UNIVERSIDADE DE ÉVORA

RELATÓRIO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE - 2023/24

1. Introdução

Este é o segundo relatório anual do meu mandato como Provedor do Estudante da UÉ, e respeita ao ano letivo de 2023/234 (entre 1 de setembro de 2023 e 31 de agosto de 2024). Será posteriormente divulgado no site do Provedor do Estudante, juntamente com as Recomendações feitas, para uma total transparência de processos (e portanto não inclui qualquer dado pessoal dos estudantes intervenientes). Todos os novos casos que surgirem desde 1 de setembro de 2024 serão já considerados no próximo relatório.

O relatório, tal como o anterior, está organizado de forma semelhante a uma comunicação científica, com uma súmula dos dados dos contactos deste ano no ponto 2, a análise desses dados no ponto 3 (por vários tipos de classificações), no ponto 4 refere-se o tipo geral das intervenções do Provedor do Estudante e as Recomendações já apresentadas à Reitoria, o ponto 5 refere as atividades desenvolvidas no âmbito das redes nacionais e internacionais de Provedores, e finalmente, no ponto 6, retiram-se algumas conclusões para a atividade do próximo ano. Incluem-se, para comparação, os resultados numéricos do anterior ano letivo, que constam do relatório anterior.

Em geral, os órgãos e serviços da UÉ, e a larga maioria dos docentes contactados, responderam praticamente sempre em tempo oportuno às questões e solicitações do Provedor do Estudante, mas é de registar pela negativa alguns, mesmo se poucos, docentes e/ou responsáveis por órgãos colegiais que decidiram não responder ao Provedor do estudante, ao revés do Regulamento que a isso os obrigava; como acabaram por responder a intimação por parte da Vice-Reitora, o assunto acabou por se resolver. Daí a importância da Recomendação sobre este aspeto (ver anexo), que a Reitoria se propôs discutir e divulgar através do Conselho Consultivo.

Como também referi no relatório anterior, o panorama das atividades do Provedor do Estudante não representa uma imagem do funcionamento geral da UÉ e dos seus serviços, mas apenas das situações que se tornaram problemáticas, e que, como refiro, atingem algo como 0.5% dos alunos da UÉ, e mesmo se houvesse uma maior divulgação das funções do Provedor do Estudante – e, já agora, dos restantes Provedores, dos Docentes e Investigadores e dos restantes funcionários não docentes – esse número talvez atingisse s percentagens de 1% ou 2% dos alunos, e portanto os procedimentos são geralmente eficientes nos restantes 98% ou 99. Ao Provedor do Estudante compete tentar interpelar e ajudar a resolver os casos que poderão ter corrido mal.

Onde me parece que deverá haver intervenção é nos assuntos referentes aos doutorandos - e por isso fiz agora uma Recomendação sobre esses casos – pois a percentagem destes jovens investigadores em formação (geralmente classificados como “estudantes de

doutoramento") é mais elevada do que o peso que representam nos alunos da UÉ (o que também sucede nas outras universidades).

Finalmente, embora tenha tido boa colaboração da AAUE, e tenha reunido com a nova Direção logo depois de ser eleita, durante os meses seguintes não tornei a ser contactado por esta (e também só a contactei uma vez), e não mais reunimos. Penso que deveríamos agendar reuniões regulares (trimestrais, por exemplo), para nos colocarmos em dia com os problemas que ambos lidamos, cada um nas suas funções, na defesa dos direitos dos estudantes.

Decidi este ano solicitar à Reitoria (e concretamente à Pró-Reitora Prof. Ana Fialho) que lance um inquérito a todos os estudantes, por um lado, e aos órgãos/serviços e docentes da UÉ que tiveram alguma interação nalgum dos casos com o Provedor do Estudante em 2023/24, em que estes se possam pronunciar anonimamente sobre aspetos da intervenção do Provedor do Estudante, e que será enviado a quase duas centenas de endereços de e-mail no mês de setembro. O inquérito traduz e adapta, com autorização do autor, um outro feito na Universidade de Adelaide, na Austrália. No próximo Relatório espero poder informar sobre os resultados apurados.

2. Dados dos contactos

Tal como referi no ano passado, comecei a anotar as várias situações em que fui intervindo como "casos" (independentemente do número de alunos envolvidos), desde que fossem diferentes, e embora na maioria destes casos só surja um ou dois estudantes, houve algumas situações coletivas em que o contacto do estudante era feito em nome de toda a turma, e outras em que havia uma série de vários alunos com o mesmo problema, que considerei todos num único caso. Mas a classificação pareceu-me adequada, pelo que a mantive.

O meio mais usual de contacto foi o e-mail (seja o do Provedor do Estudante ou o meu próprio, e independentemente de se me terem dirigido diretamente ou através do formulário do site do Provedor): considerando todos os mails trocados (os que recebi e os que enviei, e que incluem os mais relevantes juntamente com os agradecimentos e recibos de informação), houve 1666 *(foram 1665 em 22/23)* para os 90 casos *(foram 68 em 22/23)* o que dá quase 5 mails por dia, e uma média de 19 por cada caso, (mas alguns casos envolvendo mais de uma centena de mails trocados, e outros apenas alguns poucos). Para além disso, houve reuniões cerca de 38 presenciais, 26 encontros por Zoom (ou telemóvel, mais raramente), envolvendo os estudantes, alguns docentes, membros da equipa reitoral, a Diretora dos SAC e do GAE, etc., de cujas marcações geralmente guardei os registos (exceto dos telefonemas, cujo número é apenas estimado). [Relembro que todos os registos e dados pessoais dos estudantes envolvidos existem exclusivamente nos meus computadores pessoais, iPad e iPhone, e respetiva conta na iCloud, no meu correio eletrónico institucional. Irei estudar com os SI a forma de os arquivar posteriormente de forma a manter a confidencialidade destes dados.]

O Provedor do Estudante foi contactado por cerca de 129 estudantes (que representavam mais cerca de 295 e ainda duas turmas cuja dimensão desconheço), foram envolvidos cerca 61 docentes, os SAC intervieram diretamente em 38 (37%) dos casos, a Vice-Reitora (ou as pró-Reitoras) do pelouro em 33 (49%), a Administradora (ou o Conselho de Gestão) em 12 (13%), e os SASUE, a Tesouraria em 9 casos (10%) e os SASUE e o GAE em 2 (2%) casos cada. A distribuição das reclamações ao longo do ano letivo continua a apresentar picos em

determinadas épocas (início do ano, avaliações e mudança de semestre, final do ano), como seria de prever.

