

PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DO PORTO

Relatório de atividades desenvolvidas de abril de 2012 a março de 2013

I – Introdução

O Relatório descreve a atividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante da U.Porto no período que decorreu de 1 de abril de 2012 a 31 de março de 2013 e será presente ao Reitor, de acordo com o artigo 21º do Regulamento do Provedor, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral e posterior divulgação.

Este Relatório e os dois anteriores [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011]* reportam-se a períodos abrangidos pelo Decreto-lei n.º 62/2007 de 10 de setembro, RJIES (Regime jurídico das instituições de ensino superior) e pelo correspondente enquadramento legal e estatutário da U.Porto.

A estrutura deste Relatório segue de muito perto a estrutura dos dois Relatórios anteriores e inclui breves referências à atividade relatada nesses Relatórios, facilitando, a quem interessar, uma brevíssima comparação.

Neste Relatório, para além da estrutura, também se retomou e adaptou algumas das partes dos dois Relatórios anteriores.

II – Enquadramento legal

O Provedor exerceu a sua atividade de acordo com o Regulamento do Provedor do Estudante da U.Porto, aprovado pelo Conselho Geral em 29 de janeiro de 2010 e publicado no Diário da República, 2ª série, n.º 37, de 23 de fevereiro de 2010.

O Provedor do Estudante tem como missão principal, sem poder de decisão, defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes da U.Porto, em situações de âmbito universitário, através de uma atuação independente, imparcial e confidencial. A esfera de atuação do Provedor abrange todos os órgãos de governo, serviços e agentes da estrutura central da Universidade do Porto, dos Serviços de Ação Social, das Faculdades e demais Unidades Orgânicas.

* Neste Relatório, a informação expressa entre parêntesis retos refere-se aos Relatórios 2011/12 e 2010/11: [2011/12; 2010/11].

III – Relação do Provedor com os Estudantes e a Universidade

No contexto do Regulamento em vigor, o Provedor apresenta-se com uma disponibilidade elevada, numa dedicação praticamente exclusiva, tornando viável o contacto presencial, naturalmente muito consumidor de tempo.

A presença do Provedor surge aos estudantes em espaço próprio, no sistema de informação da Universidade, referenciado através de ligações (*links*) existentes nas páginas das unidades orgânicas e nas páginas individuais dos estudantes. Nesse espaço, a agenda do Provedor está permanentemente acessível aos estudantes para **marcação de visitas**.

A **visita** ao Provedor, não sendo obrigatória para iniciar um processo, recomenda-se naquelas situações para as quais não se encontrou uma solução com os recursos locais, situações que configuram uma mediação discreta, paciente, informal, mas sempre independente, imparcial e confidencial. No entanto, uma importante percentagem das situações chega diretamente ao Provedor por correio eletrónico e, mais raramente, por carta.

Como consequência de uma visita ou de outro tipo de contacto, poderá ocorrer a abertura de um **processo**.

Independentemente do tipo de contacto, é sempre lembrado ao estudante que é na faculdade que deve começar a procura de solução para os problemas, pois é lá que se encontram instalados os meios mais próximos e naturalmente mais indicados para os resolver.

Embora mantendo o carácter independente, imparcial e confidencial, as boas práticas de provedoria também contemplam abordagens informais, com o fim de minimizar ruturas vincadas entre as partes envolvidas, que conduzem quase sempre a abordagens mais formais e por isso muito menos flexíveis.

Nem todas as situações apresentadas ao Provedor tiveram a solução desejada pelo estudante, mas a maioria acabou por encontrar solução, com uma discreta intervenção do Provedor nos locais próprios, com os atores mais próximos, e com receitas onde se destacam ingredientes como vontade de resolver, imaginação, paciência e muito bom senso.

A identificação de padrões, em situações analisadas, levou o Provedor a apresentar algumas **recomendações** aos órgãos próprios.

Outro tipo de atividade a referenciar é a **Simples informação** que, no essencial, se resume a pedidos de esclarecimento respondidos diretamente pelo Provedor ou redirecionados para sede

própria. Esta atividade envolveu normalmente o correio eletrónico, raras vezes o telefone, e o seu volume será traduzido pelo número de mensagens trocadas.

IV – Procedimentos adotados

No essencial, foi mantido o procedimento formal anteriormente estabelecido que visava garantir o correto registo de entrada, as informações prévias do processo acompanhadas sempre que necessário de uma análise técnica, a confidencialidade sempre que conveniente ou requerida e, quando se justificasse, a formalização da decisão final. Isto requereu um apoio administrativo contínuo, mas não em exclusividade, de Lina Santos e Eugénia Moeda e um apoio mais pontual, no plano académico e jurídico, de Mónica Pissarra, Cristina Bastos e Patrícia Pinho e, no plano essencialmente jurídico, de Filomena Samagaio.

As situações apresentadas e as marcações de visitas recebidas, por via eletrónica (a grande maioria), foram canalizadas para a caixa de correio eletrónico do Provedor do Estudante, com acesso aberto a Lina Santos e Eugénia Moeda, colaboradoras que, tal como acontece com o Provedor, estão sujeitas ao dever de sigilo.

As visitas com marcação garantem aos estudantes um tempo de espera praticamente nulo. Raras foram as visitas que ocorreram sem marcação prévia, mas com o eventual inconveniente de algum tempo de espera.

