



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

2011

COIMBRA

2012

Em cumprimento do disposto no art.º 7º, n.º 7, do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, venho apresentar o Relatório da Atividade referente ao ano de 2011.

O Provedor do Estudante,

Rogério Augusto da Costa Pereira Leal

30 de março de 2012

ÍNDICE

1. Introdução	1
2. Atividade do Provedor do Estudante	3
2.1 – Análise quantitativa das comunicações	5
2.2 - Análise comparada das comunicações recebidas em 2010 e em 2011	13
2.3 - Análise qualitativa das comunicações	15
2.4 - Situação dos assuntos comunicados	17
2.5 - Outras atividades	18
3. Conclusões	21

1. Introdução

Ao abrigo dos Estatutos da Universidade de Coimbra e em cumprimento das normas previstas no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, o cargo de Provedor do Estudante tem uma natureza independente dos órgãos de governo da Universidade, sendo o seu exercício incompatível com o desempenho de qualquer cargo num órgão de governo ou de gestão da Universidade. Essa independência contudo, não dispensa o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório anual de Atividades e de proceder ao seu envio ao Reitor até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral.

O presente Relatório reporta-se ao ano civil de 2011 e, naturalmente, salvaguarda a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os envolvidos.

No final de 2011 completou-se o segundo ano civil do mandato e, também, da existência do cargo de Provedor do Estudante. Por esse motivo considera-se oportuno fazer uma primeira análise comparativa do trabalho desenvolvido em cada um dos anos.

2. Atividade do Provedor do Estudante

A maior parte da atividade do Provedor do Estudante está relacionada com processos abertos na sequência de comunicações que recebe, geralmente provenientes de estudantes ou seus representantes.

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos foram organizados com a seguinte classificação:

- Consulta – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos ou sobre interpretação de legislação aplicável aos estudantes.
- Pedido de apoio – Quando as solicitações assumem a forma de
 - pedido de mediação na resolução de um conflito;
 - pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
 - pedido para acelerar um procedimento, administrativo e/ou académico.
- Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente
 - a um serviço prestado pela Universidade;
 - a uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - a uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização, administrativa ou pedagógica, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

De acordo com o assunto, as comunicações são classificados nos seguintes grupos:

- Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa ou de lugar em residência ou, com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências.

- Órgãos – quando se trata de uma questão dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas.
- Pedagogia – quando a questão se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação.
- Secretaria – quando a questão se liga com o atendimento, tempo de resposta ou informação prestada por parte de Serviços Administrativos ou Académicos.

Cabe, no entanto, referir que é frequente que uma comunicação possa ser classificada em mais do que um tipo e se refira a mais do que um assunto. É, por exemplo, vulgar que uma reclamação dê origem a um pedido de apoio e que tenha a ver com assuntos relacionados com órgãos e com pedagogia. Estas situações serão designadas como múltiplas. Em algumas tabelas e gráficos, por uma questão de clareza, optou-se por distribuir as situações múltiplas pelas situações simples correspondentes. O que significa que, nesses casos, e no exemplo dado, um pedido de apoio e reclamação seja contabilizado como um pedido de apoio e uma reclamação.

Os utentes da Provedoria do Estudante são classificados de acordo com a unidade orgânica, com o tipo de curso e com a relação com a Universidade.

Na classificação baseada na unidade orgânica, para além das Faculdades, consideram-se as categorias interdisciplinar (nos casos de diversas unidades orgânicas envolvidas, laboratórios associados ou do Instituto de Investigação Interdisciplinar) e desconhecida (nos casos em que não se recolheu essa informação).

No tipo de curso considera-se se o curso é ou não conferente de grau e, no caso de ser, o ciclo de estudos.

Na relação dos utentes com a Universidade consideram-se os estudantes, os familiares, os candidatos e os antigos estudantes. São classificadas em outra as questões apresentadas por núcleos da Associação Académica, por representantes dos estudantes em órgãos ou mesmo por titulares de órgãos e por docentes ou não docentes.

A grande maioria das comunicações dos estudantes ao Provedor foi efetuada por correio eletrónico, sendo raras as recebidas telefonicamente ou por correio postal e ainda mais

raras as apresentadas presencialmente. Muitas vezes, o primeiro contacto à distância é complementado com audiência pessoal, requerida pelos estudantes ou sugerida pelo Provedor, sempre que tal é considerado importante para o melhor esclarecimento de dúvidas sobre o sentido exato da exposição.

2.1 – Análise quantitativa das comunicações*

2.1.1 - Número de comunicações

Em 2011 registaram-se 344 comunicações, das quais 98,6% (339) são comunicações individuais e apenas 1,4% (5) são coletivas. Estas últimas provêm de estudantes de um curso interdisciplinar, da FMUC, da FCDEFUC, da FDUC e da FEUC. Os assuntos apresentados foram respeitantes a órgãos (1) e a secretaria (4).

Os estudantes apenas exigiram confidencialidade em uma das comunicações, o que se justifica porque quando apresentam as participações são informados de que a sua identidade só será usada em caso de absoluta necessidade mas que, se optarem pela confidencialidade, tal poderá inviabilizar a averiguação ou a resolução do assunto participado.

2.1.2 - Tipo das comunicações

Na Tabela 1 e no Gráfico 1 podem ser visualizados o número e a percentagem de comunicações em cada tipo. Verifica-se que são os pedidos de apoio e as reclamações que apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 53% e a 30% dos casos.

* - A Provedoria agradece a colaboração prestada pela Dr.ª Maria da Assunção Simões de Andrade Campos no tratamento dos dados das comunicações recebidas.