3. Análise dos dados

Um dos aspetos que salta imediatamente à vista tem a ver com a percentagem elevada de casos com doutorandos – 16 casos em 90, e vários envolvendo um conjunto de doutorandos (17.8%, quando os doutorandos representam cerca 8.5% do total de alunos): isto sucede nas várias IES portuguesas (dado estes estudantes serem, na realidade, jovens investigadores em formação, haver um elevado número de estudantes internacionais, e além disso a relação científico-pedagógica orientador/doutorando ter um caráter muito mais pessoal), mas uma percentagem de casos bem maior que a sua percentagem como alunos é claramente indicativo de que algo deve ser revisto: muitos dos casos referem-se a problemas administrativos e/ou financeiros com bolsas e/ou propinas, e como estes aspetos dependem igualmente da FCT (onde só o CRUP poderia ser eficaz na alteração de alguns procedimentos), penso que a UÉ e as restantes universidades deverão ter uma discussão sobre o assunto, que proporei na reunião da RPE, e terão de flexibilizar alguns procedimentos.

Quanto à distribuição dos casos pelas Escolas - e tendo em consideração que distribuí praticamente os doutorandos (que nas inscrições são atribuídos ao IIFA) pelas diferentes Escolas onde se localiza o seu trabalho científico e conforme os seus orientadores – o panorama alterou-se, relativamente ao ano anterior:

- A ECT teve 55 do total de 90 casos (61%), e de entre estes 14 casos (16%) referem-se ao curso de MIMV, que teve uma alteração de plano curricular, creditações e equivalências que tardaram quase um semestre (quando o prazo inscrito no regulamento é de 10 dias!); estas alterações, juntamente com outros aspetos, até levaram a um abaixo assinado de cerca de 250 alunos deste curso, tendo a Reitoria reunido com os alunos e os vários órgãos da ECT e do curso (incluindo também o Provedor do Estudante), no sentido de se perceberem e resolverem os problemas mais prementes.
- Assinale-se que o número de 16 casos da ECS (que se reduziu bastante este ano) é da mesma ordem de grandeza só dos casos de MIMV, ou também dos casos envolvendo doutorandos, e fica-se com alguma ideia das principais intervenções que foram necessárias nestas funções.

4. Intervenção do Provedor do Estudante

O perfil do tipo de intervenções do Provedor do Estudante manteve-se semelhante ao ano anterior, sendo a mediação (que implica contactar pessoas e serviços e questionar) claramente maioritária.

Quanto ao tipo de problemas que levou cada estudante a contactar-me, segundo as tipologias que a RPE (Rede dos Provedores do Estudante) utiliza, a enorme maioria corresponde a problemas administrativos, e logo a seguir a problemas pedagógicos (mas em muitos dos casos ambos surgem no mesmo caso).

Em anexo incluem-se também as Recomendações que o Provedor do Estudante enviou à Reitoria durante este ano e outras escritas agora, em simultâneo com a elaboração deste relatório (e que passarão a estar publicadas no referido site do Provedor do Estudante):

- RECOMENDAÇÃO SOBRE ESCLARECIMENTO E CORREÇÃO DOS PRAZOS NO RAUE (**é já do ano passado, mas mantém-se relevante quando se está a renovar o RAUE**); https://gdoc.uevora.pt/871517 ;
- RECOMENDAÇÃO SOBRE O DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA (**já referida na introdução**); VERSÃO RESUMIDA DA RECOMENDAÇÃO SOBRE O DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UÉ (que indica os artigos, em lugar de os transcrever);
- **RECOMENDAÇÃO PARA A CRIAÇÃO NO SIIUE DE UM PERFIL PARA O PROVEDOR DO ESTUDANTE QUE LHE PERMITA ACESSO (APENAS DE LEITURA) AO DOSSIER ACADÉMICO DOS ESTUDANTES QUE O CONTACTAM.**
- **RECOMENDAÇÕES SOBRE REVISÃO DO RAUE (2023/24)**
  - RECOMENDAÇÃO SOBRE ESCLARECIMENTO E CORREÇÃO DOS PRAZOS NO RAUE (feita em 2022/23)
  - ESTATUTO DE ESTUDANTE FINALISTA
  - FLEXIBILIZAÇÃO DOS PRAZOS DOS ESTUDANTES ERASMUS
- **RECOMENDAÇÃO PARA UMA CORREÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E VALIDAÇÃO DE QUALIFICAÇÕES DE ESTUDANTES INTERNACIONAIS**
- **TÓPICOS PARA 2 RECOMENDAÇÕES:** *(ver em anexo)*
  - **TÓPICOS PARA RECOMENDAÇÃO SOBRE BOLSEIROS DE DOUTORAMENTO**
  - **TÓPICOS PARA RECOMENDAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÃO ENTRE O SIIUE/SAC E OS ESTUDANTES**

5. Participação nas redes de provedores

O Provedor do Estudante da UÉ participou nas seguintes reuniões de redes de Provedores (e foram enviados oportunamente relatórios de cada um destes Encontros ao Conselho Geral e Reitoria):

- 20 a 22 de setembro, Universidade Federal do Rio de Janeiro, III Encontro RIdDU (Rede Iberoamericana de Defensorías Universitarias); https://gdoc.uevora.pt/871521 ;
- XII Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, no ISMAT (Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes) , em Portimão, em 2 e 3 de novembro de 2023, que teve como tema "SINERGIAS entre PROVEDORIAS + ASSOCIAÇÕES/FEDERAÇÕES ACADÉMICAS, e portanto foram convidadas a participar neste Encontro também as Associações de Estudantes e Federações Académicas (mas infelizmente, devido ao contacto tardio, a AAUE não conseguiu enviar uma delegação); na sessão inaugural participou o Diretor Geral do Ensino Superior, Prof. Joaquim Mourato;
- Webinar sobre "*Data management Software for Ombuds Offices: Case Study from a Portuguese Higher Education Student Ombuds Office*", organizado pela ENOHE e realizado em 4 de dezembro de 2023;
- Em 23 de fevereiro de 2024, no II ENCONTRO INTERCALAR DOS PROVEDORES DE ESTUDANTE, no Instituto Politécnico de Beja, sobre "A INCLUSÃO DE PÚBLICOS

DIVERSIFICADOS NAS IES", e que teve a participação do Diretor Geral do Ensino Superior (Prof. Joaquim Mourato) – que também costuma participar sempre nestes Encontros – e, por Zoom, do Secretário de Estado do Ensino Superior (Prof. Pedro Teixeira);