Durante a visita e com o acordo do estudante, o Provedor pode solicitar a presença de algum colaborador da área em que se insere o problema em análise.

Em caderno próprio, o Provedor regista o essencial do ocorrido na visita.

Para efeitos de registo e conservação dos processos, foram utilizadas as seguintes classificações:

Arquivado – situação que extravasa as competências do Provedor ou que é objeto de processo ainda aberto em sede própria. O interessado é sempre informado em conformidade.

Em análise – quando o processo se encontrava em curso, tendo sido realizadas diligências que ainda não obtiveram resposta.

Encerrado – quando o processo finalizou e foi dada uma resposta final ao autor da exposição.

V – Panorâmica da atividade entre 1 de abril de 2012 e 31 de março de 2013

De 1 de abril de 2012 a 31 de março de 2013, corresponde a seguinte atividade do Provedor do Estudante no tocante a visitas realizadas, processos criados, simples informações fornecidas, recomendações produzidas e participações diversas.

Visitas

Ocorreram 99 [98; 106]* visitas ao Provedor do Estudante, a grande maioria com marcação prévia na agenda do Provedor. A partir destas visitas foram criados 38 [25; 42] processos.

Processos

Foram criados 142 [113; 150] novos processos, que se juntaram a 2 transitados do período anterior.

A situação a 31 de março de 2013 era a seguinte:

<i>Arquivado</i>	<i>Encerrado</i>	<i>Em análise</i>
31 [28; 11]	108 [91; 131]	5 [2; 8]

Aos processos que atingiram o estado *Encerrado* correspondeu uma duração média de 18.8 [15.3; 23.2] dias.

Simple Informação

No âmbito da atividade Simple informação, foram contabilizadas mais de três centenas [duas centenas e meia; duas centenas] de mensagens de correio eletrónico.

Recomendações

As várias recomendações que se seguem, remetidas aos órgãos competentes, tiveram origem em casos chegados ao Provedor.

- Condicionamento à inscrição até 75 ECTS: recomendação ao Vice-Presidente do Conselho Pedagógico da FEUP para alterar regulamentação local, colocando-a em conformidade com o previsto no Regulamento da Reitoria “*Número máximo de créditos a que cada estudante se pode inscrever em cada ano e semestre letivos*”.
- Definição anual de propinas: sugestão à Vice-Reitora com o pelouro dos Serviços Académicos para esclarecer a Direção da FMUP de que a definição das propinas é anual e não por edição de ciclo de estudos, criando assim condições para que os estudantes do

* Neste Relatório, a informação expressa entre parêntesis retos refere-se aos Relatórios 2011/12 e 2010/11: [2011/12; 2010/11].

Mestrado em Informática Médica pagassem todos a mesma propina, independentemente da edição de inscrição.

- Inclusão de estágios curriculares no suplemento ao diploma: sugestão ao Vice-Presidente do Conselho Pedagógico da FEUP no sentido de não condicionar a inclusão de estágios curriculares, no suplemento ao diploma, à existência de uma unidade curricular de estágio no plano de estudos; tratando-se de um suplemento ao diploma, o normal é a inclusão de atividades para além do plano de estudos. Esta inclusão tornou-se possível para estágios curriculares com enquadramento institucional, que não sejam atividades individuais e específicas de um estudante.
- Avaliação distribuída com/sem exame final: recomendação à Direção da FCUP, que se propôs alterar regulamentação local, para que unidades curriculares, com avaliação composta por um ou vários trabalhos durante o semestre e um teste único sobre toda a matéria, não possam ser designadas de "*Avaliação distribuída sem exame final*".
- Ato público de defesa do relatório de estágio: recomendação à Direção da FFUP para que, ao recorrer a sala de aulas para o ato público de defesa do relatório de estágio, se tenha em conta a reserva de um espaço para o candidato, a reserva de um conjunto de lugares para todos os elementos do júri, garantindo sempre diferenciar, sem qualquer ambiguidade, estes lugares e os restantes lugares destinados à assistência. Para além deste aspeto logístico, encerrada a parte pública da sessão, não deverão ser permitidas outras intervenções públicas, mesmo que informais, antes da reunião do júri para deliberar sobre a classificação.
- Época especial para estudantes com estatuto de estudante-atleta (EA): no contexto de uma prevista atualização do regulamento do estudante com estatuto EA, foi alertada a Unidade Desporto, do Serviço Cultura, Desporto e Lazer da Reitoria para o que se segue. O atual regulamento EA associa o direito destes estudantes "*a requerer exame a quatro disciplinas semestrais, ou equivalente*" à época especial para trabalhador-estudante (TE). Isto tem permitido a leitura de que, deixando de haver a época especial para TE, os EA também deixavam de ter acesso a uma época especial de exames. Esta leitura não parece refletir o espírito do regulamento EA, mas, independentemente deste julgamento, o importante seria que a nova versão do regulamento EA tornasse claro este aspeto.