Tipo de comunicação	Número de comunicações	Porcentagem
Consulta	39	11,30%
Pedido de apoio	181	52,60%
Reclamação	105	30,50%
Sugestão	2	0,60%
Consulta e Pedido de apoio	7	2,0%
Consulta e Reclamação	2	0,60%
Pedido de apoio e Reclamação	6	1,70%
Reclamação e Sugestão	2	0,60%
Total	344	100,0%

Tabela 1 – Número e percentagem de comunicações por tipo

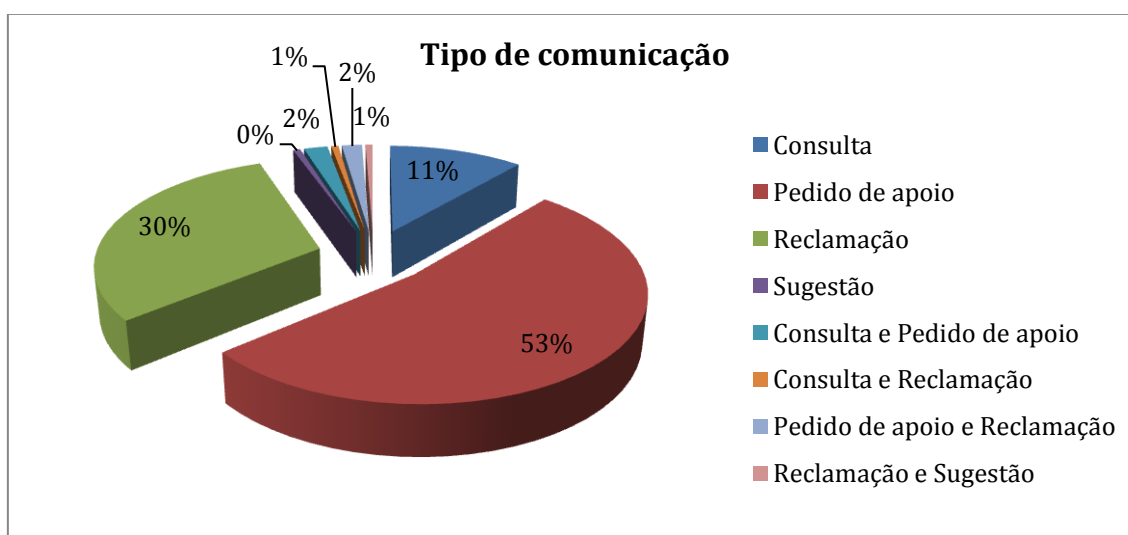


Gráfico 1 – Tipo de comunicação em percentagem

2.1.3 - Assunto das comunicações

No que se refere aos assuntos, são os relacionados com a secretaria que têm mais comunicações (53%), seguindo-se os que estão relacionados com os órgãos (17%), como se poderá verificar na Tabela 2 e no Gráfico 2. A situação múltipla que se refere a assuntos simultaneamente de órgãos e de secretaria contribui, igualmente, com uma percentagem de 17%. Os que dizem respeito à ação social representam cerca de 4% do total das comunicações e os relacionados com a pedagogia cerca de 2%.

Assunto	Número de comunicações	Percentagem
Ação Social	13	3,8%
Órgãos	59	17,2%
Pedagogia	6	1,7%
Secretaria	182	52,9%
Ação Social e Órgãos	9	2,6%
Ação Social e Secretaria	4	1,2%
Órgãos e Pedagogia	10	2,9%
Órgãos e Secretaria	57	16,6%
Pedagogia e Secretaria	4	1,2%
Total	344	100,00%

Tabela 2 – Comunicações por assunto

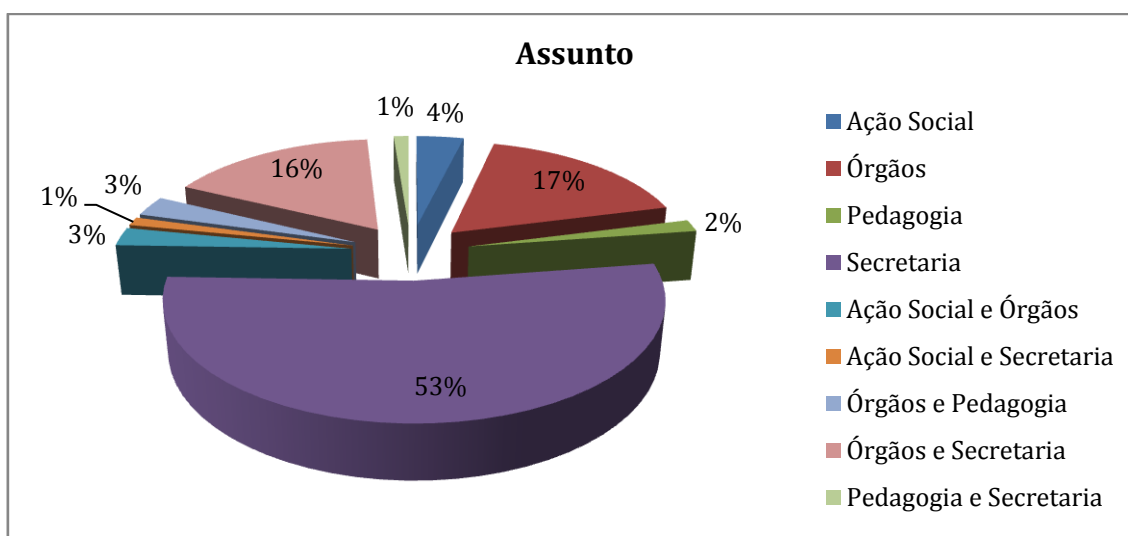


Gráfico 2 – Percentagem de comunicações por assunto

2.1.4 - Identificação da Unidade Orgânica

Os estudantes que recorreram à Provedoria do Estudante são oriundos de todas as Faculdades da Universidade de Coimbra. Na Tabela 3 e no Gráfico 3 pode ver-se o número de comunicações e as respetivas percentagens por unidade orgânica a que pertencem os estudantes.