- A "Hora do Provedor" (reunião mensal de 1 hora, por Zoom, dos Provedores do Estudante, tendo por base um tema de discussão previamente acordado): já houve cerca de 12 reuniões, tendo eu participado na quase totalidade, e geralmente há a participação de cerca de 20 a 25 membros da RPE (Rede dos Provedores do Estudante); no site da RPE existe a gravação destas reuniões, só acessível aos membros da rede;
- A UÉ renovou a minha inscrição anual como Provedor do Estudante na ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education - organização Europeia dos Provedores do Ensino Superior), em maio de 2024;
- **1**9.ª Conferência da ENOHE entre os dias 14 e 16 de junho de 2024 na UBI, na Covilhã em que o tema geral foi "**From Plato's Academy to Portugal: Democracy, Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education**", e onde participaram cerca de 80 de Provedores, provenientes de 4 continentes; a estadia incluiu ainda, no dia anterior, um programa de formação (TAP) em grupo mais restrito, tendo como temas principais a gestão de conflitos e a comunicação não-violenta;
- Webinar sobre "*AI, ChatGPT and Ombuds Offices: Overhyped or Overlooked?*", organizado pela ENOHE e realizado em 21 de junho de 2024.

Proximamente o Provedor do Estudante da UÉ irá participar no seguinte Encontro:

- XI Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, na Universidade do Minho, Braga, em 5 e 6 de setembro de 2024; será eleita uma nova Direção, e serei o Presidente da Comissão Eleitoral para essa eleição;

Por razões pessoais não poderei estar disponível para participar, este ano no IV Encontro RIdDU (Rede Iberoamericana de Defensorías Universitarias); de 13 a 15 de novembro de 2024, na Universidad Nacional Frederico Villareal, em Lima (Perú);

Saliento ainda a riqueza da participação e partilha nas redes de Provedores dos Estudante, a nível nacional como internacional, quer nas reuniões, quer por via do Zoom (Hora do Provedor e Webinars): nas IES portuguesas, e sobretudo a nível europeu, há uma enorme variedade de formas organizacionais e de poderes efetivos dos Provedores (do Estudante, ou incluindo igualmente o pessoal docente e trabalhador), e a enorme experiência acumulada de intervenções nos aspetos mais facilita imenso o amadurecimento da intervenção dos Provedores e a discussão e prevenção de alguns casos complicados. Para além disso, há participação na gestão dos temas das futuras reuniões.

Quero ainda publicamente agradecer de novo o apoio da Reitoria para participar nestas reuniões.

6. Conclusões

- A relocalização no portal da UÉ, feita este ano letivo, da informação do Provedor [https://www.uevora.pt/universidade/organizacao/outros-orgaos/provedor-

estudante] e eventualmente a inclusão de informação no novo Guia do Estudante pode ter ajudado a aumentar a visibilidade destas funções e a sua eficácia. Contudo, continuam a chegar-me casos em que os estudantes já ultrapassaram todos os prazos, ou têm atrasos de propinas (e não foram informados – ou foram-no pouco claramente) sobre as alternativas, e que poderiam ser de muito mais fácil resolução se tivessem recorrido ao Provedor do Estudante mais cedo, quando começaram a ter problemas. Isso só reforça a necessidade de divulgar as possibilidades de acesso ao Provedor, e a forma de o fazer.

- Tenho estabelecido uma diferença entre os pareceres que emito em casos concretos (que incluem os nomes dos estudantes, que obviamente nestes casos não solicitaram anonimato) e o que considero "recomendações" (que são genéricas, para alteração/correção de processos a grupos de futuros estudantes), e só estas eu incluo na página do Provedor no portal da UÉ para consulta. E é nestas situações que o recurso aos SAC, a membros da Reitoria (geralmente só até às responsáveis do pelouro) ou à Administradora tem sido bastante eficaz, quer no esclarecimento, quer na correção de eventuais situações académicas ou administrativas, e o efeito destas respostas situa-se ao nível da finalização, geralmente com sucesso, da maioria dos casos.
- Contudo, e no que se refere às Recomendações, a melhor prática das Instituições de Ensino Superior portuguesas e internacionais implica a existência de uma resposta da Reitoria (ou outra entidade objeto de recomendação), mesmo que preliminar ou sumária, que é publicada igualmente no site do Provedor do Estudante: até agora não tem sido o caso, e por isso reforço o pedido de que esta prática possa ser instituída de futuro, sendo óbvio que a Reitoria e/ou outras entidades têm toda a legitimidade democrática para aceitar ou recusar as recomendações, mas devem justificar essas decisões, para que os processos sejam transparentes.
- Algumas reclamações e problemas foram esclarecidos e agilizados durante reuniões conjuntas do Provedor do Estudante com as Vice e Pró-Reitoras do pelouro e a Diretora dos SAC: seria desejável o agendamento de reuniões regulares deste género para os "picos" de concentração de casos, que propus há um ano mas ainda não foi organizado um calendário regular.
- Como referi no Relatório anterior, pensei propor 2 Recomendações (sobre os procedimentos referentes aos Doutorandos, e sobre a Comunicação dos Serviços da UÉ, mormente SIIUE/SAC com os Estudantes), mas pretendia primeiro reunir com a Reitoria, e possivelmente convidar a AAUE a colaborar nestes aspetos. Nunca tendo havido uma reunião para se debaterem especificamente estes assuntos entre o Provedor do Estudante, os membros da Reitoria do pelouro, e os responsáveis dos SAC e do SIIUE, quero mesmo assim deixar (em anexo) alguns tópicos relevantes para a referida reunião, e que deverão constar destas 2 Recomendações, esperando que esta possa ocorrer antes do final do ano de 2024.
- O canal digital de denúncia de assédio (que já tem estado a funcionar durante este ano letivo) será certamente um enorme passo no sentido de prevenir, penalizar e corrigir as situações de todos os tipos de assédio, que configuram o oposto dos valores humanistas que a Universidade defende. Os 3 Provedores da UÉ integram, com uma colega Responsável nomeada pela Reitoria, a CPCA (Comissão de Prevenção e Combate ao Assédio), criada pelo Despacho nº79/2023, que reúne periodicamente. Lamentavelmente há a assinalar o primeiro caso de uma queixa por assédio sexual,

em que intervim como Provedor do Estudante em apoio à estudante, e posteriormente como membro da CPCA.

Estou obviamente ao dispor do Conselho Geral e da Reitoria para quaisquer esclarecimentos adicionais que pretendam.

Universidade de Évora, 1 de setembro de 2024.

