



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2015

Provedor do Estudante

ÍNDICE

1.	Introdução	3
2.	Análise dos Dados	4
2.1	Tipo de Assunto	5
2.2	Distribuição Temporal	7
2.3	Distribuição de assuntos por unidade orgânica de ensino e investigação e por curso	7
2.4	Proponentes por ciclo de estudo e curso	10
3.	Análise dos Resultados dos Processos	10
3.1	Tipo de ação empreendida	10
3.2	Tipo de decisão tomada	12
3.3	Efeitos das decisões no funcionamento da estrutura	13
3.4	Duração média dos processos resolvidos: por assunto e por ação	14
4.	Interações com a Estrutura	14
5.	Recomendações de Intervenção	15
6.	Participação em Atos Públicos, Ações de Divulgação e de Organização	17
7.	Considerações Finais	17

NOTA PRÉVIA

1. *Em conformidade com o Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Évora [publicado em DR 2.ª série, n.º 219 de 9 de novembro de 2015] é apresentado ao Conselho Geral da Universidade de Évora o relatório da atividade desenvolvida no ano civil de 2015.*

2. *O exercício da Provedoria do Estudante desenvolveu-se tendo como base os seguintes princípios:*

- a) valorização da comunicação e presença contínua na vida académica;*
- b) confidencialidade e informalidade, de forma a agilizar os procedimentos;*
- c) exercício da cultura de diálogo com os intervenientes e com as unidades e serviços da UE, em particular os Serviços Académicos.*

3. *Não chegando naturalmente ao Provedor do Estudante toda a realidade existente mas “uma parte da realidade estudantil participada”, o relatório resultam da visão de conjunto da atividade desenvolvida em 2015, tendo as matérias, na sequência de processos, sido objeto de recomendação aos envolvidos nas participações.*

4. *O diálogo com as unidades e serviços institucionais revelou-se decisivo para as adequadas diligências, resoluções de processos e abertura a novas soluções. Deste modo, a Provedoria do Estudante manteve o diálogo, mediante o caso e ocorrência em apreço, com a Reitoria, a Direções das Escolas, as Presidências dos Conselhos Científicos e Pedagógicos das Escolas, as Direções dos Departamentos, as Direções de Serviços (Serviços Académicos e Serviços de Ação Social) e as Direções de Curso. O diálogo e interação cooperantes, quer com o participante quer com a entidade aplicável, permitiu a obtenção de resultados positivos da ação.*

1 INTRODUÇÃO

Na Universidade de Évora, a figura do Provedor do Estudante existe desde 1994. Logo no início do seu primeiro mandato (1994-1998), o Reitor Jorge Araújo apresentou a proposta ao Senado Universitário, tendo sido o Pró-Reitor Ricardo Serralheiro o primeiro Provedor do Estudante da Universidade de Évora. Só 14 anos mais tarde, em 2008, com a aprovação dos novos estatutos da Universidade de Évora, decorrentes da aplicação da Lei nº 62/2007, a figura do Provedor do Estudante passou a estar consagrada estatutariamente, com o seguinte articulado: “entidade independente e em regime de exclusividade, que tem por função a defesa e promoção dos direitos e legítimos interesses dos estudantes”.

A função do Provedor do Estudante está consagrada no artigo 1.º do Capítulo I do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Évora e consiste na “a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes da Universidade de Évora, competindo-lhe apreciar as reclamações, queixas e petições que nesse âmbito lhe sejam apresentadas, e atuar por iniciativa própria, dirigindo, com base nos resultados apurados, as adequadas recomendações aos órgãos e entidades competentes”.

O presente relatório foi elaborado no cumprimento do disposto no nº 1 do artigo 16º do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Évora-“o Provedor do Estudante apresenta ao Conselho Geral relatório circunstanciado da atividade desenvolvida durante o ano civil transato”.

1.1. 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 à implementação de uma tipologia universal dos assuntos submetidos aos Provedores do Estudante nas diversas Instituições de Ensino Superior, constante de um formulário próprio (Anexo I). Neste relatório adotamos a tipologia seguida pelas Instituições de Ensino Superior nacionais.

Trata-se do primeiro relatório de atividades apresentado por um Provedor da Universidade de Évora e como tal não é possível fazer referência à evolução dos indicadores. O presente Relatório descreve a atividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora durante o período de tempo compreendido entre 1 de outubro de 2014 e 31 de dezembro de 2015.