Unidade Orgânica	Número de comunicações	Percentagem
FLUC	82	23,8%
FDUC	57	16,6%
FMUC	25	7,3%
FCTUC	95	27,6%
FFUC	6	1,7%
FEUC	37	10,8%
FPCEUC	27	7,9%
FCDEFUC	3	0,9%
Interdisciplinar	2	0,6%
Desconhecida	10	2,9%
Total	344	100,0%

Tabela 3 – Comunicações por Unidade Orgânica

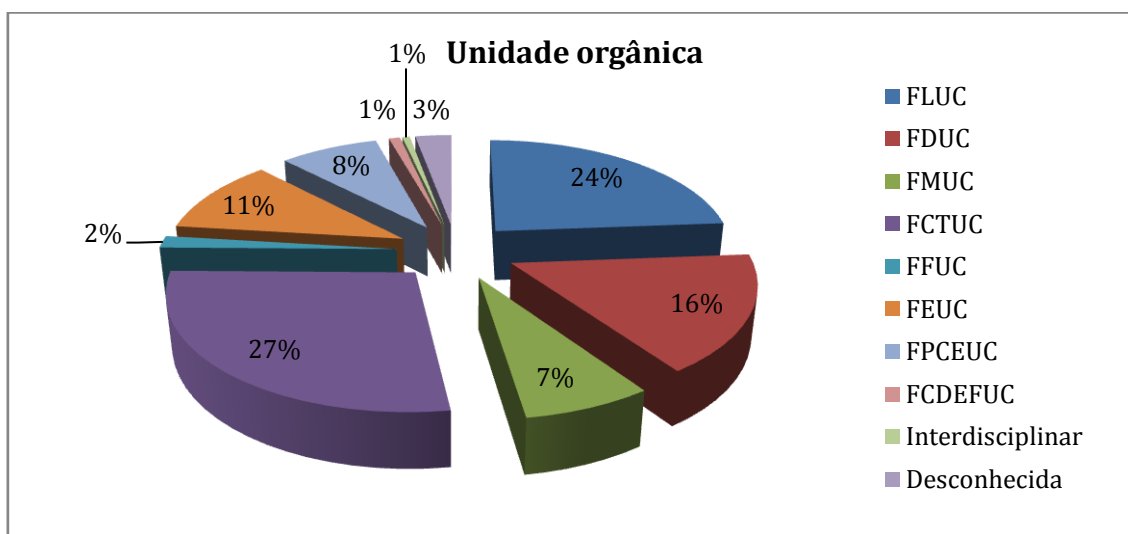


Gráfico 3 – Percentagem de Comunicações por Unidade Orgânica

As diversas unidades orgânicas da Universidade não possuem igual número de estudantes. Assim, para se analisar a distribuição das comunicações, construiu-se a Tabela 4, onde são mostradas as percentagens de alunos inscritos e de comunicações por Faculdade. No Gráfico 4 comparam-se essas duas percentagens.

Unidade Orgânica	Percentagem de alunos inscritos	Percentagem de comunicações
FLUC	16%	24%
FDUC	14%	17%
FMUC	10%	7%
FCTUC	32%	28%
FFUC	6%	2%
FEUC	11%	11%
FPCEUC	8%	8%
FCDEFUC	3%	1%

Tabela 4 – Percentagem de alunos inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica

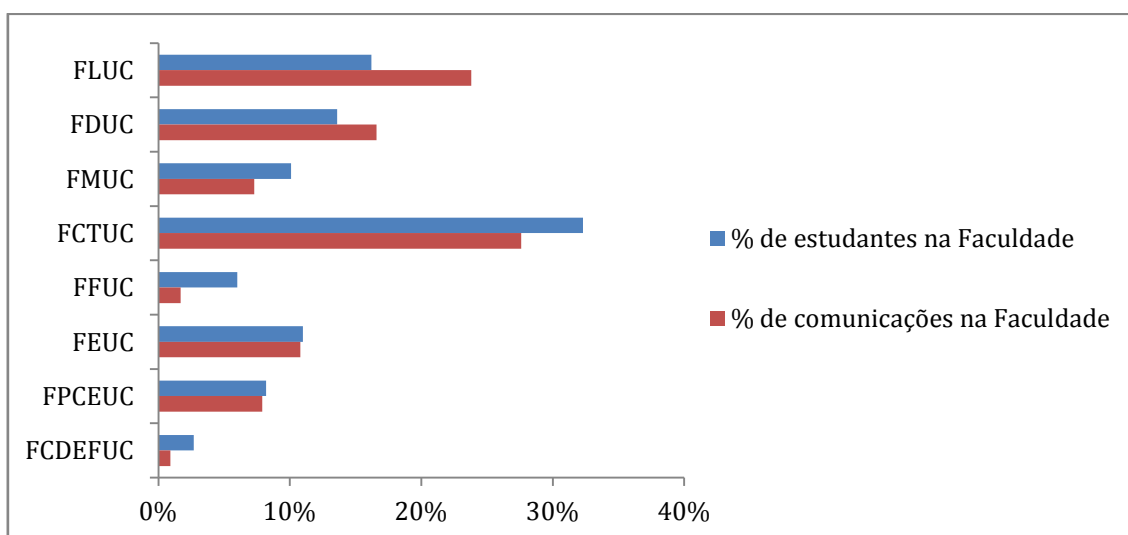


Gráfico 4 – Comparação por Faculdade entre a percentagem de alunos inscritos e a percentagem de comunicações

Verifica-se que a percentagem de comunicações ao Provedor do Estudante nas Faculdades de Letras e de Direito é superior à percentagem de estudantes inscritos, enquanto que nas Faculdades de Medicina, de Ciências e Tecnologia, de Farmácia e de Ciências do Desporto e Educação Física, se verifica a tendência contrária. Na Faculdade de Economia e na de Psicologia a percentagem de alunos inscritos e de comunicações é praticamente coincidente.

2.1.5 - Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Recorreram aos Serviços Provedoria do Estudante estudantes de todos os tipos de curso, mas cerca de metade (47%) são alunos de 1º ciclo de cursos conferentes de grau e cerca de dois terços são do 1º ciclo ou do mestrado integrado. Os estudantes classificados em outro são na generalidade antigos estudantes ou candidatos a estudantes. Na Tabela 5 e no Gráfico 5 podem ser vistos os números e as percentagens de comunicações dos estudantes em cada tipo de curso.