O Provedor do Estudante da UÉ,

Assinado por: **MANUEL ARMANDO OLIVEIRA PEREIRA DOS SANTOS**
Num. de Identificação: 02857015
Data: 2024.09.01 23:46:22 +0100

Manuel Pereira dos Santos
(Prof. Catedrático Aposentado)
Dept.Física-ECT-Univ.Évora
mpsantos@uevora.pt

ANEXOS: (1 link e 3 Relatórios)

Os documentos que ainda não estão disponíveis no site do Provedor do Estudante estão reproduzidos integralmente como anexos; para os restantes é apenas incluído o link.

(i) III Encontro da RIDDU no Rio de Janeiro 20 a 22 de setembro de 2023
https://gdoc.uevora.pt/871521

(ii) RELATÓRIO DO XII ENCONTRO NACIONAL DOS PROVEDORES DO ESTUDANTE

DATA: 2 e 3 de novembro de 2023
LOCAL: Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes (ISMAT), Portimão.
PRESENTES: Provedores do Estudante e dirigentes de Associações de Estudantes
PROGRAMA: *(ver em anexo)*

Este encontro teve por tema "SINERGIAS entre PROVEDORIAS + ASSOCIAÇÕES/FEDERAÇÕES ACADÉMICAS, e portanto foram convidadas a participar neste Encontro também as Associações de Estudantes e Federações Académicas. Estiveram presentes cerca de trinta Provedores, e mais de 10 Associações/Federações Académicas, mas infelizmente a AAUE não conseguiu enviar uma delegação. Na sessão inaugural esteve presente o Diretor Geral do Ensino Superior, Prof. Joaquim Mourato.

Na tarde do dia inicial houve duas tertúlias, em que foram discutidos os temas "O que as Associações/Federações Académicas esperam dos Provedores?" e "O que os Provedores esperam das AEs/FAs?", e apresentadas as conclusões dos debates pelos respetivos relatores.

Num segundo momento, foram criados vários grupos de trabalho mistos (entre provedores e dirigentes associativos), tendo eu pessoalmente participado num debate sobre "Redes das AA para quando?".

Ao final da tarde reuniu a Assembleia Geral da RPE, onde também puderam participar alguns membros por Zoom, em que foram prestadas informações e discutidas as atividades futuras, bem como o novo site da RPE.

No 2º dia foram apresentadas pelos relatores os resumos e conclusões dos diferentes debates dos grupos da véspera, e s depois teve lugar a sessão de encerramento.

Durante a tarde deste dia, a Câmara Municipal de Monchique ofereceu aos participantes uma visita de autocarro à Fóia.

COMENTÁRIO:

Esta rede encontra-se bastante consolidada (tendo inscritos mais de 80% dos Provedores), e a participação nas suas atividades regulares (Encontros Nacionais ou locais, Hora do Provedor, participação em redes internacionais (ENOHE e RIdDU e respetivas reuniões) tem tido uma crescente participação, sendo fundamental para a adaptação regular dos novos provedores, bem como para a troca de experiências, em contextos variados, sobre vários dos problemas comuns com que os Provedores se debatem.

Neste Encontro, foi bem interessante a participação dos dirigentes académicos juntamente com os provedores, percebendo-se a complementaridade das respetivas intervenções e a necessidade de manterem um diálogo e cooperação regulares. De assinalar apenas – e porque foi o grupo que me tocou para participar – a existência de alguma divisão entre as várias associações e federações sobre as vantagens/desvantagens de formas de organizações mais centralizadas para representação das AEs, embora haja acordo sobre os princípios de representação e autonomia.

PRÓXIMAS REUNIÕES:

- Encontro Regional de Provedores, no I.P. de Beja em 1 de março de 2024;
- Reunião da ENHOE, na UBI, Covilhã, de 11 a 13 de junho de 2024;
- XIII Encontro da RPE, na U. Minho, de 1 a 2 de julho de 2024 (nos 50 anos da UM);
- Reunião da RIdDU em Lima (Perú), em setembro de 2024.

Universidade de Évora, 30 de novembro de 2023

O Provedor do Estudante da UÉ,

RELATÓRIO DO II ENCONTRO INTERCALAR DOS PROVEDORES DO ESTUDANTE

DATA: 23 de fevereiro de 2024
LOCAL: Instituto Politécnico de Beja.
PRESENTES: Provedores do Estudante, alguns docentes e estudantes do IP Beja
PROGRAMA: *(ver em anexo)*

Este encontro teve por tema "A INCLUSÃO DE PÚBLICOS DIVERSIFICADOS NAS IES", e teve a participação do Diretor Geral do Ensino Superior (Prof. Joaquim Mourato) – que também costuma participar sempre nestes Encontros – e, por Zoom, do Secretário de Estado do Ensino Superior (Prof. Pedro Teixeira). Estiveram presentes cerca de trinta Provedores, e também alguns estudantes e docentes do Instituto Politécnico de Beja.

De manhã houve quatro apresentações:

- **Públicos diversificados – dificuldades e soluções** (Berta Batista);
- **Sucesso e Inclusão: Medidas e Iniciativas de Apoio aos estudantes do ensino superior** (Joaquim Mourato);
- **A visão de públicos diversificados nas IES** (Lília Aguarenteiro Pires e um representante do CNE);
- **O trabalho do Gabinete para a Inclusão e Conhecimento (GIC) no IPBeja** (Guadalupe Almeida).

Depois do almoço, reuniram-se 3 mesas para debate sobre o papel dos dirigentes associativos e estudantes em geral / provedores dos estudantes / docentes e não docentes na inclusão de públicos diversificados. Na sessão plenária, presidida pelo colega José Roque, as conclusões das diferentes mesas foram apresentadas pelos respetivos relatores, e o Prof. Pedro Teixeira (SEESup.) participou nesta fase da reunião por Zoom.

No dia seguinte (mas já a nível particular) o IP Beja organizou uma visita cultural a diversas zonas da cidade de Beja, com o apoio da Câmara Municipal de Beja.

COMENTÁRIO:

Neste Encontro, foi interessante a sintonia e relevo atribuídas pelas diferentes categorias de pessoas presentes (provedores, docentes e estudantes) à necessidade e interesse da diversificação dos públicos no ensino superior, bem como relativamente à identificação dos vários problemas que têm surgidos, e a partilha das experiências e sugestões para a sua resolução.

De acordo com uma solicitação anterior relativamente à possibilidade de criação de uma rede regional (ibérica) de provedores, contactei os provedores das regiões do Alentejo e do Algarve, que se mostraram interessados em podermos reunir, antes de avançar com os contactos igualmente para Espanha. Proximamente darei informação do desenvolvimento desta situação.

