um crescimento significativo no número de casos submetidos – 28% relativamente ao ano anterior e perto do triplo dos casos quando comparado com o primeiro ano;
- a grande variedade dos assuntos que são alvo de participações – 6 tópicos gerais e 34 sub tópicos;
- a grande diversidade das origens dos proponentes dos casos relativamente a UOEI – de todas excepto da Escola de Arquitectura –, e dos cursos – 57 no seu total;
- cerca de 70% dos processos foram deferidos ou resolvidos satisfatoriamente na óptica dos proponentes;
- cerca de 30% dos processos conduziram a alterações em procedimentos/interpretações de regulamentação por parte da estrutura e 41% envolveram a adopção de novas soluções;
- a nova tipologia de assuntos veio reforçar o facto de serem os assuntos do âmbito Académico/Administrativo aqueles em que recai o maior número de participações.

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

- a diminuição significativa no número de pedidos de informação (30% em 2011/2012 para 11% em 2012/2013);
- Um aumento no número de processos associados à avaliação e acompanhamento da aprendizagem (20%);
- a diminuição do peso relativo das questões financeiras que não se pode dissociar a existência do Fundo de Emergência Social ao qual já recorreram formalmente mais de 50 alunos;
- um aumento no tempo médio de resolução dos processos – cerca de 27%. O facto de o PE não ser um decisor e as universidades possuírem sistemas de decisão descentralizados, tem sido apontado como um dos principais factores na demora da resolução dos processos de determinados casos;

É importante realçar alguns aspectos mais *qualitativos* da função de PE mais sentidos no decorrer destes anos de actividade:

- Em termos gerais, a falta de dados suficientes para construir argumentações sólidas e/ou de conhecimento de opções válidas e credíveis para determinadas situações foram factores que impeliram muitos estudantes na procura de ajuda. A desconfiança relativamente a certos agentes e/ou a crença de que ninguém os estará a ouvir devidamente, associados aos canais mais formais da estrutura organizacional, levou a que muitos procurassem a segurança da confidencialidade e da informalidade que encontraram na figura do Provedor do Estudante. Particularmente importante neste contexto foram as situações que implicaram coordenação entre diferentes elementos do sistema, cujas ligações não são perceptíveis aos utilizadores que estão apenas concentrados no resultado final dos seus casos. E que por



isso sentem dificuldade em compreender sistemas organizacionais mais complexos. Acresce que, muitos daqueles que procuraram o Provedor do Estudante e como reflexo da multiplicidade dos assuntos que exprimiram, relataram que encontraram na estrutura sinais de desinteresse, desconfiança, humilhação, intimidação ou incompetência. Concomitantemente, muitos outros não compreenderam a extensão das respostas que obtiveram na primeira abordagem a órgãos ou serviços da Instituição.

Adicionalmente, alguns agentes, desconhecendo em detalhe regras ou regulamentos organizacionais, assumem que as suas próprias regras de conduta são as que mais importam e por isso as que invariavelmente utilizam.

- A experiência destes três anos mostrou a satisfação de muitos pela oportunidade que tiveram para contar os seus casos e o sentimento de dignidade que reconheceram ter tido, por terem sido ouvidos sem terem sido julgados.

- O diálogo tornou-se sempre um meio construtivo importante, mesmo se o objectivo original não tivesse sido alcançado. Contudo, também houve casos em que a diplomacia ou a procura de soluções alternativas não resultaram.

- 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, e como a OIA (Office of the Independent Adjudicator for Higher Education) refere “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” e que, “embora se tenha verificado um aumento no número de participações/queixas o sentimento geral é de que a grande maioria dos estudantes mostram-se satisfeitos e que as taxas de satisfação nas IES permanecem elevadas. De facto, o nível de satisfação alcançado nas universidades fariam inveja a muitas outras organizações”, conclui o relatório da OIA.