Tipo de curso	Número de comunicações	Percentagem
1º ciclo	163	47,4%
Mestrado Integrado	65	18,9%
2º ciclo	69	20,1%
3º ciclo	34	9,9%
Não conferente de grau	3	0,9%
Outro	10	2,9%
Total	344	100,0%

Tabela 5 – Comunicações por tipo de curso

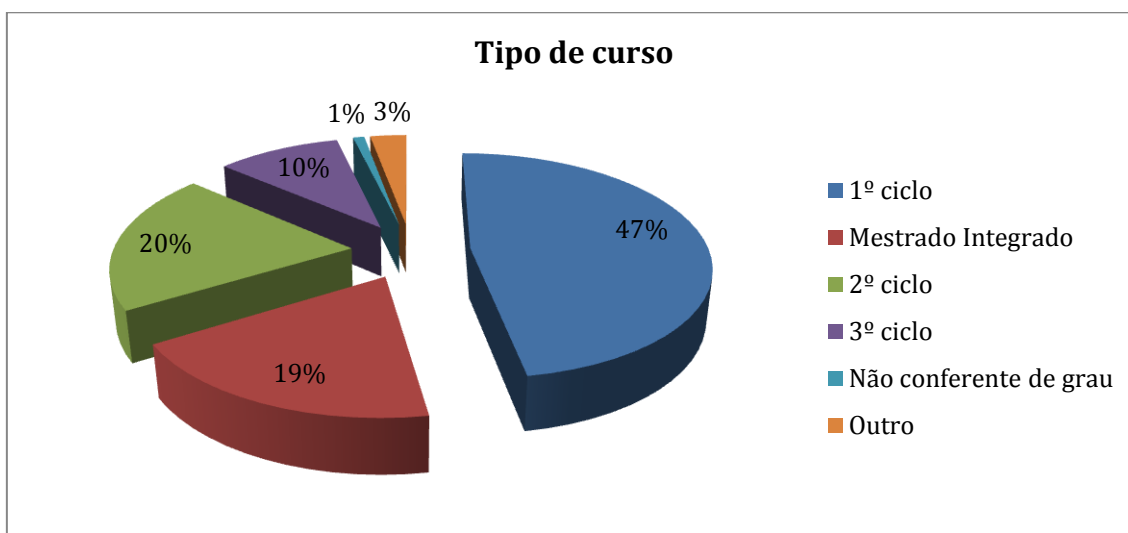


Gráfico 5 – Percentagem de comunicações por tipo de curso e ciclo de estudos

2.1.6 - Relação dos utentes com a Universidade

A maior parte das comunicações, cerca de 74%, é feita por estudantes. Os antigos estudantes (17%) e os candidatos (6%) representam igualmente uma percentagem significativa. A caracterização dos reclamantes pode ver-se na tabela 6 e no gráfico 6. Em outra consideram-se as comunicações apresentadas por outras pessoas ou entidades.

Relação com a Universidade	Número de comunicações	Percentagem
Estudante	253	73,5%
Familiar	6	1,7%
Candidato	20	5,8%
Antigo	60	17,4%
Outra	5	1,5%
Total	344	100,0%

Tabela 6 – Relação dos utentes com a Universidade

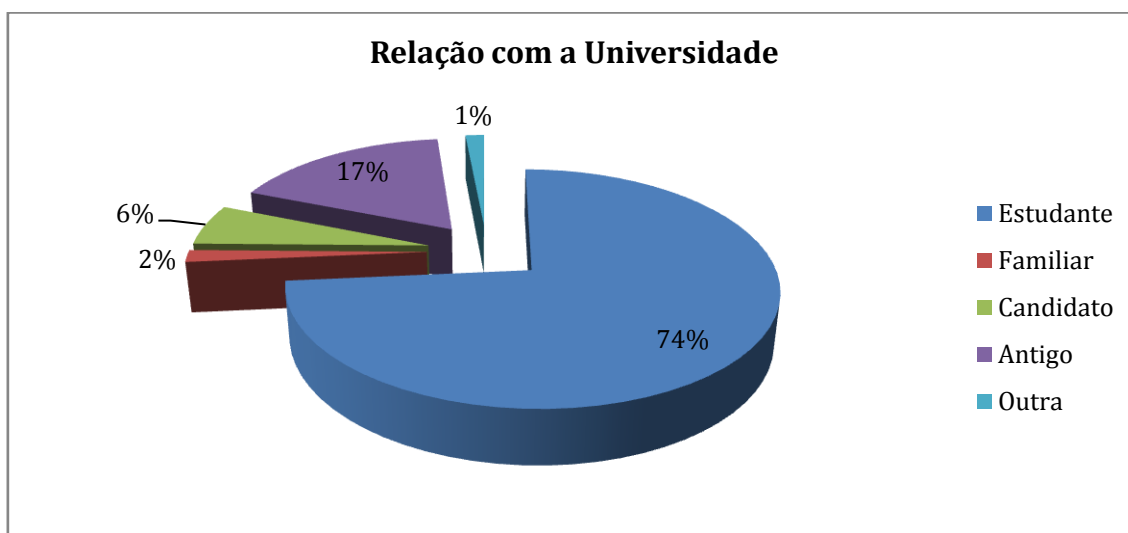


Gráfico 6 – Relação dos utentes com a Universidade

2.1.7 - Correspondência do tipo de comunicação com o assunto

A Tabela 7 relaciona o tipo com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de comunicação			
	Consulta	Pedido de Apoio	Reclamação	Sugestão
Ação Social	1,6%	3,3%	1,3%	0,0%
Órgãos	8,0%	13,4%	9,4%	0,9%
Pedagogia	0,4%	1,8%	2,4%	0,2%
Secretaria	3,6%	33,2%	20,5%	0,0%

Tabela 7 – Relacionamento do tipo de comunicação com o assunto (situações múltiplas distribuídas)

De notar que a maior parte das comunicações, independentemente do seu tipo, se referem a assuntos de secretaria (serviços académicos e financeiros) ou órgãos. Algumas sugestões, muito raras, referem-se à pedagogia.