1.2. Estrutura do Relatório

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 e ciclos de estudo. Na secção 3 faz-se a análise dos resultados dos processos estudados, que compreende o tipo de ação empreendida e de decisão tomada, os efeitos destas decisões nas posições originariamente assumidas pelas respetivas estruturas da Universidade e os tempos médios de resolução dos processos. São listadas na secção 4 as principais ações de interação com a estrutura da UE e outras, empreendidas pelo Provedor no decorrer do exercício das suas funções. A secção 5 apresenta um conjunto de contribuições/recomendações resultantes da sua atividade tendo em vista alterações no funcionamento/comportamento de agentes da estrutura da Universidade. A secção 6 refere a participação do Provedor em atos públicos, ações de divulgação e de participação em eventos nacionais e na secção 7 apresentamos as considerações finais sobre a atividade do Provedor no período de tempo considerado.

2. ANÁLISE DOS CASOS

O número total de casos submetidos ao Provedor do Estudante foi 105, correspondentes a 101 pessoas (a grande maioria são estudantes da UE, mas também familiares, ex-estudantes e potenciais estudantes). Todos os casos submetidos foram aceites para análise.

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 distribuição dos proponentes por ciclo de estudo.

2.1 TIPO DE ASSUNTO

A Tabela 1 apresenta a tipologia de assuntos e a frequência das ocorrências na Universidade de Évora ao longo do período em consideração.

Tabela 1 - Frequência de ocorrências por tipo de assunto

Tipo de Assunto	Número
Tipologia A: Casos/processos de foro ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO	
A1- Calendário Escolar / Inscrições	11
A2- Certidões / Diplomas	4
A3- Concursos	4
A4- Estatutos	1
A5- Mobilidade	0
A6- Prescrição	1
A7- Propinas	7
A8- Taxas / emolumentos	1
A9- Falhas dos Serviços	16
A10- Normas académicas	4
A11- Diversos e outras reclamações	4
Tipologia B: Casos/processos de foro PEDAGÓGICO	
B1- Creditação	4
B2- Normas pedagógicas	15
B3- Provas de avaliação	17
B4- Queixas contra docentes	12
B5- Diversos e outras reclamações	0
Tipologia C: Casos/processos de foro AÇÃO SOCIAL	
C1- Ação social escolar	1
C2- Saúde e desporto	0
C3- Falhas dos serviços	0
C4- Diversos e outras reclamações	0
Tipologia D: Casos/processos de foro OUTROS (que integra o foro Pessoal)	
D1- Pessoal	0
D2- Associativo e cívico	0
D3- Segurança e equipamento	0
D4- Diversos e outras reclamações	3

A Tabela 2 resume os resultados agregados de acordo com a tipologia.

Tabela 2 - Casos por tipo de assunto

Tipo de assunto	Número
A- Académico/Administrativo	53
B- Pedagógico	48
C- Ação Social	1
D- Outros	3
Total	105

Em termos agregados, o tópico com maior incidência é o do âmbito Acadêmico/Administrativo (53 casos, que corresponde a 50% de todos os registados). Nesta tipologia são mais significativos os casos relacionados matrículas e inscrições (A1- 11) e casos de morosidades e falta de informação sobre processos de longa duração (A9- 16). Os casos A1 dizem respeito a situações de inscrições fora de prazo e substituições de unidades curriculares optativas.

Também os casos/processos de foro pedagógico (Tipologia B) tiveram uma incidência relevante (48). Nesta tipologia destacamos as reclamações da avaliação (B3-17 casos), o incumprimento de normas do Regulamento Escolar Interno (B2- 15 casos) e queixas contra docentes (B4-12 casos). As reclamações da avaliação, que correspondem a 35% dos casos da tipologia B, são sobretudo manifestações de descontentamento da classificação atribuída em provas de avaliação escrita, antes da reclamação formal junto o Presidente do Júri da unidade curricular. Também se assinala algumas reclamações de classificações atribuídas em dissertações de 2^{os} ciclos (Mestrados Integrados). Também com uma incidência semelhante (31% dos casos de tipologia B) estão as reclamações relacionadas com o incumprimento de normas do Regulamento Escolar Interno, nomeadamente o regime e os momentos de avaliação. Verificaram-se situações de regimes e momentos de avaliação que violam claramente as normas regulamentares, assim como situações da não divulgação atempada do regime de avaliação.