- Listagem de Estudantes com direito ao Estatuto de Estudante-Atleta (EA) em representação da Universidade do Porto: alguns estudantes de uma unidade orgânica foram impedidos de aceder à época especial de exames, apesar de constarem da "*Listagem de Estudantes com direito ao Estatuto de estudante-atleta em representação da Universidade do Porto*", cuja elaboração está a cargo da Unidade de Desporto, do Serviço Cultura, Desporto e Lazer da Reitoria. O referido impedimento à época especial baseou-se no dever de "*aproveitamento escolar*" prevista no Regulamento do Estudante-Atleta, dever a que os estudantes referidos não responderiam. No entanto, outras unidades orgânicas aplicavam, sem qualquer condição, a listagem referida, criando assim possíveis situações de falta de equidade. No contexto de uma prevista atualização do regulamento do estudante com estatuto EA, recomendou o provedor ao Serviço Cultura, Desporto e Lazer da Reitoria alguma atenção para os pontos que tenham a ver com a situação exposta, nomeadamente,
 - a elaboração da referida Listagem cujo título, por exemplo, poderá induzir em erro estudantes e unidades orgânicas, pois não está a incluir o dever de "*aproveitamento escolar*";
 - o próprio significado de "*aproveitamento escolar*" que deverá ser claro - possibilitando a todos uma interpretação isenta de ambiguidades -, não esquecendo que os estudantes com estatuto EA também irão encontrar, como acontece com os outros estudantes, o "*aproveitamento escolar*", por exemplo, na candidatura a bolsas e nas regras de prescrição.
- Prioridade dos estudantes com estatuto de trabalhador-estudante (TE), na escolha de horários escolares: recomendação ao Vice-Presidente do Conselho Pedagógico da FEUP no sentido de melhorar o procedimento de inscrição nas turmas, em particular no que se refere aos estudantes TE, tendo em conta o previsto no n.º 5 do art. 8.º do Estatuto TE da Universidade do Porto:
 - 5- O trabalhador-estudante tem prioridade na escolha de horários escolares, de entre as possibilidades existentes, ainda que limitado ao período que for anualmente divulgado para o exercício de tal preferência.*
- Cartão de estudante: face a uma reclamação sobre o cartão de estudante e perante a disponibilidade manifestada pelo Vice-Reitor, em cuja tutela se encontra o cartão, para ouvir o estudante com o objetivo de procurar melhorar o processo de emissão do cartão,

foi sugerido pelo provedor que se analisasse a hipótese de também existir, nos procedimentos que começam na recolha de informação necessária à emissão do cartão e terminam com o seu levantamento, uma via em que o estudante nunca tivesse de interagir diretamente com o banco emissor do cartão, mas apenas com o meio académico. Esta não seria a via única, mas uma via em paralelo com outras existentes.

- **Melhoria de classificação:** sugestão apresentada ao Presidente do Conselho Pedagógico da Faculdade de Economia sobre uma possível clarificação a incluir no Regulamento para avaliação dos discentes de primeiros e segundos ciclos da FEP, no que se refere à definição de “*Melhoria de classificação*”, contemplada no Art. 10º, para o caso particular de unidades curriculares retiradas do plano curricular.
- **Fórmula de seriação de candidaturas à mobilidade:** sugestão apresentada à Vice-Presidente do Conselho Pedagógico da FMDUP e Coordenadora Local da Mobilidade no sentido de se encontrar uma fórmula de seriação das candidaturas à mobilidade que considere os critérios utilizados de uma forma mais equilibrada.
- O provedor apresentou ao Reitor três situações relacionadas com propinas, cujo tratamento ainda decorre.

1- Bolseiros da FCT

O nº4 do art. 13º do Regulamento de Propinas da U.Porto define o seguinte:

4 – No caso de estudantes de doutoramento que se tenham candidatado a bolsa da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, que se tenham matriculado e inscrito num programa doutoral e que venham a obter a bolsa, é devido o pagamento de 25 % do valor da propina relativa ao primeiro ano de inscrição se a bolsa da FCT for atribuída depois de passados três meses sobre o início do programa doutoral, devendo o diretor da unidade orgânica autorizar o seu pagamento em prestações a liquidar nos doze meses subsequentes à comunicação da atribuição da bolsa;

Como a FCT está a atribuir as bolsas de doutoramento com início a 1 de janeiro, os estudantes de doutoramento da U.Porto, inscritos normalmente em setembro, embora

sendo bolsheiros da FCT, ficam assim obrigados ao pagamento (do seu bolso) de 25% do valor da propina relativa ao primeiro ano de inscrição.

O Reitor ficou de esclarecer esta situação com a FCT.

Entretanto, por proposta do Reitor, o Conselho Geral aprovou uma alteração ao referido articulado, alargando o período de três meses para 120 dias, o que vem resolver a situação exposta para os futuros bolsheiros da FCT.

2- Mobilidade dentro da U.Porto

Sugestão (*à semelhança do que prevê o Regulamento de Propinas da U.Porto para os estudantes do 1º ciclo e mestrados integrados, no contexto de transferência/mudança de curso*), de existência de exceção ao nº 1 do art. 5º - Anulação de inscrições, também para os estudantes do 2º e 3º ciclos, quando anulam uma inscrição num curso da U.Porto para ingressarem, por candidatura, num outro curso da U.Porto, da unidade orgânica onde se já encontravam inscritos ou de uma outra unidade orgânica.