2.1.8 - Correspondência do assunto da comunicação com o tipo de curso

No quadro seguinte relaciona-se o tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de curso				
	1º ciclo	MI	2º ciclo	3º ciclo	NCG
Ação Social	3,6%	0,7%	1,7%	0,0%	0,0%
Órgãos	12,7%	4,8%	8,6%	4,1%	0,2%
Pedagogia	1,9%	1,4%	0,5%	1,0%	0,0%
Secretaria	29,7%	12,2%	11,8%	4,6%	0,5%

Tabela 8 – Relacionamento do tipo de curso com o assunto (situações múltiplas distribuídas)

(MI-mestrado integrado; NCG- curso não conferente de grau)

Da análise da Tabela 8 pode concluir-se que a maior percentagem de comunicações, independentemente do curso que o estudante frequenta, se refere a assuntos de secretaria e, em seguida, a órgãos. É relevante verificar que questões relacionadas com pedagogia surgem com alguma frequência nas participações feitas pelos estudantes de cursos conferentes de grau, com particular incidência nos estudantes de 1º ciclo.

2.2 - Análise comparada das comunicações recebidas em 2010 e em 2011

Em 2010 foram recebidas 147 comunicações ao Provedor do Estudante enquanto que em 2011 se receberam 344, o que corresponde a um acréscimo de 134%. A seguir apresentam-se diversos gráficos comparativos.

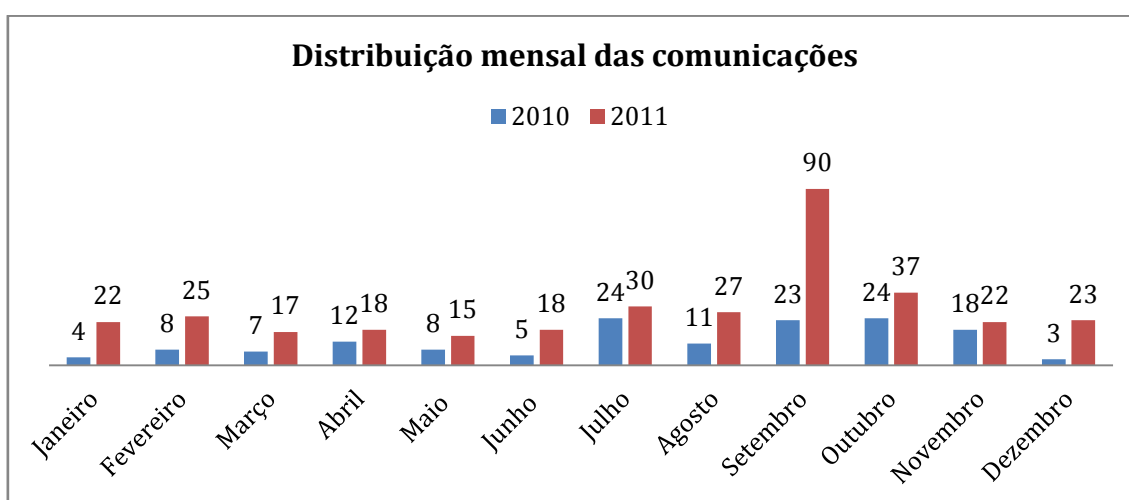


Gráfico 7 – Distribuição mensal comparada (2010/11)

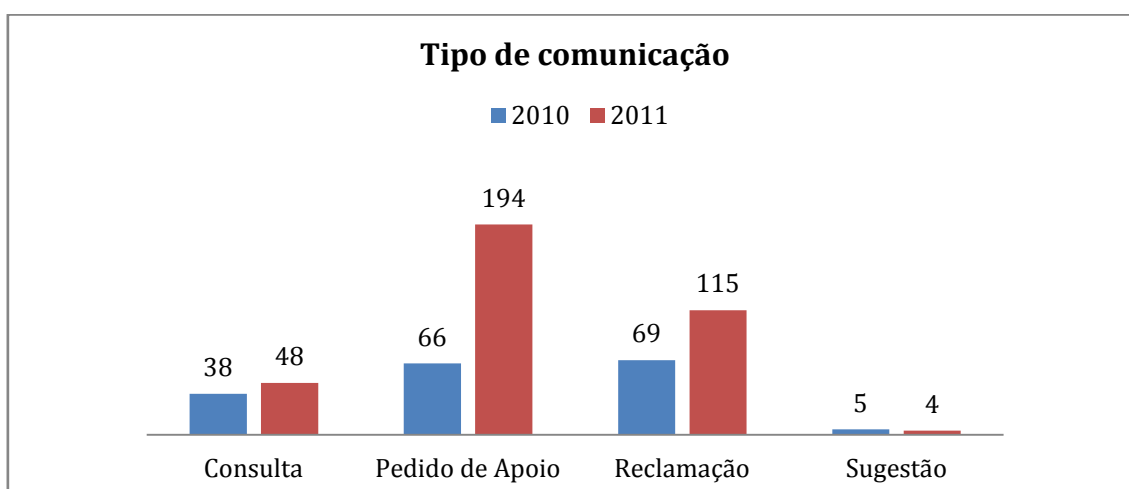


Gráfico 8 – Análise comparada do tipo das comunicações (2010/11)

