

PROVEDORA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DO PORTO

Relatório do ano de 2009 e de Janeiro-Fevereiro de 2010

I – Introdução

O presente *Relatório* reporta-se a todo o ano civil de 2009 e aos dois primeiros meses de 2010, concretamente até 24 de Fevereiro de 2010, data em que, face ao novo enquadramento legal e estatutário da U.Porto e da sua Provedoria do Estudante, cessou funções a Provedora do Estudante nomeada em 2006 ao abrigo do então vigente *Estatuto do Provedor de Estudante da U.Porto* (aprovado pela Deliberação n.º 825/2002 do Senado).

II – Enquadramento legal

Foi ao abrigo do citado *Estatuto* que a Provedora do estudante da U.Porto exerceu toda a sua actividade, uma vez que, ao abrigo dos novos Estatutos da U.Porto, em cumprimento das normas previstas no RJIES, o cargo de Provedor do Estudante passa a ter uma natureza formalmente independente dos órgãos de governo da Universidade, sendo o seu exercício incompatível com o exercício de qualquer cargo num órgão de governo ou de gestão da Universidade. (cf. artigo 100.º, Capítulo X, dos Estatutos da Universidade do Porto). Com a entrada em vigor do novo Regulamento do Provedor do Estudante da U.Porto, aprovado pelo Conselho Geral da Universidade do Porto em 29 de Janeiro de 2010 e publicado no Diário da República n.º 37. de 23 de Fevereiro (despacho n.º 3378/2010), cessou imediatamente funções a anterior Provedora do Estudante. Por isso este Relatório só contempla processos analisados até essa data.

III – Continuidade dos procedimentos adoptados no âmbito do apoio administrativo à Provedora do Estudante

No decurso do ano de 2009 e até início de 2010, manteve-se o procedimento formal adoptado desde Novembro de 2007 que visou garantir o correcto registo de entrada, informações prévias do processo acompanhadas sempre que necessário de uma análise técnica de muitas das reclamações, a garantia de confidencialidade sempre que conveniente ou requerida, bem como a formalização da decisão final, o que significou a continuidade de apoio da Colaboradora dos serviços académicos com formação jurídica, a Dr^a Mónica Pissarra. Assim, todos os processos

recebidos via e-mail (a grande maioria) foram recebidos simultaneamente nos correios electrónicos pessoais da Provedora do Estudante e da colaboradora dos serviços académicos, sempre com garantia de confidencialidade e informação técnica necessária ao encaminhamento e resolução dos mesmos.

Este procedimento não impediu a existência de audiências pessoais sempre que requeridas pelos estudantes ou consideradas importantes para o melhor esclarecimento de dúvidas ou resolução de conflitos. No entanto, estes continuaram a ser residuais em relação às exposições por escrito, na sequência da prática instituída a partir de 2007 e que se revelou de maior objectividade e eficácia.

Tal como sucedeu em 2008, para efeitos de registo e conservação dos processos que são apresentados à Provedora do Estudante, foram utilizadas as seguintes classificações:

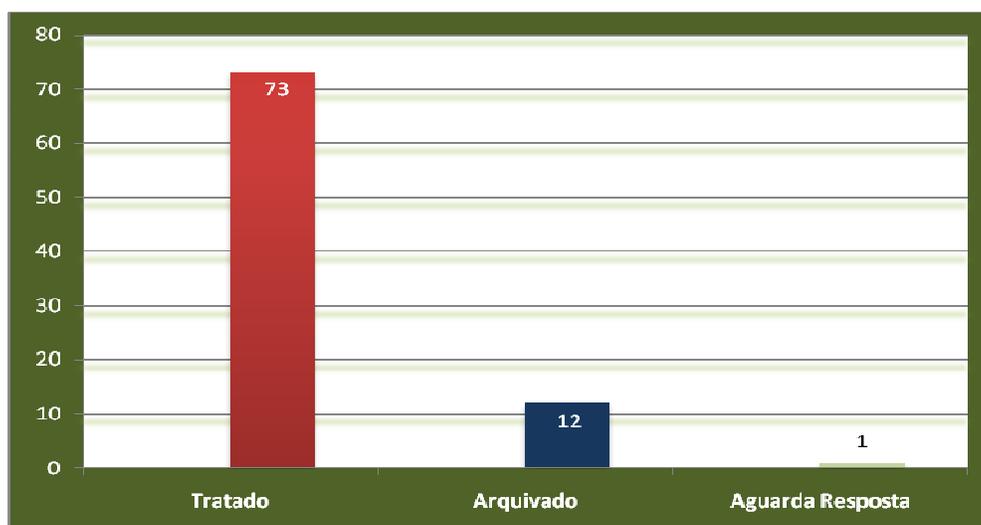
“Arquivado” - Alguns dos processos foram, desde logo, resolvidos e **“arquivados”**, quando o assunto abordado extravasava as competências da Provedora do Estudante ou quando foram colocadas questões que deviam ser dirimidas em sede própria (por exemplo, no âmbito de processos disciplinares em curso, ou relativas a outras instituições de ensino superior). Nestes casos, o(a) estudante foi sempre informado(a) em conformidade.