3- Ciclo de estudos estruturados em "x anos e meio"

Raro é o ciclo de estudos da U.Porto que apresente um plano curricular em que o último ano decorre em apenas um semestre, a que corresponde 30 ECTS e não os 60 ECTS anuais. No entanto, é assim acontece, por exemplo, com o Mestrado Integrado em Medicina Veterinária (MIMV), do ICBAS, com um plano curricular de 330 ECTS correspondendo a um percurso de 5.5 anos. No último ano é cobrada uma propina completa, como acontece nos cinco primeiros anos.

Até se poderá compreender, à luz da legislação atual, a cobrança da propina completa a quem tenha uma única unidade curricular para terminar o ciclo de estudos. No entanto, a este tipo de situação chegam os estudantes por responsabilidade própria, o que não acontece com os estudantes do MIMV. Estes chegam ao último ano com 30 ECTS, não por responsabilidade que se lhes possa imputar, mas porque é assim que o seu ciclo de estudos está estruturado.

Foi sugerido que se analisasse a hipótese de não se aplicar a propina completa no último ano dos ciclos de estudo estruturados em "x anos e meio".

- O provedor fez chegar à vice-Reitora com o pelouro dos Serviços Académicos uma situação relacionada com o emolumento relativo à entrega da tese de doutoramento, cujo tratamento ainda decorre.

O Programa Doutoral em Ciências do Mar e do Ambiente é realizado em parceria pelas Universidades do Porto (ICBAS) e Aveiro (CESAM), que alternam entre si a gestão do

ciclo de estudos: a gestão da 1ª edição coube à UP e a 2ª edição à Universidade de Aveiro. A entrega da tese de doutoramento é feita na universidade responsável pela gestão da edição em que o estudante está inscrito. Por exemplo, todos os estudantes da 1ª edição entregarão a tese na U.Porto, mesmo que os trabalhos de investigação tenham ocorrido na Universidade de Aveiro; os da 2ª edição entregarão na Universidade de Aveiro. O problema, colocado pelos estudantes da 1ª edição, reside no emolumento de entrega de tese cobrado pelas duas universidades: 550 € na U.Porto e isenção deste emolumento na Universidade de Aveiro.

A identificação de uma solução para esta situação de tratamento desigual de estudantes do mesmo ciclo de estudos, ao envolver duas universidades, tende a alongar-se no tempo, apesar dos esforços que estão a ser feitos.

- Não chegaram a ser recomendação ou sugestão, mas aqui se deixam à consideração de a quem possa interessar, pois, apesar da sua óbvia simplicidade, poderão trazer um ganho importante em termos de atendimento aos estudantes.

1- Ausência de resposta intermédia em processos longos

Uma resposta tardia é, por vezes, incontornável, ou por envolver um problema que não será de solução simples ou por exigir a reunião de um órgão académico, com um calendário anual definido.

Nota-se, por experiência própria, quanto é apreciada pelos estudantes uma curta mensagem de explicação quando um processo tende a alongar-se no tempo, ficando patente que não estarão habituados a este tipo de cuidado.

Tomando um exemplo, entre outros: face a um elevado número de reclamações com origem em atrasos na emissão de certidões académicas, constatou-se que o esforço feito pelos serviços das unidades orgânicas, em colaboração estreita com a Reitoria, não chegou para evitar o descontentamento manifestado pelos estudantes.

Uma pequena explicação aos estudantes, sob a forma de mensagem de correio eletrónico ou de notificação, ao fim de “x dias” depois de iniciado um processo, melhoraria de forma substancial a qualidade de atendimento aos estudantes, eliminando-se uma fonte de reclamações!

Notificações por limite de tempo, para os serviços, já existem em aplicações informáticas instaladas; faltará acrescentar a possibilidade de criação de notificações também para os estudantes.

2- Mensagens sem resposta

Apenas um exemplo para ilustrar: uma mensagem enviada sucessivamente para quatro endereços da U.Porto não teve qualquer resposta – o estudante, nesta série de tentativas, sempre falhou o destinatário adequado –!

Mesmo quando não dirigidas ao destinatário adequado, as mensagens merecem sempre uma resposta ou serem redirecionadas.

Neste contexto, também se chama a atenção para a importância de uma simples revisão a endereços do tipo “expediente@” e outros semelhantes que, devido a alguma desatualização ou indefinição sobre a quem estarão atribuídos, acabam por originar caixas de correio não frequentemente lidas.

Participações diversas

- Participação no 2º ENPE- Encontro Nacional dos Provedores dos Estudantes do ensino superior, realizado na Universidade de Bragança;
- Participação em vários eventos organizados por associações estudantis, FAP, Reitoria e unidades orgânicas da U.Porto.