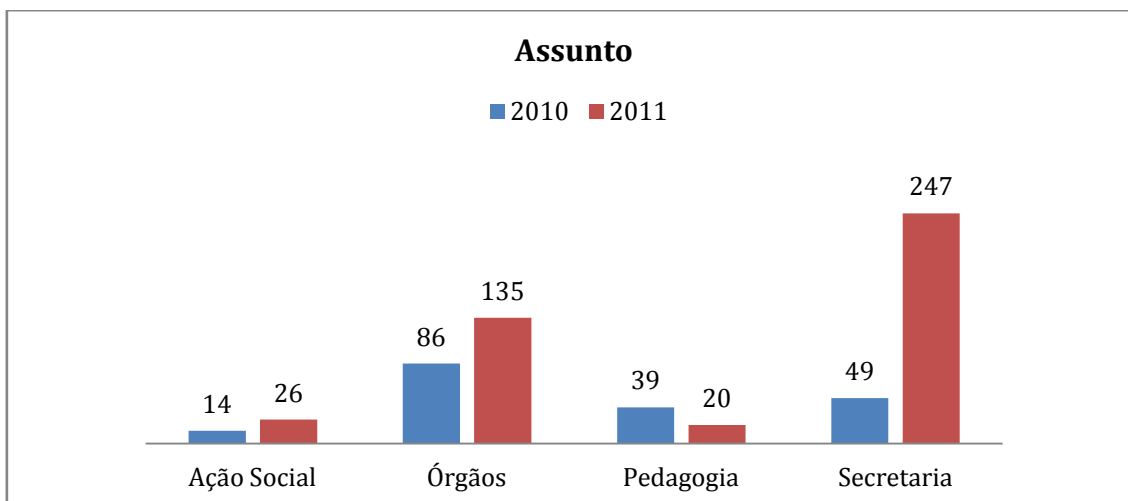


Gráfico 9 – Análise comparada do assunto das comunicações (2010/11)

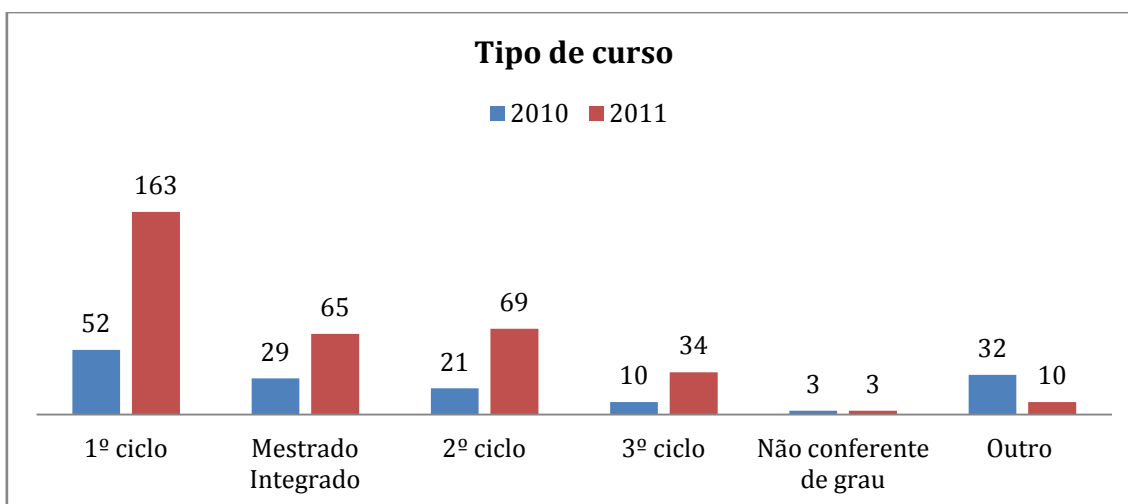


Gráfico 10 – Análise comparada do tipo de curso dos utentes da provedoria (2010/11)

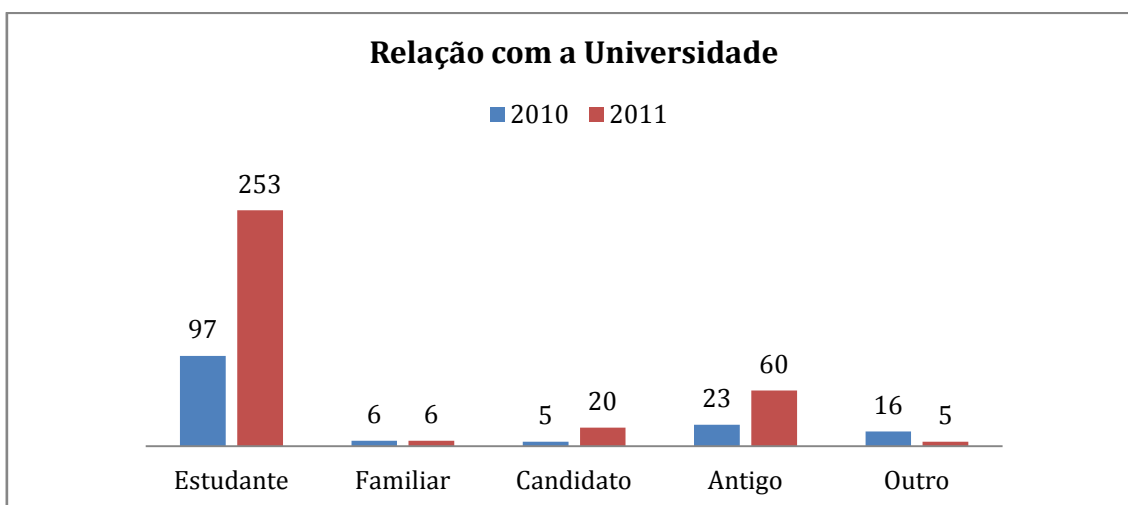


Gráfico 11 – Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade (2010/11)

Da comparação dos Gráficos 7 a 11 conclui-se que houve um aumento substancial da atividade da Provedoria já que o número de comunicações mais do que duplicou. Este aumento poderá ter ficado a dever-se a um maior conhecimento da existência e função do Provedor do Estudante mas, analisando a distribuição mensal, parece não estar alheio às alterações substanciais no funcionamento da Universidade que foram introduzidas no ano transato, nomeadamente, a centralização dos serviços, a uniformização de plataformas informáticas, a deteção informática de dívidas de propinas e a inscrição no NONIO. Destas mudanças resultou um crescimento assinalável dos pedidos de apoio para ajudar a ultrapassar a dificuldade de resposta da secretaria.

