

Texto **Maria Inês Morgado**
Foto **Pedro Ramos**

Provedoria do Estudante vai mudar de instalações em 2020

No próximo ano civil, a Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra vai mudar de instalações. O objetivo é passar a estar mais acessível aos alunos desta instituição



Paulo Peixoto quer que este órgão seja mais proativo

Em primeiro lugar, são 10 anos de Provedoria do Estudante, portanto, são 10 anos de aperfeiçoamento desta função?

Sim, ou seja, são 10 anos em que a Provedoria teve quatro provedores. Eu sou o quarto. Foi um trabalho contínuo que, até hoje, é um trabalho ainda inacabado, um trabalho de dar a conhecer a provedoria. A provedoria foi criada no âmbito de uma imposição legal do regime jurídico das instituições de ensino superior, em 2007. Efetivamente, depois, na Universidade de Coimbra, foi criada em 2009, com todas as outras provedorias. E é um trabalho progressivo que beneficia, no meu caso concreto, do trabalho dos anteriores provedores, do professor Rogério Leal, em primeiro lugar, do professor José Luís Afonso e depois da professora Cristina Albuquerque.

Acha que a figura do provedor ainda é desconhecida dos estudantes?

Sim, eu diria que sim. Nós temos feito um esforço... Todos gostaríamos que fosse mais conhecida. Vamos procurar também continuar a desenvolver algumas iniciativas para

que a figura do provedor seja mais conhecida. Por exemplo, um dos nossos objetivos, em relação aos quais temos tido um forte empenho da atual equipa reitoral, é também, para



Neste momento, a Provedoria do Estudante tem um estatuto dentro da academia que é diferente daquele que tinha no início

o início do próximo ano civil, a partir de janeiro deslocarmos a provedoria. Esteve 10 anos localizada neste edifício, mas é um lugar que, apesar de nos dar boas condições de trabalho, é relativamente invisível para os estudantes. Não podemos estar junto da reitoria, somos um órgão independente da universidade, e portanto não queremos criar esse tipo de proximidade, até porque não é útil para os estudantes, mas estamos empenhados em estarmos

num lugar visível para os estudantes, mais acessível, e a equipa reitoral vai concretizá-lo no início do próximo ano.

Ainda é um trabalho em desenvolvimento? Ainda não se sabe qual é o local?

A ideia é ser no Polo I, porque tem a sua centralidade. É lá que, apesar de tudo, é o ponto de referência dos estudantes. Não dentro da reitoria, não dentro daquele espaço da Faculdade de Direito, que isso seria uma proximidade simbolicamente desadequada, mas diria que há várias possibilidades que estão a ser pensadas pela equipa reitoral.

Na sua tomada de posse referiu que é preciso aproximar a Provedoria do Estudante do estudante, ou seja, disse que ainda é preciso fazer muita coisa. O que é que já foi feito?

Esse é um objetivo que nós temos sempre. Isso que lhe acabei de dizer é uma tentativa de nos aproximarmos mais dos lugares onde os estudantes estão, dos lugares que os estudantes frequentam, mas obviamente que não passa só por isso. Continuar o esforço que os anteriores provedores têm tido de estar sempre presentes em

todas as iniciativas dos estudantes.

E os núcleos de estudantes?

Por outro lugar, temos de ser proativos, ou seja, não estarmos apenas no papel de corresponder aos convites, às iniciativas dos estudantes, mas de sermos proativos, de convocarmos os núcleos de estudantes – esse é um objetivo próximo mais imediato – para que, em conjunto com eles, possamos desenvolver iniciativas, identificando por exemplo estudantes que estão sujeitos a determinados riscos, que estão mais desintegrados da vida académica e, nesse sentido, desenvolver um trabalho em conjunto com os estudantes, com os núcleos dos estudantes, para que eles possam reconhecer melhor a ação do provedor e como é que o provedor pode ajudá-los. Por exemplo, os estudantes que, em cada ano letivo, estão em risco de prescrição, ou seja, estão em risco de não obter o sucesso académico mínimo para poderem inscrever-se na universidade. Ao longo deste ano, iremos desenvolver ações de sensibilização, ações de formação, por exemplo, de algumas matérias que sempre preocupam os estudantes

e que são frequentes nas universidades e na Universidade de Coimbra como, por exemplo, as questões relativas à fraude e ao plágio académico e o necessário conhecimento que os executantes têm de ter dos regulamentos, dos direitos que eles têm, dos deveres que eles.