PRÓXIMAS REUNIÕES:

- Reunião da ENHOE, na UBI, Covilhã, de 11 a 13 de junho de 2024;
- XIII Encontro da RPE, na U. Minho, de 5 a de setembro de 2024 (nos 50 anos da UM);
- Reunião da RIdDU em Lima (Perú), em setembro de 2024.

Universidade de Évora, 24 de março de 2024

O Provedor do Estudante da UÉ,

CONFERÊNCIA DA ENOHE NA COVILHÃ – 11 A 14 DE JUNHO DE 2024

O Provedor do Estudante da UÉ, com o apoio da reitoria, participou na Conferência da ENOHE (European Network of Ombuds in Higher Education), que é a organização Europeia dos Provedores do Ensino Superior, que decorreu entre os dias 11 e 14 de junho de 2024 na UBI – Universidade da Beira Interior, na Covilhã, e onde participaram várias dezenas de Provedores, provenientes de 4 continentes. (Junto o Programa e foto do grupo em anexo). O tema geral da Conferência foi "**From Plato's Academy to Portugal: Democracy, Diversity, and the role of the ombudsperson in higher education**". Os debates, a partir de apresentações por vários dos presentes (que iam desde aspetos mais gerais a apresentações de experiências em alguns países e academias) torna-se enriquecedor, dado que as organizações nacionais dos provedores são muito distintas, e têm poderes diferenciados (quanto ao âmbito territorial e/ou aos corpos académicos sobre os quais intervêm. A experiência das redes nacionais foi igualmente referida, e o caso da rede portuguesa (RPE), com 2 encontros anuais, e uma "Hora do Provedor" mensal, por Zoom, ter uma boa eficácia.

Durante a Conferência, reuniu também a assembleia dos membros da ENOHE, que discutiu orientações para as futuras reuniões desta Associação (2025 em Amesterdão, Países Baixos, e 2026 em Dundee, na Escócia) bem como alguns detalhes estatutários e aspetos orçamentais. De momento a inscrição como membro da ENOHE é individual (mas este ano já foi a UÉ que me inscreveu).

A estadia incluiu ainda, no dia anterior, um programa de formação (TAP) em grupo mais restrito, tendo como temas principais a gestão de conflitos e a comunicação não-violenta, este apresentado por uma colega docente da UBI (de que anexo igualmente uma foto e o programa). Este dia único (devido ao feriado do 10 de junho), com cerca de vinte pessoas, foi curto para dar lugar a uma maior participação e troca de experiências, em comparação com o que foi possível no ano anterior, mas em 2 dias.

Tendo eu acedido anteriormente a ser o Presidente da Comissão Eleitoral da RPE, que tem por Secretária a colega da Universidade Aberta, e por Vogal uma colega do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (que não estava presente nesta Conferência), foi igualmente preparado nestes dias o lançamento destas eleições, e enviados os documentos necessários (ata, regulamento, calendário, etc.).

Haverá um Webinar sobre "Artificial Intelligence, ChatGPT and Ombuds Offices: Overhyped or Overlooked?" (ver em anexo), organizado também pela ENOHE, a realizar em 21 de junho de 2024, em que participarei (e que é gratuito para os membros da ENOHE)

Quero igualmente agradecer à Reitoria o apoio financeiro para me deslocar estes dias à Covilhã.

Universidade de Évora, 2024.06.19

O Provedor do Estudante da UÉ,

ANEXOS (1 LINK E 4 RECOMENDAQÇÕES e 2 TÓPICOS PARA RECOMENDAÇÕES)

(iii)

RECOMENDAÇÃO SOBRE ESCLARECIMENTO E CORREÇÃO DOS PRAZOS NO RAUE
https://gdoc.uevora.pt/871517

(iv)

RECOMENDAÇÃO SOBRE O DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES, Lei 62/2007, de 10 de setembro) instituiu, no seu art.º 25º, a obrigatoriedade destas Instituições disporem de um Provedor do Estudante, "cuja ação se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição". A Universidade de Évora dispõe, portanto, de um Provedor do Estudante, e o atual **Regulamento do Provedor do Estudante**, publicado após a aprovação dos Estatutos da Universidade de Évora, está consagrado no **Despacho 12642/2015**, publicado no Diário da República em 9 de novembro.

Algum desconhecimento e/ou incompreensão sobre as funções do Provedor do Estudante sugere ser oportuno divulgar este documento (que pode ser obtido no portal da UÉ, no site do Provedor do Estudante, https://www.uevora.pt/universidade/organizacao/outros-orgaos/provedor-estudante , e em particular art.º 3º, que determina que ***"todos os órgãos, unidades e serviços têm o dever de colaboração que o Provedor do Estudante lhes requerer no exercício e para a consecução das suas funções"***.

Nesse sentido, transcrevem-se aqui alguns pontos dos art.ºs 4º e 11º que concretizam aquele dever, bem como os art.ºs 6º e 14º.

Art.º 4º - Competências

1. Sem prejuízo das competências atribuídas a outros órgãos e serviços da Universidade, o Provedor do estudante tem como função a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a recolha e tratamento das reclamações apresentadas, arbitrando situações de conflito, e a elaboração de recomendações internas, contribuindo para a qualidade do ambiente académico da Universidade.
5. O Provedor do estudante pode convocar diretamente as partes envolvidas numa dada situação, ou com elas relacionadas, para as audiências que, em daca caso, considere necessárias, e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos participados.

Art.º 6º - Dever de colaboração dos demais órgãos e serviços

Todos os órgãos e serviços da Universidade, bem como A Associação Académica da Universidade de Évora, os Núcleos de Estudantes e outras associações de estudantes representativas da Universidade, têm o dever de colaborar com o Provedor do estudante, nomeadamente através da disponibilização, célere e pontual, da informação e da entrega dos documentos solicitados, de forma a assegurar o bom desempenho das suas funções.

Art.º 11º - Diligências instrutórias

2. Em casos de urgência, devidamente justificada, e para os efeitos previstos no número anterior (*referente a "reclamações, queixas e petições"*), o Provedor do Estudante pode fixar, por escrito, um prazo para o cumprimento dos pedidos formulados.
3. O Provedor do estudante pode solicitar a qualquer órgão e serviço da Universidade as informações que, no âmbito da sua atuação, considere necessárias ao apuramento dos factos relevantes para a sua investigação.
4. O Provedor do Estudante pode, através dos órgãos hierarquicamente competentes, solicitar a presença para audição de qualquer docente, investigador, pessoal não docente ou estudante, considerando-se, no caso, justificada a respetiva falta, sem prejuízo do disposto no nº 5 e nº 6 deste normativo.
5. O dever de comparência nas audições previstas no número anterior prevalece, no caso dos docentes, investigadores e pessoal não docente, sobre quaisquer outros deveres funcionais, com exceção de participação nas reuniões dos órgãos, nos júris de concursos, nas provas académicas e nos concursos de recrutamento.
6. O dever de comparência nas audições previstas no nº 4 prevalece, no caso dos estudantes, sobre as atividades letivas, à exceção da participação nas reuniões dos órgãos e nas provas de avaliação.
7. Nas situações previstas no nº 5, e no caso de falta de prestação de informação ou de recusa de comparência, o Provedor do estudante dará disso conhecimento aos órgãos hierarquicamente competentes.