Relativamente às reclamações da tipologia B4 – Queixas contra docentes (25% dos casos de tipologia B). A grande maioria destas reclamações resulta diretamente da relação professor/aluno, algumas delas em contexto de aula e outras em situações de orientação do aluno em unidades curriculares realizadas em contexto profissional. Também se assinala a existência de reclamações por atrasos no lançamento das classificações no SIIUE.

No caso da tipologia Ação Social (C) apenas se assinala uma única reclamação e relativa à não atribuição de bolsa de estudo (C1). Apesar de um contexto de crise social este resultado pode significar que muitas situações desta natureza sejam diretamente acompanhadas pelos Serviços de Ação Social, através do Fundo de Apoio ao Estudante.

Finalmente assinalam-se três casos na tipologia D- Outros (que integra o foro Pessoal). As três ocorrências (D4- Diversos e outras reclamações) correspondem a pedidos de informação de familiares dos estudantes relacionados com a “praxe académica”.

2.2 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

Em média, foram submetidos à Provedoria do Estudante 6,9 casos/mês. Em todas as tipologias, durante o período em análise, o período com maior número de ocorrências registou-se no 2º semestre de 2015 (julho-novembro) (Figura 1). Neste período, que coincide com o final do ano letivo 2014-2015 e o início de ano letivo 2015-2016, registaram-se cerca de 60% do total de reclamações.

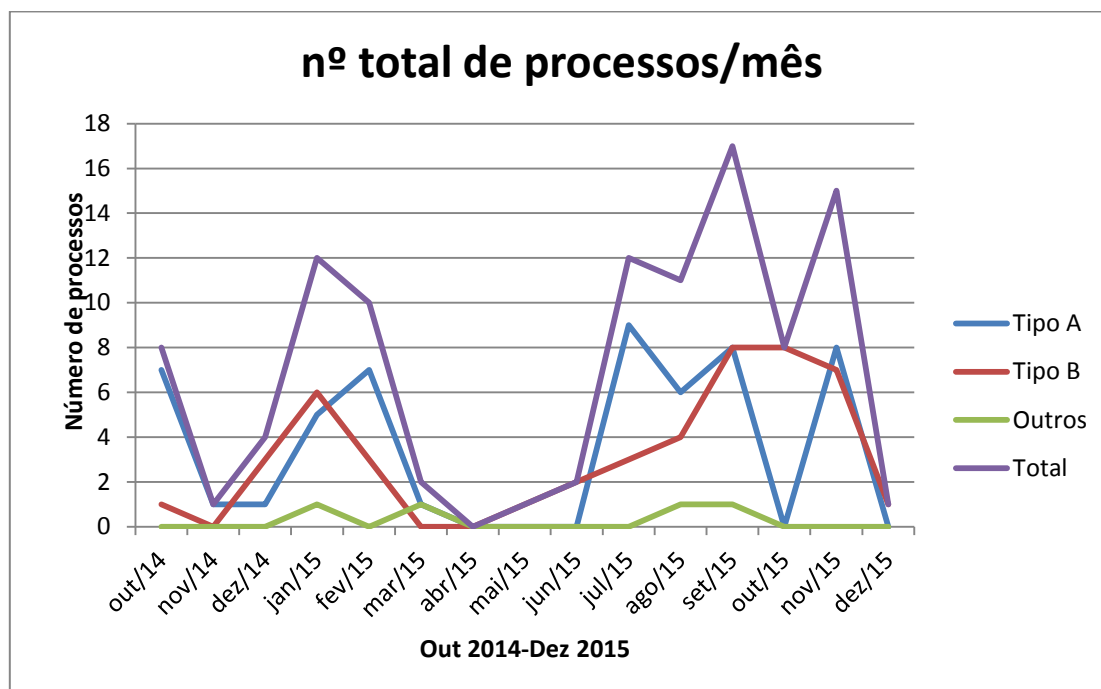


Figura 1 - Número total de processos por mês

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

Dos 105 casos recebidos na Provedoria, 4 foram apresentados por proponentes externos à Universidade de Évora (1 potencial estudante, 1 ex-alunos e 2 familiares de estudantes). Dos restantes processos (101), cerca de 34% tiveram como origem a Escola de Ciências Sociais (correspondentes a 34 processos), seguido da Escola de Ciências e Tecnologia (32 % correspondente a 32 processos), da Escola de Artes (28%, correspondente a 28 processos) e da Escola Superior de Enfermagem São João de Deus (6%, correspondente a 6 processos). A Tabela 4 mostra a distribuição pelas Escolas dos assuntos genéricos processados (exceto os relativos à tipologia D (outros)).