Não podemos estar junto da Reitoria. Somos um órgão independente da Universidade e, por isso, não queremos criar esse tipo de proximidade

A Provedoria do Estudante, atualmente, é particularmente diferente daquilo que foi há 10 anos?

Acho que há sempre uma questão que tem a ver com as características pessoais de quem ocupa a função. Ou seja, nós não podemos esquecer-nos que a Provedoria do Estudante é um órgão independente, mas

é um órgão unipessoal. É uma pessoa, apesar de eu ter aqui uma pequena equipa, constituída por Virgínia Fonseca e, agora, desde há pouco tempo, a Joana Almeida, que vem ajudar a provedoria a desenvolver alguns estudos e diagnósticos. O mais imediato será com estudantes internacionais. Fazer alguns diagnósticos que nos ajudem a antecipar alguns dos problemas que podem estar aqui. Portanto, respondendo à sua questão, eu dir-lhe-ia que sim, que a provedoria é sempre diferente a cada momento que uma nova pessoa ocupa esta função porque há uma dimensão que tem a ver com as características pessoais das pessoas, com o seu cunho pessoal. E é sempre diferente porque também tem evoluído nestes últimos 10 anos no sentido de ser um órgão que se faz ouvir, que se faz respeitar e esta evolução progressiva que tem acontecido torna a Provedoria diferente. Ou seja, hoje, eu reconheço que o provedor da Universidade de Coimbra tem um estatuto público, um estatuto dentro da academia, que é um estatuto diferente daquele que tinha no início.

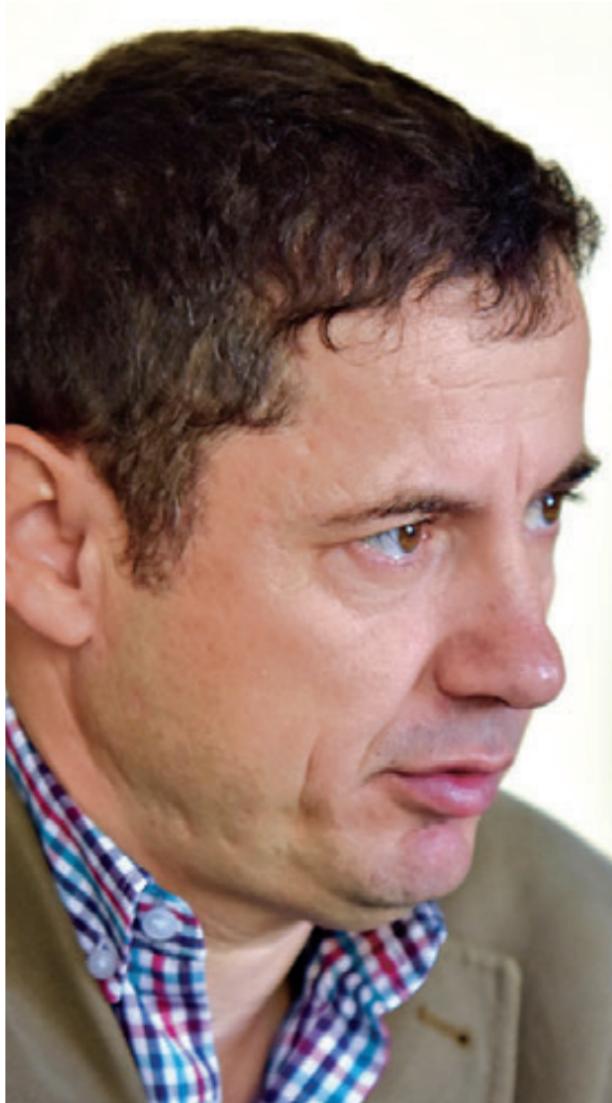
Número de queixas mantém-se estável

Quantos estudantes já recorreram à Provedoria ao longo destes 10 anos?