Porto, 31 de março de 2013

Fernando Nunes Ferreira

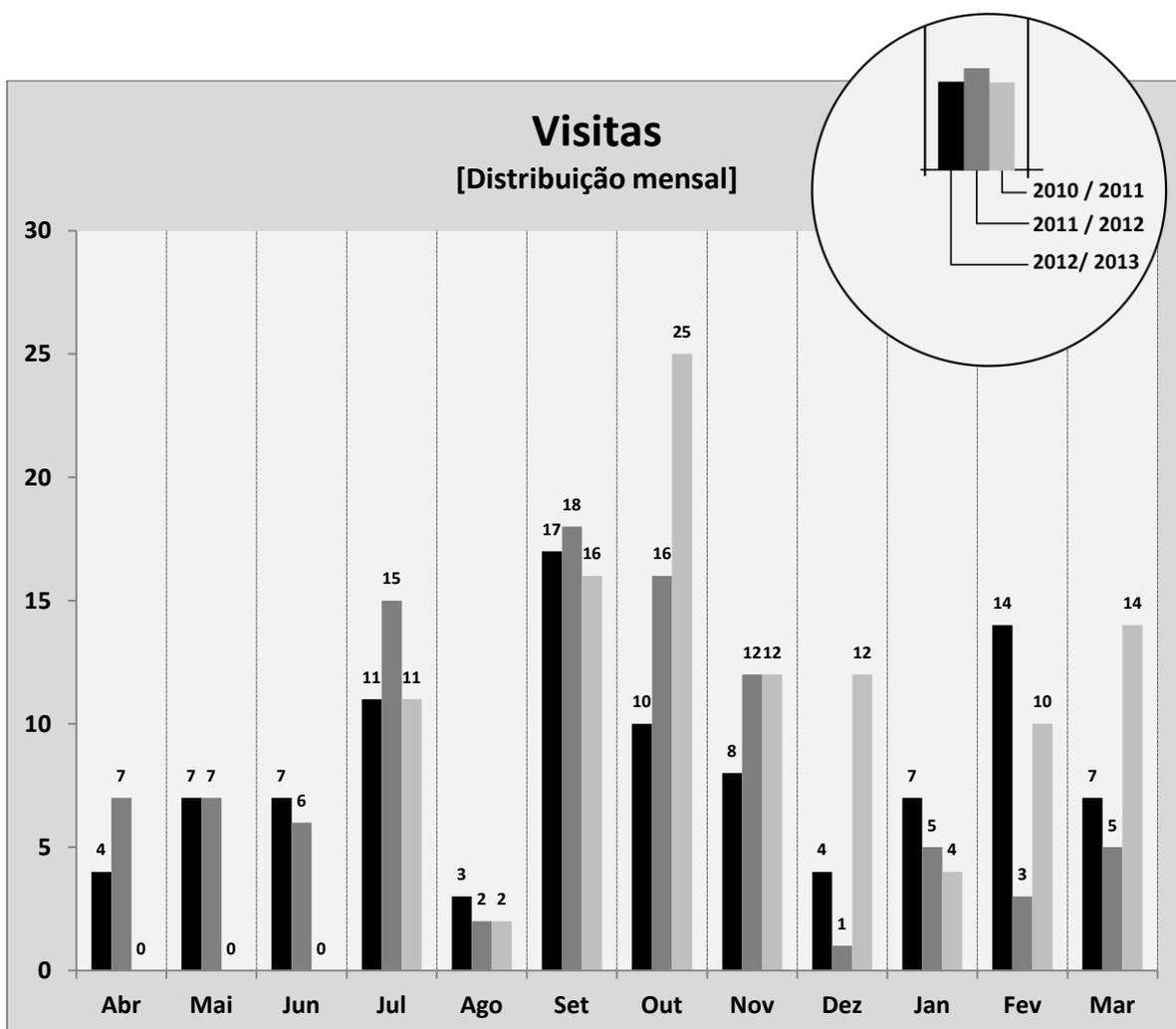
(Provedor do Estudante da U.Porto)

Anexo A – Visitas realizadas de 1 abril de 2012 a 31 de março de 2013

No período abrangido pelo Relatório, ocorreram 99 [98; 106] visitas ao Provedor do Estudante, a grande maioria com marcação prévia na agenda do Provedor. A partir destas visitas foram criados 38 [25; 42] processos.