Tabela 4 - Assuntos genéricos por Escola

Escola	Tipologia genérica	Número
Escola Ciências Sociais	A- Académico/Administrativo	22
	B- Pedagógico	11
	C- Ação Social	0
Escola de Ciências e Tecnologia	A- Académico/Administrativo	18
	B- Pedagógico	14
	C- Ação Social	0
Escola de Artes	A- Académico/Administrativo	8
	B- Pedagógico	20
	C- Ação Social	1
Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus	A- Académico/Administrativo	3
	B- Pedagógico	3
	C- Ação Social	0

Com exceção da Escola de Artes , onde as reclamações de natureza pedagógico se sobrepõem às de natureza académico-administrativa (71% das reclamações são enquadradas na tipologia B), nas restantes escolas os processos académico-administrativos sobrepõem-se aos de natureza pedagógica (67% e 56% dos processos são de tipologia A, respetivamente na Escola de Ciências Sociais e na Escola de Ciências de Tecnologia). Assinalamos também as seis reclamações feitas por estudantes da Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus, das quais três são da tipologia A e as outras três da tipologia B.

A Tabela 5 mostra a distribuição dos assuntos pelos diferentes ciclos de estudos. A grande diversidade dos mesmos reforça a tendência geral que a atividade do Provedor vem revelando desde o início do exercício deste cargo.

A distribuição dos estudantes da Universidade de Évora que apresentaram exposições ao Provedor de acordo com o curso em que estão inscritos reparte-se por 32 cursos. Há a assinalar que os cursos com mais ocorrências registadas foram: Mestrado Integrado em Arquitetura (3 tipologia A e 13 tipologia B), Artes Visuais e Multimédia (2 tipologia A e 7 tipologia B) e Mestrado Integrado em Medicina Veterinária (3 tipologia A e 6 tipologia B). São cursos em que as reclamações de natureza pedagógica são superiores às de natureza académico-administrativa.

Tabela 5 - Total de Processos por Ciclo de Estudos

Escola/Curso	Tip. A	Tip. B	Total
Escola de Ciências Sociais			
1º Ciclos			
Gestão	4	3	7
Economia	3	1	4
Sociologia	2	1	3
Relações Internacionais	1	0	1
Ciências da Educação	2	0	2
Educação Básica	1	1	2
História	1	0	1
Línguas e Literaturas	2	1	3
Psicologia	1	4	5
2º Ciclos e Mestrados Integrados			
Psicologia	1	0	1
3º Ciclos			
História	1	0	1
Arqueologia	1	0	1
Sociologia	2	0	2
Escola de Ciências e Tecnologia			
1º Ciclos			
Biologia	1	2	3
Agronomia	2	0	2
Reabilitação Psicomotora	1	0	1
Biotecnologia	2	0	2
Bioquímica	1	2	3
Ciências do Desporto	1	1	2
Engenharia Informática	3	2	5
2º Ciclos e Mestrados Integrados			
Informática	1	0	1
Biologia da Conservação	2	0	2
Medicina Veterinária	3	6	9
Qualidade e Contaminação da Água	1	0	1
Bioquímica	0	1	1
Escola de Artes			
1º Ciclos			
Música	1	0	1
Artes Visuais e Multimédia	2	7	9
2º Ciclos e Mestrados Integrados			
Arquitetura	3	13	16
Design	2	0	2
3º Ciclos			
Arquitetura	1	0	1
Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus			
1º Ciclos			
Enfermagem	3	1	4
Pós-Licenciatura	0	2	2

2.4 PROPONENTES POR CICLO DE ESTUDO

Excluindo os casos em que os signatários não pertencem à Universidade de Évora (4), verifica-se que a maioria dos casos é referente ao 1º ciclo (63%). O 2º ciclo e mestrados integrados representam 32% e o 3º ciclo apenas 5% (Figura 2).