2.3 - Análise qualitativa das comunicações

Da análise mais fina da tipologia das comunicações apresentadas e da comparação com o ano anterior é possível apontar algumas questões recorrentes e outras que tiveram evolução positiva ou negativa.

- A maior parte dos pedidos de apoio e das reclamações dos estudantes enviados ao Provedor do Estudante decorrem da demora excessiva na obtenção de resposta a requerimentos. Essa lentidão parece resultar na maior parte dos casos de processos de difícil e complexa coordenação, que envolvem órgãos e secretaria, funcionários docentes e não docentes, uns e outros com prioridades e consequentes tempos de resposta necessariamente diferentes.
- Grande número de pedidos de apoio e/ou reclamações dos antigos estudantes recaem sobre a dificuldade na obtenção de diplomas e certidões. A crescente competitividade na busca de 1º emprego seja em Portugal, num qualquer país estrangeiro ou no país de origem do estudante, aumenta a necessidade de documentos passados rapidamente, para integrarem a candidatura e que, em muitos casos, possam ser certificados nas embaixadas ou consulados antes da viagem para o país de origem ou de acolhimento.

Por outro lado, não parece estar ainda assimilada – nem pelos estudantes nem pelos funcionários que os devem esclarecer - a recente alteração de legislação que dispensa a obrigatoriedade de os recém-graduados pedirem a Carta de Curso que corresponde ao antigo diploma e que passa a designar como Diploma as anteriores

certidões. Assim, em muitos dos pedidos de urgência na emissão de documentos, nota-se que não é claro qual o documento realmente pretendido pelo estudante para a certificação do grau – se o atual Diploma (antiga Certidão) ou se a Carta de Curso (antigo Diploma) - o que torna mais complexa a resolução do problema.

- Não se verificou um aumento nas consultas e reclamações originadas pela insuficiente informação disponível nas páginas da Universidade e, principalmente, nas páginas dedicadas aos cursos. Contudo, apareceram alguns protestos pela dificuldade em encontrar a informação disponibilizada, nomeadamente por estudantes de cursos menos vocacionados para a utilização frequente dos meios informáticos ou por candidatos estrangeiros. Continua a ser referida a dificuldade de informação quanto ao montante das propinas de mestrado e de doutoramento e quanto aos preços dos cursos não conferentes de grau. É também deficitária a informação sobre a disponibilidade de bolsas e sobre o custo de vida em Coimbra.
- Um número relativamente baixo mas não desprezável de consultas, pedidos de apoio e de reclamações diz respeito a questões relacionadas com o processo de ensino/aprendizagem. Na maior parte dos casos as questões colocadas referem aspetos administrativos dos cursos, isto é, expõem práticas seguidas pelos diretores/coordenadores dos cursos ou pelos docentes que eventualmente estão em conflito com o disposto na legislação universitária. Mais raramente mencionam problemas relacionados com a avaliação, sendo crescente a referência à falta de equidade causada por alguma negligência dos docentes na deteção da fraude académica. As comunicações sobre o desempenho dos professores são muito raras e, quando surgem, apontam mais no sentido da dificuldade no relacionamento interpessoal do que no da qualidade das aulas.
- Com o aumento do esforço de regulamentação apareceu um número significativo de reclamações contra os órgãos. O principal motivo de reclamação é a alteração de regras que ocorre – não no princípio do ano letivo seguinte – mas durante o decorrer do ano letivo com implicações, por exemplo, na alteração de práticas e de preços do primeiro para o segundo semestre. Estas situações, prejudicam o planeamento inicial do ano letivo e minam a confiança que os estudantes devem ter na instituição.

2.4 - Situação dos assuntos comunicados

O recurso ao Provedor do Estudante não garante uma solução para cada caso, mas assegura que todas as comunicações serão analisadas de forma atenta, imparcial, independente e confidencial

Assim sendo, os assuntos comunicados podem evoluir de procedimentos de averiguação para a mediação e eventualmente para a elaboração de parecer ou de recomendação. Consoante a evolução e o respetivo desfecho, o assunto das comunicações pode considerar-se:

- Arquivado – sempre que o Provedor considere que a queixa carece de fundamentação apropriada ou que os factos nela relatados não são relevantes ou, ainda, quando a ilegalidade, injustiça ou irregularidade já tenham sido reparadas.
- Resolvido – quando os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi finalizado através de uma ação de mediação ou de recomendação.
- Ativo – quando o processo ainda se encontra em curso, isto é, quando ainda estão a realizar-se diligências para recolha de informação sobre os factos comunicados, ou quando o assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou recomendação.

O Provedor do Estudante tomou posse em 4 de novembro de 2009, tendo recebido 13 comunicações durante esse ano, 147 em 2010 e 344 em 2011. Do total das mais de 500 comunicações analisadas, apenas 2 foram arquivadas liminarmente. Todas as outras deram origem a processos que, na sua quase totalidade, estão resolvidos.

De destacar que a maioria das questões concluídas foi resolvida através de mediação. Após a instrução de cada processo, com recolha de informações e discussão da sustentação jurídica houve, consoante o caso, reuniões, com o Magnífico Reitor (no início com o Doutor Seabra Santos e, depois, com o Doutor João Gabriel e Silva) e com elementos das (respetivas) Equipas Reitorais. Além dessas foram realizadas reuniões com a Administradora da Universidade, o Administrador dos Serviços de Ação Social, os Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas, com Coordenadores de Cursos, com Professores e com Responsáveis por Serviços. De assinalar o bom acolhimento que

o Provedor do Estudante recebeu junto de todas as pessoas com quem teve que contactar e a forma positiva como as questões foram discutidas evoluindo, na maior parte dos casos, para soluções satisfatórias para todos os envolvidos.

2.5 - Outras atividades

Paralelamente às funções inerentes ao cargo, o Provedor do Estudante desenvolveu ações de divulgação das suas funções junto dos estudantes, participou em reuniões com Provedores do Estudante de outras instituições de Ensino Superior e participou ativamente num programa de apoio a estudantes carenciados.