“Tratado e arquivado” – quando o processo finalizou e foi dada uma resposta final ao autor da exposição.

“Aguarda Resposta” – quando o processo se encontrava em curso, tendo sido realizadas diligências que ainda não obtiveram resposta por parte da escola ou pessoa em causa.

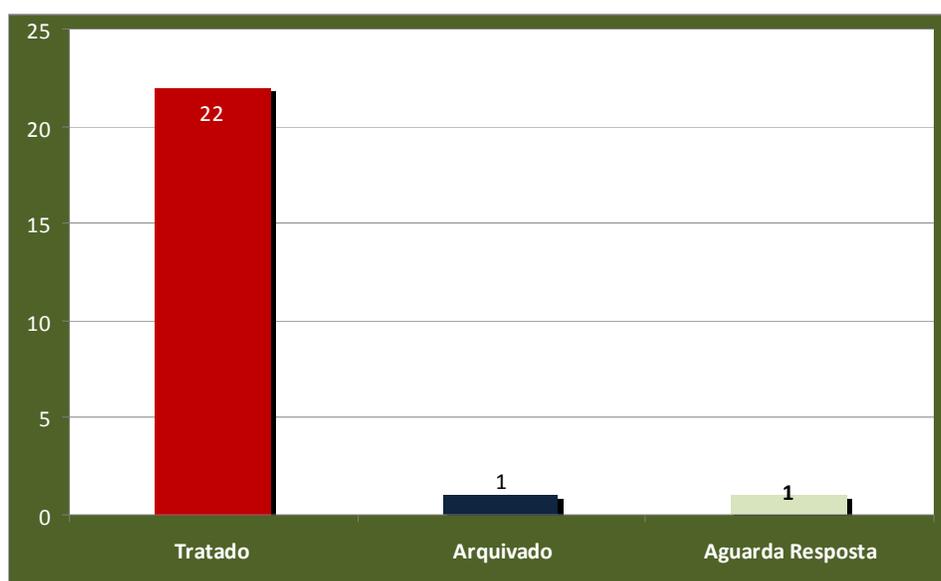
A 31 de Dezembro de 2009 o estado dos processos apresentados à Provedora do Estudante durante esse ano - num total 86 casos – era o seguinte:

2009



Relativamente aos processos analisados no decurso de 2010 e até 24 de Fevereiro de 2010 – num total de 24 casos – apenas um processo se encontra pendente de resolução, já não da responsabilidade da Provedora do estudante, mas por se aguardar decisão dos órgãos competentes que poderá ter implicações de procedimento a aplicar a toda a Universidade.

Jan. – Fev. 2010



IV – Dados relativos aos processos do ano de 2009 e 1º bimestre de 2010

Como se disse acima, em 2009 registou-se a formalização de 86 processos junto da Provedora do Estudante. No primeiro bimestre de 2010, e exactamente até 24 de Fevereiro de 2010, data em que a Provedora do Estudante cessou funções, deram entrada 23 processos.