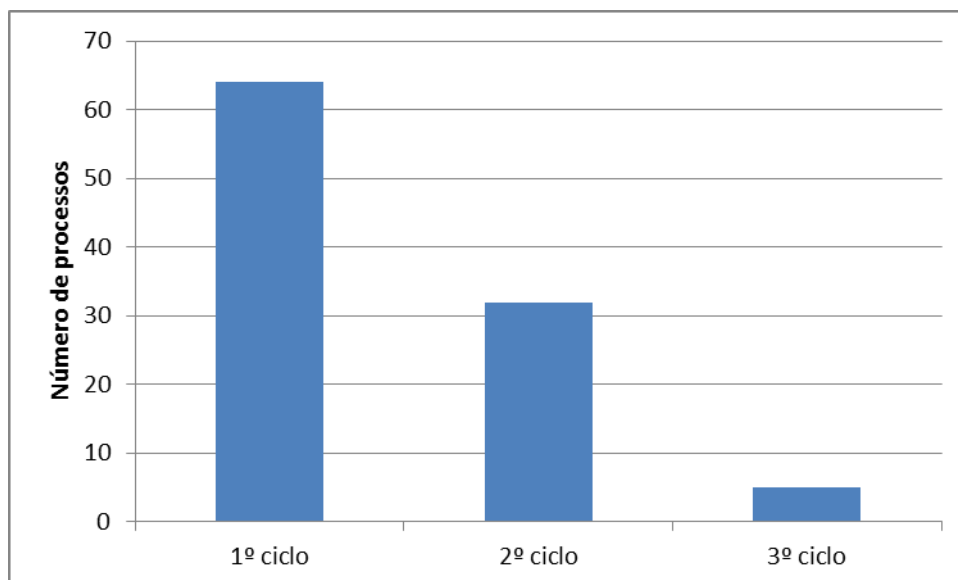


Figura 2 - Total de processos por ciclo de estudos

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 ação 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 ação.

3.1 TIPO DE AÇÃO EMPREENDIDA

O processo de resolução dos casos apresentados ao Provedor envolveu três tipos diferentes de ação: 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 ações efetuadas pelo Provedor relativo aos processos analisados.

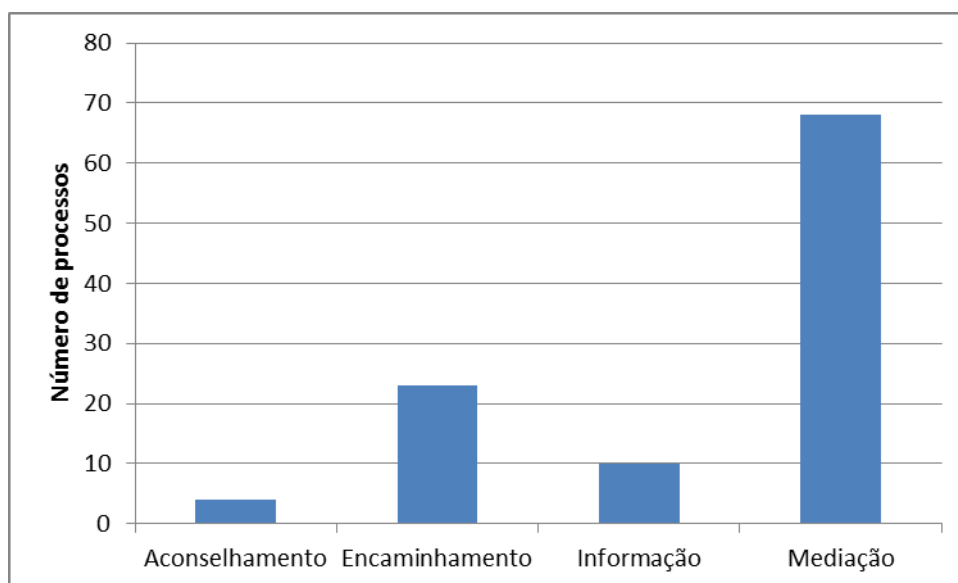


Figura 3 - Total de processos por tipo de ação

A mediação foi claramente a metodologia mais utilizada no processo de resolução dos casos submetidos (65%). Em geral, o Provedor atua como mediador se o estudante não consegue resolver a sua questão diretamente com os serviços e as unidades orgânicas. A mediação tem pois como objetivo 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 ações mais formais e proporciona às partes envolvidas sentimentos de capacitação, determinação e de alguma pertença à Instituição. Outra ação relevante na atividade 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 ação representou cerca de 22% do total dos casos apresentados. Adicionalmente, o Provedor do Estudante atua como uma fonte importante de informação acerca da regulamentação, das políticas e dos procedimentos existentes. Esta atividade representou cerca de 10% do total. Finalmente, o aconselhamento – enquanto processo de identificação e avaliação de opções – foi uma ação que envolveu 4 do total de casos (4% do total dos tipos de ação).