Art.º 14º - Infrações detetadas

1. Se, no decorrer do processo, surgirem indícios suficientes de relevância no plano disciplinar, O Provedor do Estudante deve informar os órgãos com competência na matéria.

Universidade de Évora, 2024.02.03

VERSÃO RESUMIDA DA RECOMENDAÇÃO SOBRE O DEVER DE COLABORAÇÃO COM O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UÉ

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES, Lei 62/2007, de 10 de setembro) instituiu, no seu art.º 25º, a obrigatoriedade destas Instituições disporem de um Provedor do Estudante, "cuja ação se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição". A Universidade de Évora dispõe, portanto, de um Provedor do Estudante, e o atual **Regulamento do Provedor do Estudante**, publicado após a aprovação dos Estatutos da Universidade de Évora, está consagrado no **Despacho 12642/2015**, publicado no Diário da República em 9 de novembro.

Algum desconhecimento e/ou incompreensão sobre as funções do Provedor do Estudante sugere ser oportuno divulgar este documento (que pode ser obtido no portal da UÉ, no site do Provedor do Estudante, https://www.uevora.pt/universidade/organizacao/outros-orgaos/provedor-estudante , e em particular art.º 3º, que determina que ***"todos os órgãos, unidades e serviços têm o dever de colaboração que o Provedor do Estudante lhes requerer no exercício e para a consecução das suas funções"***.

Nesse sentido, chama-se a atenção para os pontos relevantes que constam dos art.ºs 4º(n.ºs 1 e 5) e 11º(n.ºs 2 a 7) que concretizam aquele dever, bem como os art.ºs 6º e 14º(n.º 1).

Universidade de Évora, 2024.09.01

(v)

RECOMENDAÇÕES SOBRE REVISÃO DO RAUE (2023/24)

1. **RECOMENDAÇÃO SOBRE ESCLARECIMENTO E CORREÇÃO DOS PRAZOS NO RAUE** (feita em 2022/23)

O **RAUE (REGULAMENTO ACADÉMICO DA UNIVERSIDADE DE ÉVORA)**, no seu art.º 111º, nº 6, refere que *"as classificações finais relativas às avaliações realizadas na época normal têm de ser afixadas com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à data prevista para efetuar a avaliação final em época de recurso".* Contudo, tendo surgido dúvidas sobre a forma de contagens dos prazos – sobre se devem ser considerados apenas os dias úteis ou todos os dias - que podem ser origem de conflito. Neste caso, creio que o interesse principal do prazo, para além dos alunos poderem organizar o seu estudo com um mínimo de antecedência, seria de permitir aos alunos acesso aos elementos de avaliação, até para poderem perceber onde poderão ter errado e o que deverá ser corrigido – e isso implica a existência de dias úteis disponíveis para o contacto com o docente.

Estes aspetos poderiam assim ser clarificados e corrigidos de várias formas:

- possivelmente esclarecer no início do RAUE que os prazos são sempre contados em "dias úteis completos";
- corrigir os prazos que estejam em "horas" para "dias úteis", de forma a serem incluídos no esclarecimento;
- em alternativa, pode-se referir que "todos os dias são contabilizados para os prazos", mas teriam então de ser revistos e aumentados alguns deles (e um número razoável neste caso concreto poderia ser de 5 dias, o que parece razoável para um afastamento de 2 semanas entre a época normal e a de recurso);
- seria aliás conveniente fazer uma releitura de todos os prazos do RAUE para verificar se haverá mais prazos a serem corrigidos.

O Provedor do Estudante fica ao dispor da Reitoria e demais órgãos pedagógicos para colaborar nesta tarefa e para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Universidade de Évora, 2 de junho de 2023.

2. ESTATUTO DE ESTUDANTE FINALISTA

Um "estudante finalista" é, por definição, um estudante – e referimos exclusivamente estudantes ordinários a tempo inteiro - que frequenta o último ano de um ciclo de estudos, estando inscrito a todas as disciplinas que lhe faltam para poder obter o diploma académico do grau no final desse ano letivo (incluindo as épocas especiais ou extraordinárias). Existem limites ao número máximo de ECTS a que se podem inscrever para concluir o plano de estudos do ciclo (atualmente um máximo de 82 ECTS, independentemente do semestre em que funcionem as disciplinas), e devem ser apenas estes a determinar se é realmente um "estudante finalista" (e portanto tem automaticamente esse **estatuto de estudante finalista, com acesso às épocas especiais ou extraordinárias**) quando o SIIUE confirma que as condições da sua inscrição são válidas.

Penso assim que seria desejável abolir qualquer forma de "requerimento do estatuto de estudante finalista", feito aos SAC, assumindo assim que obviamente <u>todos os estudantes que estão nesse último ano</u> (e dentro das condições do RAUE, que o SIIUE verifica) <u>estão obviamente interessados em possuir esse **estatuto de estudante finalista**</u>... sem necessidade de clicar em mais um botão.

Claro que, em casos especiais que o SIIUE não resolva de forma normal, essas situações têm de ser analisadas pelos SAC, ouvindo os estudantes.

Isto significa que o SIIUE tem se ser tornado operacional para "saber", perante o dossier académico do estudante - com todo o "passado" de disciplinas feitas, creditadas ou a que foram dadas equivalências que aí estará arquivado e atualizado – e perante o plano de estudos em vigor para esse curso e ciclo de estudos, quais

as UCs (obrigatórias ou facultativas) a que o estudante tem de se inscrever para que não lhe fiquem pendentes ECTS ainda para o ano letivo seguinte... e portanto é "finalista".