Posso-lhe dizer que, no primeiro ano, o professor Rogério Leal tomou posse já muito no final do ano civil (em concreto, ele tomou posse a 4 de novembro) e, portanto, nesse ano, o número de estudantes que recorreram à Provedoria (estamos a falar de um mês e pouco) foram apenas 13. Desde aí, o número de casos mantém-se relativamente estável ao longo dos anos. Ou seja, estamos sempre a falar, desde 2010 inclusive até 2018 – 2019 ainda não findou, mas andará também por aí, um pouco mais acima do que o normal, presumo eu, depende do que se passar agora até ao final do ano, porque é sempre uma altura crítica este final do ano –, temos andado sempre na casa dos 300 a 400 por ano. Este é o volume normal do acesso de estudantes à Provedoria. Portanto, se fizermos aqui uma média de em nove anos 350, estamos a falar aqui de 3.000 estudantes, ao longo da Provedoria, em 10 anos, num número redondo, mas esse é o volume global da procura dos estudantes do serviço da Provedoria.

Quais são os principais problemas com que a Provedoria se depara?

A Provedoria atua a partir da participação dos estudantes, normalmente. Algumas são queixas. Outras são sugestões, são pedidos de ajuda. Temos determinado tipo de estudantes que têm carências económicas, têm outro tipo de carências... Mas queria desmistificar um bocado essa ideia de que aqui a gente só recebe queixas. Embora as queixas representem uma parte global do serviço e das questões com que nós lidamos, as queixas não são a nossa principal área de receção de participações. Nas participações, por exemplo, predominam as consultas. Embora apareçam aqui queixas de diversa natureza, aparecem sugestões, petições e diversos tipos de pedidos. A Provedoria aprecia sempre essas participações, ou seja, faz sempre um trabalho junto das partes envolvidas,



Nem sempre estas sugestões são as que mais agradam a cada uma das partes envolvidas, mas às vezes são aquelas que, numa perspetiva de solucionar o problema, de encontrar uma solução, são as mais adequadas.



Metade das participações feitas em 2018 tiveram a ver com questões relacionadas com questões relativas a assuntos académicos

Por exemplo, no ano de 2018. Quantas participações foram feitas?

No ano de 2018 nós tivemos 317 participações. Foi um bocadinho abaixo do ano anterior (...), mas dentro daquele limiar que

eu referi, entre as 300 e as 400 participações por ano. E dessas 317, algumas participações envolvem mais do que uma sugestão. Ou seja, às vezes, os estudantes, na mesma participação, reportam duas situações, portanto, fazem uma sugestão e uma queixa, fazem um pedido de ajuda, mas também fazem uma reclamação. Estamos a falar de 366 situações no ano de 2018, das quais quase dois terços são consultas, como eu disse há pouco. Ou seja, as consultas predominam largamente. Estamos a falar de 63%. As consultas têm predominado largamente nas participações que chegam à Provedoria.

Ou seja, vêm à procura de informação?

Sim, mas a Provedoria não lida apenas e só com os atuais estudantes. É verdade que, predominantemente, ou seja, mais de 95%, em cada ano, dos nossos utentes são atuais estudantes, mas também lidamos com antigos estudantes – ou seja, pessoas que andaram aqui,

não concluíram os seus cursos e querem voltar à universidade – ou com futuros estudantes (pessoas que querem vir para aqui e querem saber algumas coisas), estudantes internacionais, que querem vir para aqui e estão com dificuldades, por exemplo, na obtenção do visto. Nós podemos interagir com os serviços da universidade, os serviços para tentar ajudar. E, portanto, muitas das vezes, é esta questão de fazer consultas, de procurar saber como é que são os procedimentos, se eu fizer isto o que é que vai acontecer. Dois terços são consultas, mas pouco mais de um quarto são reclamações, são pessoas que reclamam, 25 a 27% em 2018, mas andamos sempre aqui. E depois temos 10% que são pedidos de apoio. Os pedidos de apoio, tendencialmente, têm a ver com dificuldades financeiras dos estudantes.

De que forma é que as queixas são catalogadas?