3.2 TIPO DE DECISÃO TOMADA

A Figura 4 mostra o tipo de decisões tomadas sobre os casos apresentados em resultado da atividade do Provedor.

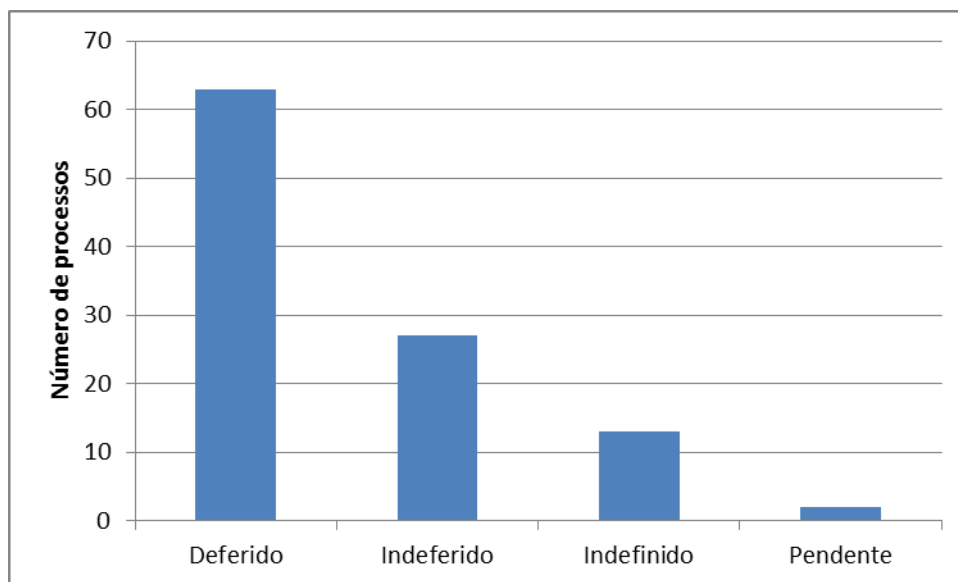


Figura 4 - Total de Processos por decisão tomada

Foram adotados 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 diretamente). No contexto do período de atividade em causa e excluindo o número de processos indefinidos e pendentes, verifica-se o seguinte: 60% dos casos apresentados foram deferidos/satisfeitos e 26% dos casos foram indeferidos.

3.3 EFEITOS DAS DECISÕES NO FUNCIONAMENTO DA ESTRUTURA

Um dos indicadores importantes resultantes da atividade 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 atuação 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 adoção 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 UE. 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 respetivos órgãos e serviços; - Não Aplicável (NA): casos em que as soluções não interferiram com o funcionamento dos órgãos e serviços. Na Figura 5 apresentam-se os resultados.

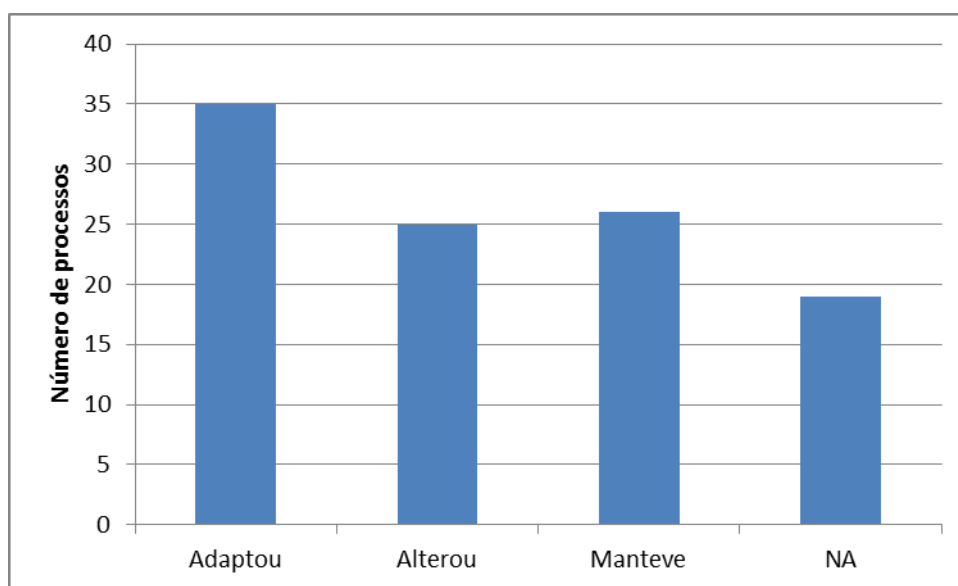


Figura 5 - Total de processos por tipo de decisão

Se se excluirmos os casos NA (Não Aplicáveis) as principais conclusões são as seguintes:

- 30% dos processos mantiveram a decisão original; - 40% dos processos levaram à adoção de outras soluções; - 29% dos processos conduziram à inversão das decisões iniciais.