IV.1 - Distribuição mensal

Esses processos distribuíram-se ao longo de 2009 e início de 2010 de forma não regular, conforme demonstra o gráfico que a seguir se apresenta:

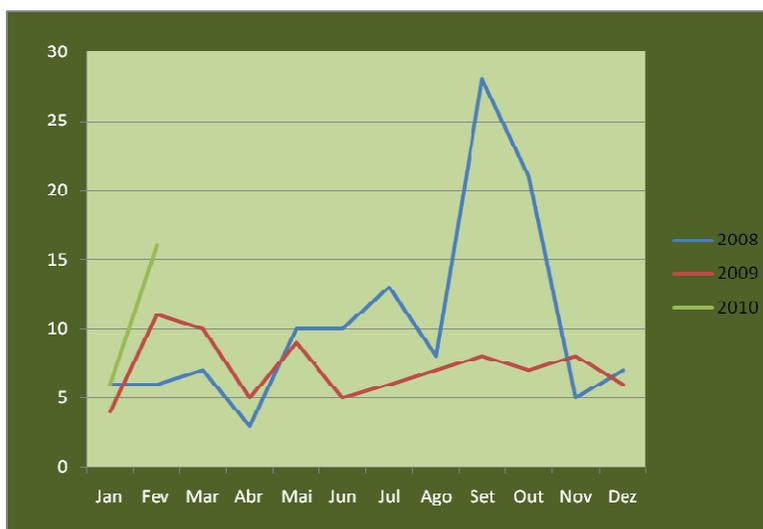


O maior volume de processos deu entrada nos meses de Fevereiro e Março de 2009 e Fevereiro de 2010. Veja-se a evolução infra:



Embora seja óbvia a especial incidência no mês de Fevereiro dos dois anos civis, a comparação de dados apenas destes dois anos (2009/2010) não permite retirar conclusões muito significativas, dado que apenas podemos comparar os dois primeiros meses de 2010.

No entanto a evolução da distribuição do número de processos por meses torna-se mais expressiva se analisarmos comparativamente também os dados de 2008, conforme se pode constatar no gráfico que a seguir se apresenta:



Esta incidência nos meses de Fevereiro/Março e também nos meses de Maio/Junho e Setembro/Outubro está relacionada com os períodos de avaliação dos estudantes que, continuam a ser, por uma razão ou outra, os períodos em que existe uma maior instabilidade na relação dos estudantes com a instituição, quer pela necessidade de esclarecimento de questões várias, quer mesmo por existência de alguma conflitualidade nestes períodos de maior tensão para os estudantes.

E esta conclusão sai reforçada quando analisada a distribuição por tipologia de assunto.

IV.2 - Distribuição por tipologia de assunto

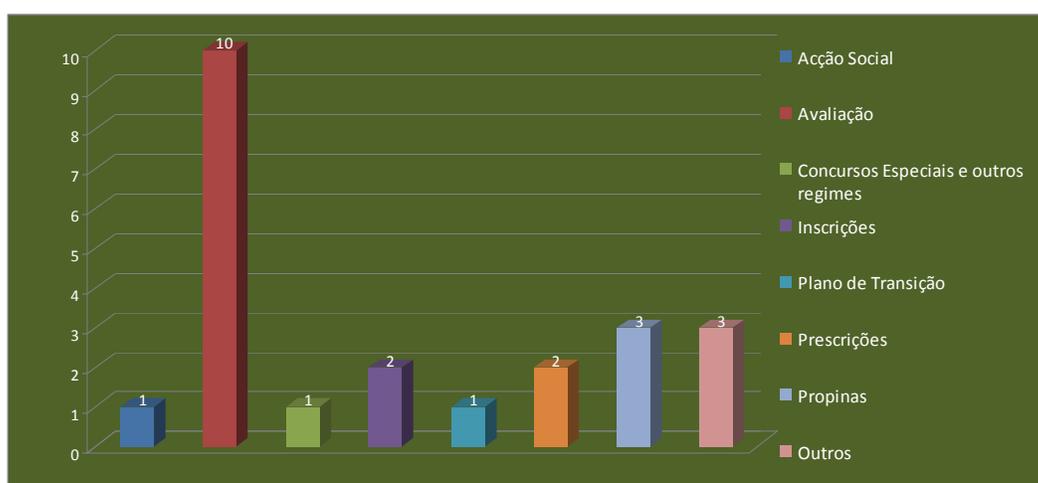
À semelhança do que aconteceu no ano de 2008, a tipologia de questões apresentadas, revela como factores fundamentais de recurso à Provedora do Estudante a avaliação, as inscrições, questões relacionadas com propinas e ainda com os concursos especiais e regimes de mudança de curso e transferência, pelo que nos permitimos remeter para o Relatório do ano de 2008 a sua explicitação.