3. FLEXIBILIZAÇÃO DOS PRAZOS DOS ESTUDANTES ERASMUS

Surgem por vezes problemas com os estudantes da UÉ que saíram em mobilidade ERASMUS, dado que os calendários das várias instituições internacionais envolvidas são diferentes e não coincidem com os da Universidade de Évora. Este aspeto torna-se mais relevante, sobretudo, quando os estudantes, por uma razão qualquer, eventualmente até de força maior, ou por dificuldades económicas, decidem interromper a estadia fora, ou encurtá-la relativamente ao programa inicialmente acordado. Os estudantes não devem ser ainda mais penalizados (para além do insucesso, mesmo parcial, do seu projeto de mobilidade internacional) com regras administrativas e prazos apertados.

A sugestão que me parece razoável é a da flexibilização de processos e de prazos, de modo a conseguir-se reinserir estes estudantes de novo num percurso normal na UÉ. Isto deveria passar pelos seguintes tópicos de intervenção:

- Os aspetos académicos da transição e reajustamento do percurso destes estudantes deve ser gerido com a intervenção prioritária do Diretor de Curso e/ou do Coordenados do programa ERASMUS em questão: será este que estará nas melhores condições, do ponto de vista científico-pedagógico bem, como do ponto de vista académico, para propor um plano de transição adequado;
- O prazo para regularização destas situações deve decorrer nos 30 dias posteriores ao regresso do estudante a Évora, podendo ser prorrogado, quando tal se justifique, por proposta do Diretor de Curso e/ou do Coordenados do programa ERASMUS;
- As avaliações das UCs que os estudantes frequentam, seja em Évora ou na universidade estrangeira, devem ser consideradas como "semestre integral", ou seja, a avaliação normal (sem considerar épocas especiais ou extraordinárias) pode ocorrer em qualquer dos semestres (mas só num deles), independentemente daquele em que a lecionação for feita: isso respeita que tenham as mesmas oportunidades que os alunos que não fizeram mobilidade, e apenas flexibiliza os prazos das avaliações, mas dentro do calendário da Universidade de Évora.

Universidade de Évora, 1 de setembro de 2024.

(vi)

RECOMENDAÇÃO PARA A CRIAÇÃO NO SIIUE DE UM PERFIL PARA O PROVEDOR DO ESTUDANTE QUE LHE PERMITA ACESSO (APENAS DE LEITURA) AO DOSSIER ACADÉMICO DOS ESTUDANTES QUE O CONTACTAM.

Quando falei com a Direção da AAUE, ficaram muito admirados do facto do Provedor do Estudante da UÉ não ter qualquer acesso, mesmo passivo e só de leitura (ao contrário da Direção da AAUE, segundo percebi) ao dossier académico de qualquer estudante, em particular dos que recorrem ao Provedor do Estudante. De facto, nos mails iniciais que troco com cada estudante, é sobretudo um pedido de informação (curso, disciplinas, anos de inscrição na UÉ, disciplinas que fez e/ou lhe faltam, etc.) que é feito para os estudantes me enviarem, ou então à Diretora dos SAC para que me esclareça sobre a situação desses estudantes...e não é um processo simples.

Queria portanto aproveitar a mudança de ano letivo, bem como as correções que continuam a ser introduzidas no SIIUE, para sugerir a criação nesse SIIUE de um **"perfil do Provedor do Estudante"**, que permitiria que este tenha **acesso, apenas de leitura**, a:

- Dados de identificação do estudante na UÉ (nome, nº aluno, ano e curso frequentados, e-mail, eventualmente telemóvel, se possível) – estes dados constam do formulário do site, mas nem sempre os estudantes me abordam a partir daí, pois muitos usam simplesmente o mail;
- Com a identificação do aluno, poder ver o seu dossier e percurso académico na Universidade de Évora (curso, disciplinas, anos de inscrição na UÉ, disciplinas que fez e/ou lhe faltam, etc.);
- Claramente ficam excluídas deste acesso os dados económicos, tais como propinas, bolsas ou dívidas, para que, se a intervenção entrar nesses domínios, terem de ser os estudantes a informar-me dessas situações.

Não estou a ver que haja algum problema em criar esse perfil, mas fico à disposição para podermos acordar no que seria desejável e possível para simplificar este trabalho com os estudantes.

Universidade de Évora, 1 de setembro de 2024.

(vii)

RECOMENDAÇÃO PARA UMA CORREÇÃO DAS CONDIÇÕES DE ACESSO E VALIDAÇÃO DE QUALIFICAÇÕES DE ESTUDANTES INTERNACIONAIS

Este ano ocorreu uma situação que considero injusta (embora legal), em termos equitativos, na qualificação de uma estudante internacional para uma licenciatura da Universidade de Évora, embora a candidata tenha sido, mesmo assim, colocada no curso que pretendia. E é no sentido de corrigir esta e outras situações semelhantes que recomendo a alteração de uma das regras para o cálculo da classificação de acesso dos estudantes internacionais aos cursos da UÉ.

O regime de acesso dos estudantes internacionais aos cursos da UÉ estabelece que estes **estudantes estrangeiros têm de cumprir as regras e condições de acesso ao ensino superior do seu próprio país**, o que parece ser adequado e equitativo. O problema situa-se na forma de utilizar as classificações de cada país no cálculo da classificação de acesso aos cursos da UÉ. Relativamente às várias fórmulas de adaptação de outras escalas de classificação para uma escala de 0 a 20 valores, a situação legislada parece-me igualmente correta.

O problema que pretendia ver corrigido para o futuro prende-se com os casos em que uma das exigências nacionais (como o exame nacional de acesso de cada país) não ser objeto de quaisquer classificações (sendo apenas classificado em APROVADO/REPROVADO), ou, como sucedeu no caso acima referido (que se referia ao Irão), é apenas estabelecido um "*ranking relativo de classificações*" (sem qualquer nota absoluta em qualquer escala), geralmente por grandes áreas científico-pedagógicas. Nestes casos, **o regulamento atual atribui uma classificação arbitrária de 10 valores (nota mínima positiva) a esta componente do cálculo da classificação de acesso, prejudicando especificamente as nacionalidades com este tipo de situações**.

RECOMENDAÇÃO: nestes casos, a melhor (e mais simples) forma de tratar com neutralidade essas classificações (sem prejudicar estes estudantes, mas também sem os beneficiar face a outros) seria considerar apenas se a exigência da prova nacional estava satisfeita (sim ou não), mas não entrar com nenhuma classificação (e muito menos a nota mínima de 10 valores) desta componente de avaliação para o cálculo da classificação de acesso, usando portanto apenas as classificações dos ensinos secundários, devidamente ajustadas à escala de 0 a 20.

Penso que seria possível introduzir rapidamente esta alteração antes dos concursos e vagas de acesso para 2025/26.

Universidade de Évora, 1 de setembro de 2024.