Estes resultados mostram que cerca de 69% 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 AÇÃO

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 receção e de finalização dos processos (número de dias) e a frequência de ocorrência dos objetos de análise (ex: tipos de assunto, tipos de ação). Em termos globais, o tempo médio de resolução dos processos foi de 15,45. Houve 8 tipos de processos que excederam esta média. O processo que apresentou o registo mais negativo – iniciado em janeiro de 2014 e terminado em junho de 2015- foi sobre pagamento de propinas, que implicava a decisão do Conselho de Gestão. Aliás, todos os processos que implicaram decisão do Conselho de Gestão o tempo de duração foi sempre superior à média. Também os processos de creditação ultrapassaram sempre a média. Dos restantes processos cuja resolução ultrapassou a média global, há a registar os relativos a equivalências, a processos de marcação de provas públicas de mestrado e de orientação. Relativamente ao tempo médio de resolução dos processos apresentados de acordo com a ação empreendida (Figura 6), a mediação foi a que envolveu mais tempo – 38,2 em média - sendo que foi também o tipo de ação mais utilizado em todos os processos.

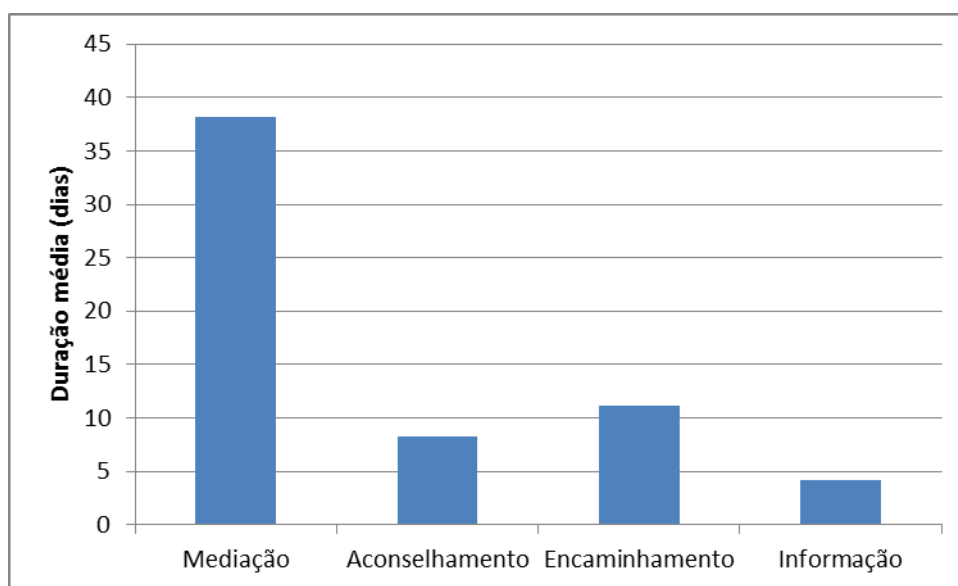


Figura 6 - Duração média de processos por ação

4 INTERAÇÕES COM A ESTRUTURA

A atividade de um Provedor do Estudante envolve interações com uma multitude de membros e serviços 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 interações com a estrutura da Universidade. Assim, e excluindo os inúmeros contactos informais diretamente estabelecidos com docentes e

funcionários, realizaram-se reuniões com responsáveis de diferentes órgãos e serviços da Universidade de Évora, em particular com a Vice-Reitora Prof^a Doutora Filomena Mendes, a Diretora dos Serviços Académicos, Dr^a Alexandra Fernandes.

5 RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO

A defesa dos interesses dos estudantes é uma das funções mais importante de um Provedor. A análise dos casos que lhe são apresentados permite identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais naquele que tem sido, no caso da UE, 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 respetivos responsáveis da Instituição. Por aquilo que suscitaram em termos da necessidade de os incluir numa abordagem de aplicação universal.