De seguida, apresentamos em gráfico a distribuição dos processos apresentados em 2009 por tipologia de assunto:

2009



Jan. – Fev. 2010



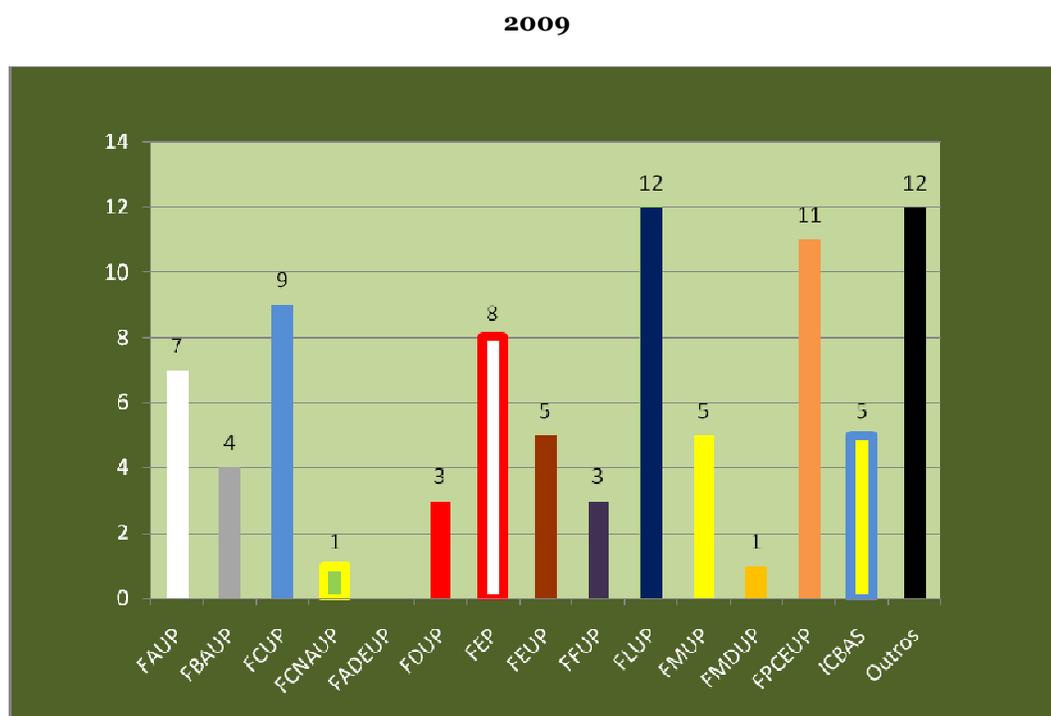
Destacando as questões relativas à avaliação, por serem as predominantes quer no ano de 2009, quer no início de 2010, sobressai o descontentamento com classificações ou com o seu

lançamento tardio – que lamentavelmente ocorre ainda com alguma frequência –, com a inexistência de mais uma época de exames (extraordinária), com prazos para entrega de dissertação de mestrado e com precedências.