(viii)

TÓPICOS PARA 2 RECOMENDAÇÕES

1. TÓPICOS PARA RECOMENDAÇÃO SOBRE BOLSEIROS DE DOUTORAMENTO

(i) **Relativamente aos doutorandos da UÉ**:

- Dado o desfasamento entre os anos letivos (da UÉ) e os anos civis (pela FCT), todos os doutorandos deveriam dispor de um prolongamento para além do período da bolsa (sem propinas) pelo prazo máximo de 12 meses (sendo que o período da bolsa é que deve determinar as datas), e se o trabalho começar antes, o período antes+depois da bolsa é que deve ser considerado na contagem dos 12 meses;
- Um doutorando nunca pode ser considerado "devedor" durante o período de vigência da bolsa da FCT (pois neste período existe um contrato entre a FCT e a UÉ, e não é o doutorando que está em falta); este aspeto deve ser corrigido neste sentido no SIIUE;
- Deve ser solicitado à FCT para avisar igualmente as instituições de acolhimento, na mesma altura em que avisam o bolseiro da obtenção ou renovação da sua bolsa;
- Enquanto assim não suceder, os SAC devem fazer pedido aos bolseiros em abril/junho para que sejam informados sobre renovação da bolsa.

(ii) **A gestão, pelos SAC, do dossier de cada doutorando** tem de estar claramente atribuída a funcionários especializados e dedicados a este tipo de estudantes doutorandos (em que cada doutorando sabe quem é o funcionário que gere o seu próprio dossier), pois os casos são todos diferentes e individualizados, e têm de ser tratados como tal.

(iii) Creio ser necessário propor alterações ao Regulamento de Propinas da Universidade de Évora, sobretudo os **art.ºs 3º nº2** ("devedores"... e contabilização dos tempos) e **nº6** (bolseiros); **art.º 4º nº6** (contagem de anos "letivos"); **art.º 6º nº6** (prazo...); art.º 10º nº3 (efeitos... em 30 dias), nº 7 (aviso?); **art.º 22º** (bolseiros FCT...): assunto a considerar na reunião conjunta.

2. TÓPICOS PARA RECOMENDAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÃO ENTRE O SIIUE/SAC E OS ESTUDANTES

Algumas ideias para discussão:

- O estudante deve ter **um único interlocutor académico-administrativo (os SAC), independentemente do assunto envolver Tesouraria ou Contabilidade; o interlocutor pedagógico (para além dos docentes de cada UC) deve ser sempre o Diretor de Curso.**
- NÃO PODE HAVER BLOQUEIO AUROMÁTICO DO ACESSO DO ESTUDANTE AOS MEIOS DE APOIO (SIIUE, MOODLE, MAIL, ETC.) SEM INTERVENÇÃO DE UM RESPONSÁVEL PEDAGÓGICO (DIR. CURSO, DIR. DEPT., C.PEDAG., VICE-REITORA);
- Para problemas GRAVES E URGENTES (dívida executada, anulação de matrícula, etc.) os SAC/SIIUE têm de contactar **todos os endereços de mail do estudante logo que o prazo seja ultrapassado e solicitar ao Diretor de Curso que contacte igualmente o estudante**;
- Quando um estudante está em dívida, deve ser justificado claramente, e indicadas as formas possíveis de resolver o assunto (algumas vezes já é feito assim);
- **Quando o assunto de um estudante que tenha recorrido ao Provedor do Estudante for para decisão final do Conselho de Gestão, este deve ter obrigatoriamente de ser ouvido antes da decisão final**.

Críticas aos problemas de comunicação (incluindo a automática) dos serviços (SIIUE/SAC) e os estudantes (e o problema envolve ambas as partes, obviamente):

- A comunicação com os SAC, quando feita presencialmente, em geral é eficiente e permite clarificar as situações, e o feedback dos alunos é bastante positivo; mas quando é feita telefonicamente, além da dificuldade de conseguirem ligar, os registos que ficam e as respostas dadas nem sempre são coerentes,

e deverão ser procuradas formas de melhorar este aspeto (por exemplo, solicitando autorização para gravar as chamadas, e identificando claramente o estudante e o funcionário que está a atender);

- Não podem ser introduzidas alterações no dossier do estudante no SIIUE sem que este receba uma mensagem automática no seu mail sobre este facto (e fiz uma recomendação não formal sobre este aspeto); quando há documentos ou preenchimentos em falta num formulário (que podem ser apenas clicar em "SUBMETER"), é necessário que **as indicações aos estudantes sejam bem precisas sobre o que está em falta**, e a haja referências claras e identificadas explícitas sobre comunicações anteriores dos serviços com o estudante, de forma a que este não fique completamente sem saber bem o que fazer;
- A comunicação do SIIUE (introduzida por quem programou o sistema), aborda os alunos de forma pouco acolhedora, e por vezes numa perspetiva de "possíveis infratores" (ou "devedores"), apontando imediatamente para as sanções a que ficam sujeitos; quando se comunica com um estudante, e se indica um prazo, não se deve indicar logo as penalidades todas (multas e cancelamentos), mas, no máximo, refere-se os artigos do RAUE em questão no processo (e aí é que esses aspetos estão referidos); em vez disso, devem-se referir claramente os passos que deve tomar na sua relação com a UÉ através dos SAC;.

As formas de comunicação dos estudantes são também muitas vezes deficientes (mesmo com o seu Provedor!), e seria conveniente reforçar a necessidade de estar atento a todas as indicações do formulário, aos prazos que se seguem e às interações seguintes que deve ter: **repetir parece-me ser aqui bem necessário, como reforço**. E também – mais fácil com a IA, e bem pouco exigente – em cada página de comunicação ou formulário deve surgir sempre um ou dois botões de links com as indicações "COMO?" e "PORQUÊ?", a implementar na revisão do SIIUE. Além disso, um estudante não deve poder encerrar a página do SIIUE em que estava a interatuar com os serviços sem receber um feedback do que ainda falta fazer para concluir e confirmar que pretende mesmo abandonar a página (como ocorre atualmente com muitos sites que todos utilizamos), de modo a que isso não possa suceder inadvertidamente.

Mesmo que toda a informação conste do site dos **SAC-online**, não se deve depreender daí que todos os estudantes conhecem todos os documentos e enquadramentos legais da sua situação (não esquecendo que alguns estudantes acabaram de atingir a maioridade, e será a sua primeira experiência de "autonomia" fora do ambiente familiar): **é necessário que o sistema (o SIIUE ou outro) seja capaz de responder facilmente ás suas dúvidas, incluindo os acesso aos vários documentos relevantes em cada situação.**