Neste relatório anual apresentamos 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. Salienciamos que a inobservância da regulamentação constante do Regulamento Escolar Interno por parte de alguns docentes tinha constituído a causa da maior das ocorrências. No caso mais específico os critérios de avaliação adotados não se enquadram nas normas regulamentares e não solicitaram parecer ao respetivo Conselho Pedagógico. Também em alguns cursos e unidades curriculares o esforço que é exigido ao estudante vai muito para além dos respetivos ECTS; verifica-se que em unidades curriculares com o mesmo número de ECTS, há enorme discrepância no esforço que é exigido. São os casos do 1º ciclo em Artes Visuais e Multimédia e do Mestrado em Arquitetura. Em muitas unidades curriculares destes cursos, as horas de contato correspondem ao total de horas dos respetivos ECTS. Também nestes cursos, muitas unidades curriculares são partilhadas por vários docentes, que funcionam em módulos, com níveis de exigência diferente, como se os módulos fossem unidades curriculares diferentes.

Ao nível da relação professor/aluno também surgiram algumas reclamações. Os estudantes estrangeiros a frequentar o Mestrado Integrado em Arquitetura, ao abrigo de Protocolos Internacionais, têm manifestado a sua insatisfação pela recusa de alguns docentes em falar a língua inglesa, assim como todo o material fornecido ser apenas em português. Estes estudantes pediram já transferência para outra Universidade portuguesa.

À semelhança do primeiro ponto, este é um assunto que deverá merecer - para além do acompanhamento próximo por parte das direções de Curso - de uma declaração clara e inequívoca da posição da Instituição.

Académico/Administrativos

O tempo médio de resposta aos requerimentos tem que ser menor que o atual. Relativamente a questões Académico/Administrativos estruturantes, há que considerar os seguintes pontos:

- A resolução de casos relativos a processos de creditação, nomeadamente no que diz respeito à morosidade com que os pedidos são processados, requer a adoção de procedimentos mais expeditos e de um controlo adequado em sede dos órgãos competentes (Direção do Curso, Conselho Científico) e dos serviços (Serviços Académicos); também os planos de transição dos cursos reestruturados devem ter aplicação universal e os estudantes devem manter o número de ECTS.

- No que se refere à aplicação de regulamentação existente, continua alguma resistência quanto ao entendimento de que casos originariamente excecionais não podem ser analisados/decididos à luz de regulamentos que preveem 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 UE que não tenham tido aproveitamento a todas as UC's do 1º ciclo tem tido aparentemente tratamentos diferenciados. A regulamentação existente permite que os estudantes se possam inscrever a 18 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 exatamente para permitir a alunos finalistas terminar atempadamente os seus ciclos de estudo. Estes fatos colocam os já estudantes da UE em clara desvantagem e criaram soluções diferenciadas;

- A organização dos planos de estudo de alunos da UE 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 letivo 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.

6 PARTICIPAÇÃO EM ATOS PÚBLICOS, AÇÕES DE DIVULGAÇÃO E DE ORGANIZAÇÃO

O Provedor participou ao longo do ano letivo 2014/2015 em inúmeras iniciativas académicas, e cerimónias de receção aos novos alunos.

Também participamos no V Encontro Nacional dos Provedores de Estudante realizado em Lisboa (Universidade Atlântida), onde foi apresentada a comunicação “Ombudsman na Universidade de Évora”.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Algumas QUESTÕES DE FUNDO devem ser matérias objeto de atenção, preocupação e partilha em sede própria, na perspetiva geradora de aperfeiçoadas dinâmicas:

- (a) morosidade na resposta aos requerimentos, nomeadamente os que implicam decisão do Conselho de Gestão;
- (b) o conhecimento preventivo dos regulamentos, por parte de docentes e estudantes fundamental para a melhoria da relação professor/aluno;
- (c) a promoção da participação estudantil e da comunidade em geral;
- (d) a integração/interação académica dos estudantes internacionais e acompanhamento do funcionamento dos programas internacionais;

É importante realçar alguns aspetos mais qualitativos da função de Provedor e mais sentidos no decorrer deste ano de atividade:

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 fatores 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 demonstrou 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 objetivo original não tivesse sido alcançado. Contudo, também houve casos em que a diplomacia ou a procura de soluções alternativas não resultaram.