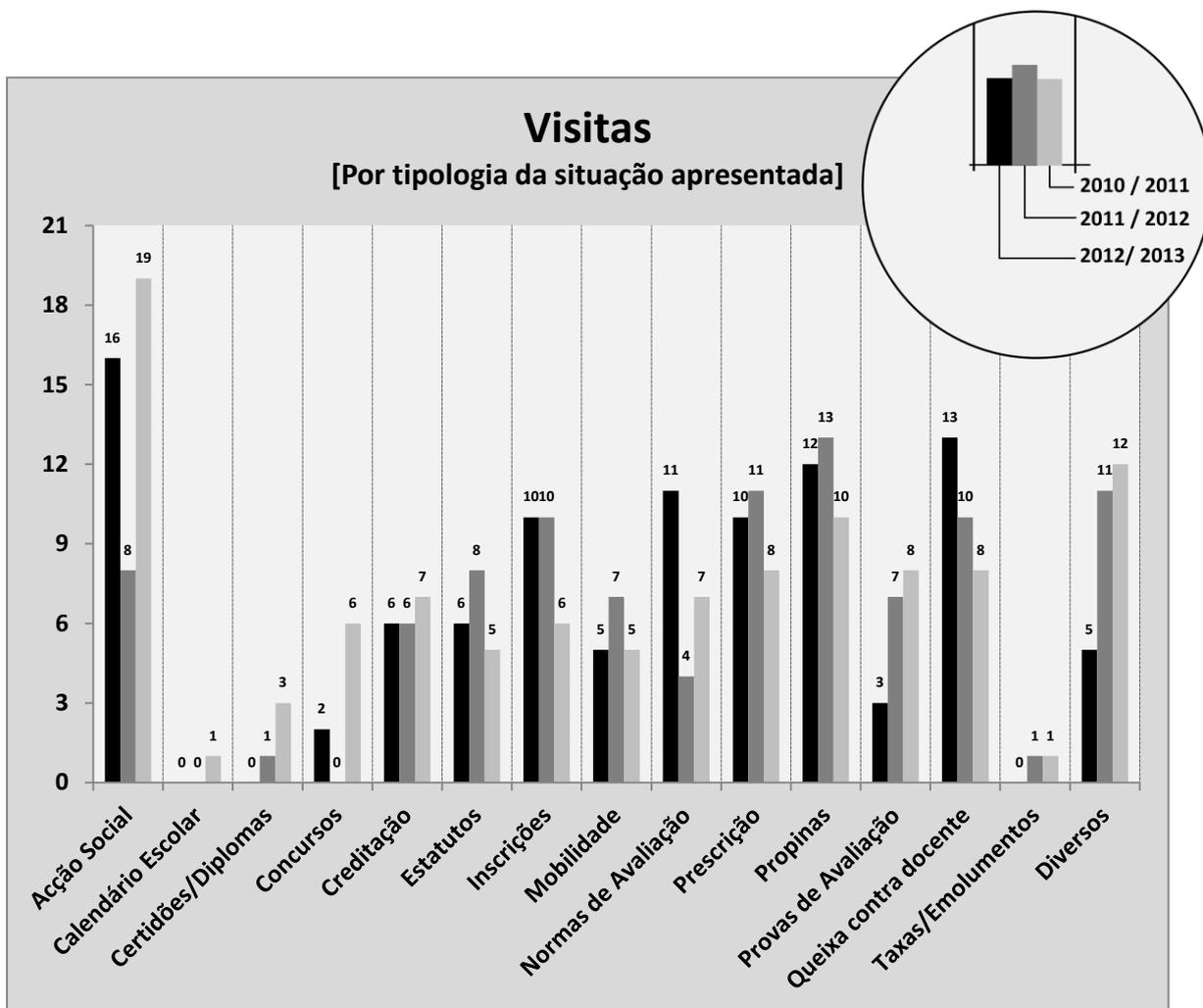
A.1 - Distribuição mensal das visitas

O gráfico mostra a distribuição mensal das visitas no período em apreciação e nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011].



A.2 – Distribuição das visitas por tipologia de assunto

O gráfico mostra a distribuição das visitas por tipologia de assunto, no período em apreciação e nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011].