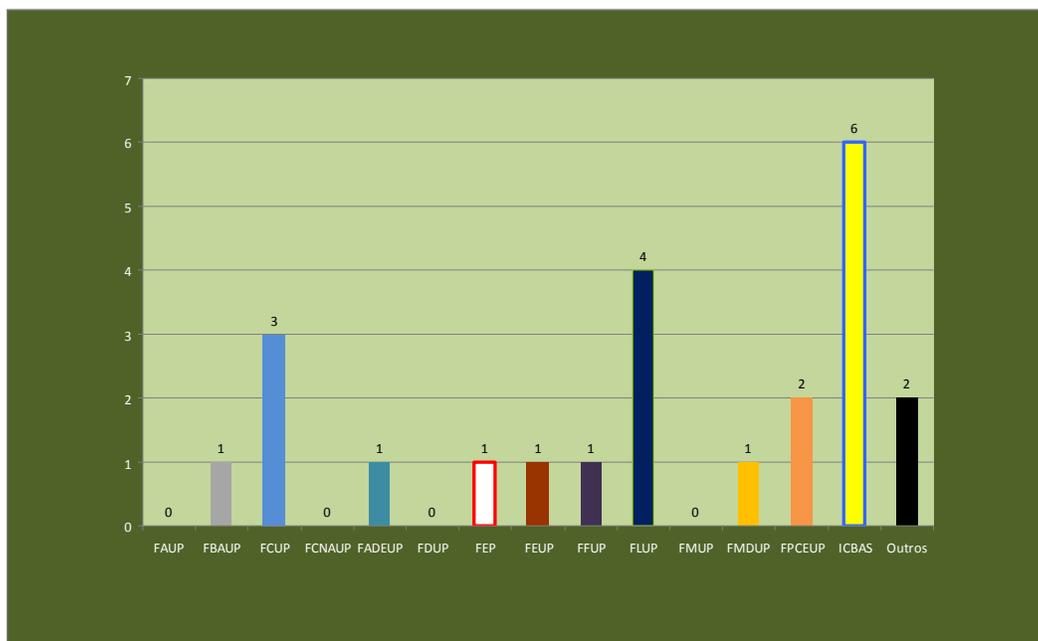
IV.3 – Distribuição por Unidade Orgânica

Os processos, na sua esmagadora maioria, foram endereçados por estudantes das diferentes Unidades Orgânicas (UO's) da Universidade do Porto, mas também por algum público externo, designadamente estudantes de outras instituições candidatos a concursos locais nas diferentes UO's.

No gráfico *infra*, pretende-se demonstrar a distribuição por UO dos processos recebidos pela Provedora do Estudante no ano de 2009:



E de seguida a distribuição por UO dos processos recebidos pela Provedora do Estudante até 24 de Fevereiro de 2010:

Jan. – Fev. 2010

V – Atendimento presencial

Conforme se disse atrás, a alteração de procedimentos desta provedoria a partir dos finais de 2007 conduziu a uma diminuição dos atendimentos presenciais, na medida em que a apresentação do problema por escrito se revelava, na esmagadora maioria dos casos, suficiente e mais objectiva para a análise do mesmo e informação respectiva, ou mesmo imprescindível para o estudo da questão e encaminhamento para as pessoas ou órgãos que poderiam informar ou resolver o(s) problema(s).

No entanto, alguns atendimentos presenciais revelaram que, por vezes, podem permitir esclarecimentos e conselhos que podem revelar-se de grande utilidade ou mesmo tranquilidade para os estudantes.

Apesar disso, tendo em conta a experiência adquirida desde 2006 e, sobretudo, em 2008 e 2009, esta Provedora continua a considerar ser, sob todos os pontos de vista, aconselhável manter o princípio da exposição escrita e da consequente assumpção de responsabilidade por parte do(s) estudante(s) no tipo de reclamação ou de denúncia que pretende(m) fazer, mantendo-se o princípio do anonimato que, em todos os processos e sempre que manifestada essa vontade pelo(a) estudante, foi assegurado pela Provedora. Mas este princípio não pretende desvalorizar o papel do atendimento pessoal, desde que ele resulte

em benefício do esclarecimento do(s) estudante(s), se se conseguir garantir a totalidade da informação e a possibilidade de, em caso de reclamação, ouvir sempre a outra parte em causa.

Porto, 27 de Abril de 2010

Mónica Pissarra

(Colaboradora da Provedora do Estudante)

Maria de Lurdes Correia Fernandes

(Provedora do Estudante U.Porto)