Nós classificamos as nossas intervenções por áreas que têm a ver com os assuntos académicos, ou seja, predominantemente com a relação dos estudantes com os serviços, requerimentos que eles têm de fazer, os emolumentos que eles têm que pagar, os pedidos que eles fazem aos serviços, por exemplo, para terem um determinado estatuto (estudante trabalhador, estudante com direitos especiais,...). E, portanto, os académicos ocupam cerca de metade das participações que a gente recebe aqui. Estamos a falar, no ano de 2018, 51% das participações que nós recebemos aqui são assuntos académicos, o relacionamento com os serviços académicos, 31% são questões de natureza pedagógica. Dentro destas questões de natureza pedagógica, dentro deste um terço, 35% tem a ver com o relacionamento com os professores, 30% tem a ver com o funcionamento dos cursos, o modo como os cursos estão estruturados, como estão organizados e os problemas que isso causa aos estudantes e 26%, o ano passado, em 2018, teve a ver com os direitos especiais que os estudantes têm.

Opinião pessoal de Paulo Peixoto

Conselhos Gerais deviam ter mais alunos

No seu entender, hoje, a universidade é mais democrática?

Sim. Globalmente, tenho sinais que me dizem que sim e tenho sinais que me dizem que não. Eu diria que, se nos reportarmos a esse critério da participação dos estudantes, que a universidade é menos democrática do que aquilo que já foi. Por outro lado, ou seja, acho que também foram criados mecanismos e procedimentos de consulta. Por exemplo, foram criados mecanismos e procedimentos na Universidade de Coimbra que promovem e que facilitam muito a participação das pessoas.

Quer dar um exemplo?

A criação dos Conselhos Gerais – com os inconvenientes que eles possam ter e, na minha perspetiva pessoal, não como Provedor (não tenho que me pronunciar em relação a isso), os Conselhos Gerais deveriam ter uma representação maior de estudantes ou uma representação maior de funcionários. Trazer pessoas externas é um indicador também de que, por outro lado, a universidade se abriu e que, ao abrir-se, se torna também, por essa via, um pouco mais democrática, um pouco mais transparente, um pouco mais obrigada a prestar contas. Eu acho que hoje a universidade e as universidades em geral prestam contas de maneira pública. Portanto, temos alguns indicadores que nos mostram que ela é mais democrática, outros que é menos democrática, mas há muito este desafio de termos um modelo de governação que seja funcional e, às vezes, na busca deste lado funcional perdem-se direitos de participação democrática.

Os alunos estão mais envolvidos?

A regressão dos ciclos de estudo a três anos, naturalmente, torna a participação dos estudantes menor do que aquela que seria quando os estudantes andavam aqui cinco anos e tinham uma predisposição maior para participar. Globalmente, a universidade é democrática. Há muito a melhorar, seguramente, e espero que a Provedoria possa também contribuir

para isso, nas recomendações que faz, ao zelar pelo reconhecimento dos direitos legítimos dos estudantes. A Provedoria está sempre muito empenhada em fazer com que a universidade preste um bom serviço, um bom apoio, aos estudantes e o trabalho da Provedoria é também promover essa democracia, ou seja, exigir um respeito, não só dos serviços, mas de todos os órgãos por aquilo que são direitos legítimos dos estudantes e esse é um princípio básico da democracia. Isso tem preocupado de alguma maneira a Provedoria.

De que forma é que isso está a ser feito?

Eu acho que a Provedoria tem uma função importante que é a função de capacitar os diferentes atores. É fazer com que a sua intervenção provoque uma melhoria contínua no modo como os serviços agem relativamente ao estudante, ou seja, capacitando os serviços, dando-lhe sinais, dizendo que o que vocês estão a fazer pode não estar a corresponder àquilo que são os direitos legítimos dos estudantes, tentar que os serviços mudem, e fazer também a mesma coisa em relação aos estudantes. Muitas vezes aparecem aqui participações que não são legítimas do ponto de vista regulamentar, do ponto de vista legal e, portanto, a Provedoria tem também esse papel de capacitar os estudantes e dizer-lhes: leiam os regulamentos, façam sugestões para que os regulamentos se alterem no sentido daquilo que vocês desejam e não daquilo que eles são atualmente.

Que balanço faz destes seis meses de mandato?

Eu faço um balanço globalmente positivo, no sentido em que a minha interação com os diferentes órgãos da universidade, com os diferentes serviços da universidade, com quem representa os estudantes (porque eu não represento os estudantes, quem representa os estudantes é a Associação Académica, são os núcleos), com os serviços de ação social, é uma ação que é globalmente muito positiva.