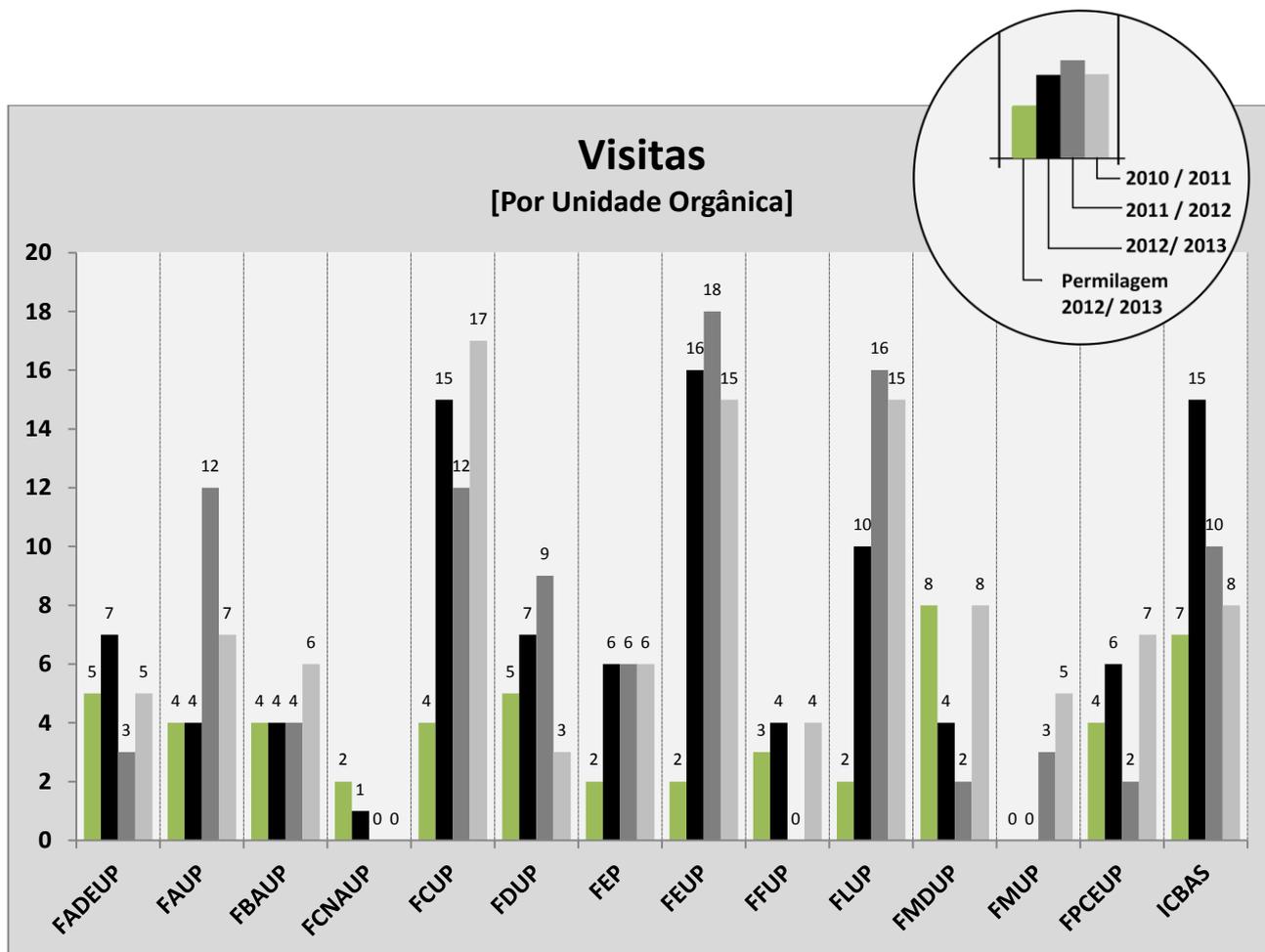


A.3 – Distribuição das visitas por Unidade Orgânica

Na distribuição das visitas por unidade orgânica, foi tida em conta a origem do estudante e não a origem da situação apresentada, que nem sempre coincidiram.

O gráfico mostra esta distribuição, no período em apreciação, em valor absoluto e em valor relativo, neste último caso tendo em consideração o número de estudantes da unidade orgânica (considerou-se o número de ocorrências por 1000 estudantes).

O gráfico também mostra a mesma distribuição nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011], mas apenas em valor absoluto.



Anexo B – Processos criados de 1 abril de 2012 a 31 de março de 2013

Foram criados 142 [113; 150] novos processos, que se juntaram a 2 transitados do período anterior.

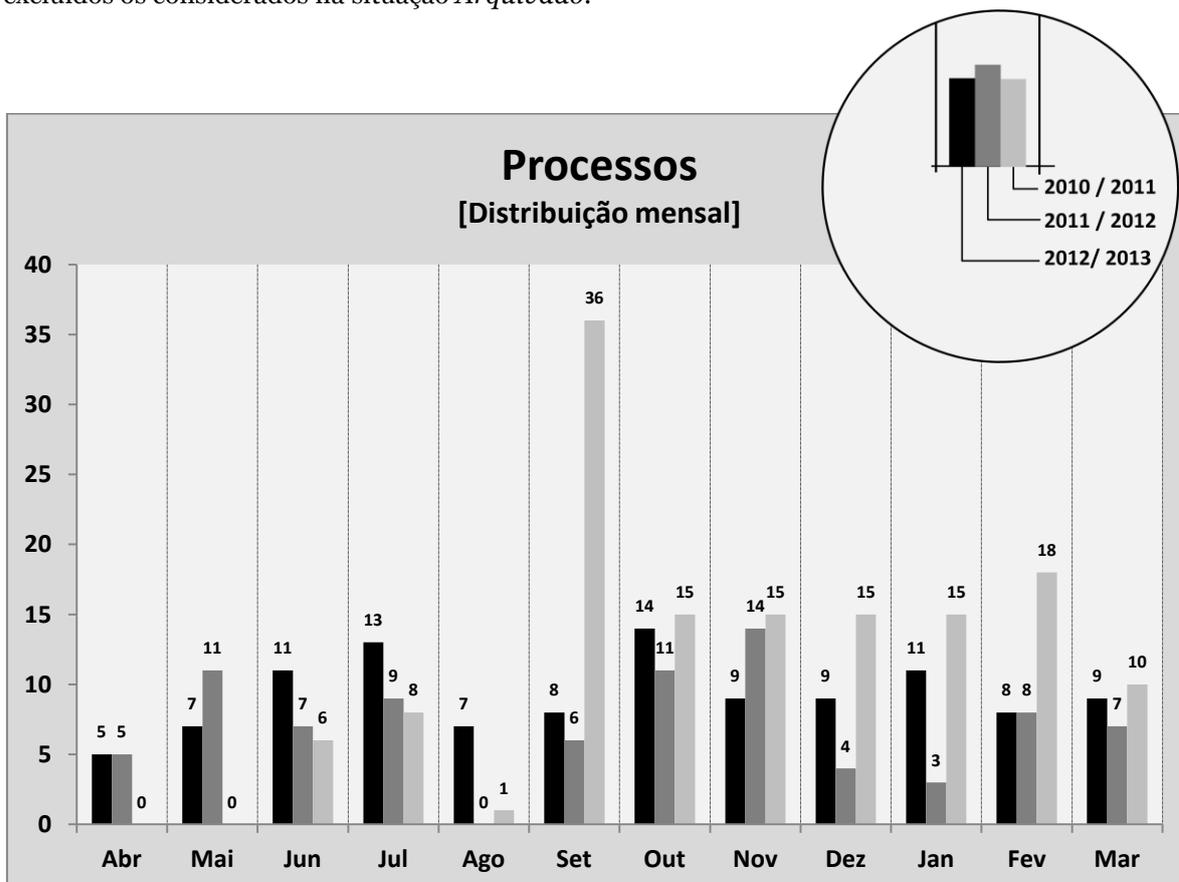
A situação a 31 de março de 2013 era a seguinte:

<i>Arquivado</i>	<i>Encerrado</i>	<i>Em análise</i>
31 [28; 11]	108 [91; 131]	5 [2; 8]

Aos processos que atingiram o estado *Encerrado* correspondeu uma duração média de 18.8 [15.3; 23.2] dias.

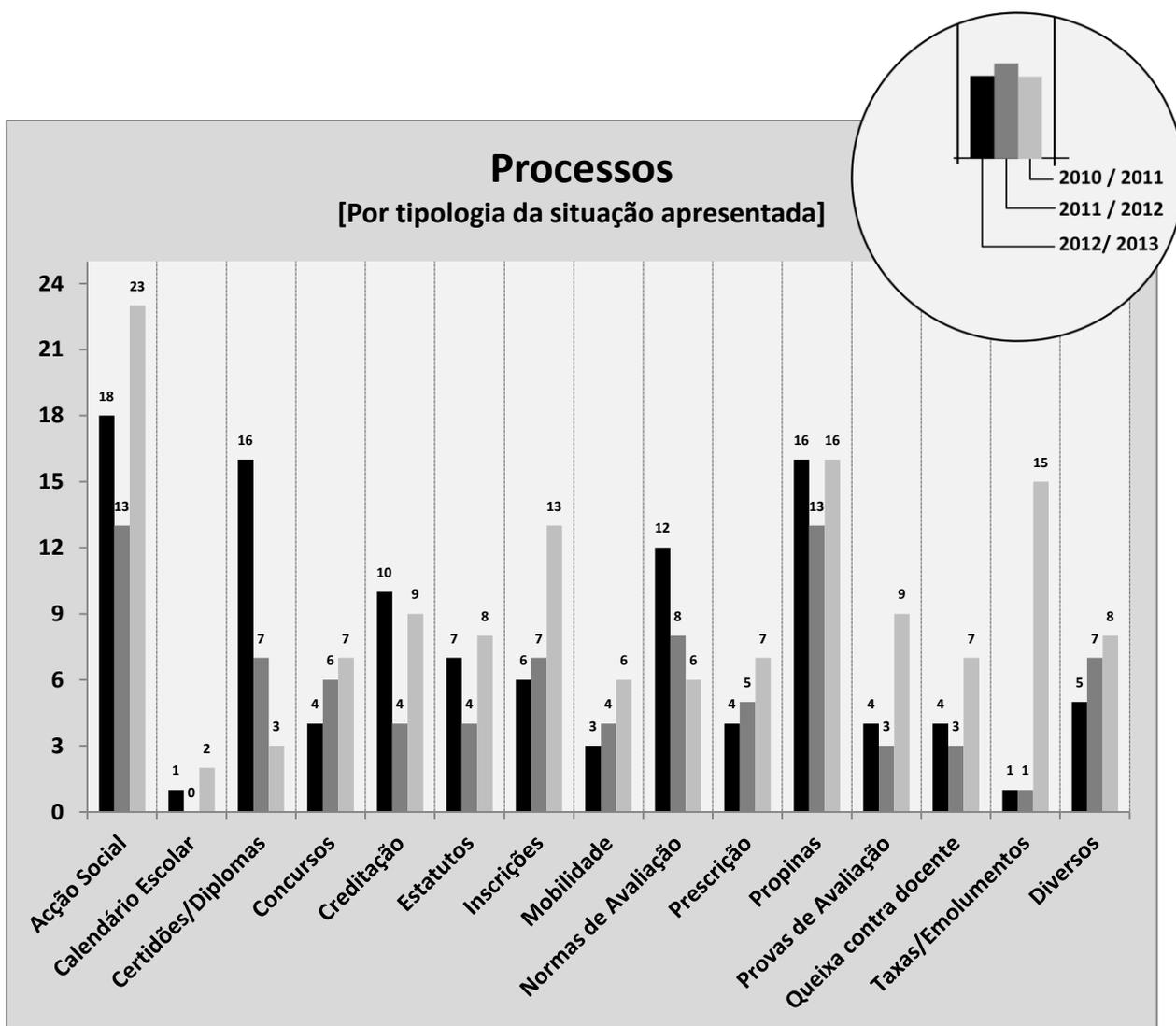
B.1 - Distribuição mensal dos processos

O gráfico mostra a distribuição mensal dos processos criados no período em apreciação e nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011], excluídos os considerados na situação *Arquivado*.



B.2 – Distribuição dos processos criados por tipologia de assunto

O gráfico mostra a distribuição dos processos criados por tipologia de assunto, no período em apreciação e nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011], excluídos os considerados na situação *Arquivado*.



B.3 – Distribuição dos processos criados por Unidade Orgânica

Na distribuição dos processos criados por unidade orgânica foi tida em conta a origem do estudante e não a origem da situação apresentada, que nem sempre coincidiram.

O gráfico mostra esta distribuição, no período em apreciação, em valor absoluto e em valor relativo, neste último caso tendo em consideração o número de estudantes da unidade orgânica (considerou-se o número de ocorrências por 1000 estudantes).

O gráfico também mostra a mesma distribuição nos períodos anteriores mais recentes [de abril de 2011 a março de 2012; de junho de 2010 a março de 2011], mas apenas em valor absoluto.