- No que respeita à divulgação e sensibilização das suas funções junto de toda a comunidade universitária e dos estudantes em particular, o Provedor do Estudante aceitou os convites para estar presente em atividades quer da Universidade, quer da Associação Académica e dos seus Núcleos, quer de titulares de órgãos de unidades e subunidades orgânicas.
- Atendendo a que o cargo de Provedor do Estudante é relativamente recente em todas as instituições de Ensino Superior do país, a partilha de experiências entre os diversos Provedores do Estudante pode desempenhar um papel importante na uniformização dos conceitos e dos procedimentos. Para esse efeito foi organizado pelo Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro um 1º Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, que se realizou na Universidade de Aveiro em setembro, estando prevista a realização do 2º Encontro para outubro de 2012 na Universidade de Trás os Montes e Alto Douro. No 1º Encontro esteve presente o Provedor de Justiça Dr. Alfredo de Sousa que teve oportunidade de clarificar alguns conceitos e, acima de tudo, de distinguir quais deveriam ser as funções dos Provedores dos Estudantes e quais as funções que caem no âmbito de outras instituições, nomeadamente, os Tribunais e o Provedor de Justiça.
- Correspondendo a uma solicitação do Padre Nuno Santos do Instituto Universitário Justiça e Paz, o Provedor do Estudante tem vindo a colaborar com o Fundo Solidário na apresentação e na análise de casos de estudantes carenciados da Universidade que se candidatam a esse fundo para pagamento das propinas. Tem

igualmente colaborado na divulgação do Fundo Solidário e nas atividades de recolha de fundos.

Por força do seu Regulamento, o Provedor do Estudante tem a possibilidade de atuar por iniciativa própria. Neste âmbito tem vindo a insistir na necessidade de regulamentação dos mais diversos aspetos da atividade estudantil e, quando da discussão pública de Regulamentos tem apresentado propostas para a sua melhoria. Tem apontado a necessidade de alterar alguns Regulamentos que, embora relativamente recentes, não correspondem neste momento à necessidade de clarificação e de uniformização de processos em todas as unidades curriculares da Universidade.

3. Conclusões

Da avaliação do desempenho do cargo nos dois anos que leva de existência é possível retirar algumas conclusões e, acima de tudo, traçar alguns objetivos para o ano de 2012.

O Provedor do Estudante considera essencial cooperar na procura de soluções para os problemas que, de forma mais recorrente, contribuíram para as comunicações que recebeu. Assim, pretende continuar a insistir nos seguintes aspetos:

- **Agilização de procedimentos no tratamento de requerimentos:** Os procedimentos devem ser mais diretos, mais simples e mais transparentes, minimizando o recurso a pareceres jurídicos necessariamente demorados e a informações recolhidas junto de docentes ou órgãos das unidades orgânicas. E isto só é possível com regulamentação clara e com a disponibilização de dados completos e atualizados na plataforma informática. A desmaterialização dos requerimentos, com o desenvolvimento de novas potencialidades do seu tratamento na plataforma informática, que parece estar já em curso, pode acelerar o processo de recolha da informação indispensável.
- **Regulamentação e uniformização:** A aprovação de novos regulamentos e o aperfeiçoamento dos antigos, em particular do académico e do pedagógico, bem como a uniformização de diversas regras e procedimentos para todas as unidades orgânicas da universidade, podem contribuir de forma relevante para uma redução do número de reclamações. Não é, por exemplo, aceitável que, devido à disparidade de regras de inscrição nas diversas Faculdades, os estudantes da Universidade de Coimbra se encontrem em situação de desigualdade na candidatura a bolsas. A este propósito, considera-se também fundamental que os regulamentos aprovados num ano letivo só sejam aplicados no ano letivo seguinte, exceto se contiverem normas interpretativas que clarifiquem ou corrijam situações anteriores, caso em que, e apenas nessa parte, devem ter, evidentemente, aplicação imediata.

- **Simplificação dos documentos que certificam os graus:** A alteração legislativa tornou facultativo o pedido da carta de curso (antigo diploma) e simplificou extraordinariamente a obtenção do diploma e do respetivo suplemento. Subsistem, contudo, alguns casos em que continua a ser complicada a verificação automática da conclusão do curso ou o cálculo da média final. Urge resolver essas situações, tanto mais que na maioria dos casos a obtenção do diploma é o derradeiro contacto dos estudantes com a instituição e torna-se importante garantir que não se encerre de forma negativa uma relação que se pretende totalmente positiva e promissora de continuidade.
- **Adaptação dos documentos às necessidades dos antigos estudantes:** A internacionalização da Universidade, por um lado, e a emigração dos recém-graduados, por outro, aconselham a que os documentos necessários para a certificação do grau possam ser adaptados de modo a corresponderem de forma simples às exigências de cada país. Por exemplo, sabendo-se que algumas universidades brasileiras exigem a tradução de latim para português da carta de curso, parece sensato considerar a possibilidade de, mediante pedido do interessado, a carta de curso (pelo menos) em versão base poder ser passada em português.
- **Transparência total na informação disponibilizada:** A informação disponibilizada pela Universidade de Coimbra, em particular pela sua página institucional, é considerada, em termos gerais, muito boa. Contudo, deve fornecer os elementos necessários (diretamente ou através de ligação a outras páginas relevantes) para um candidato a estudante nacional ou estrangeiro, poder optar pela Universidade de Coimbra, com informação exata sobre os valores de propinas a pagar, a existência ou não de bolsas de estudo na área em que se pretende formar e o custo de vida em Coimbra.
- **Boas práticas docentes:** A disponibilização de documentos para os docentes informando-os sobre aspetos fundamentais da regulamentação académica ou alertando-os para as boas práticas na luta contra a fraude académica ou na orientação de trabalhos científicos, contribuirá para o reconhecimento da Universidade de Coimbra como uma instituição que se preocupa com a qualidade dos seus formandos o, que constitui, conseqüentemente, uma garantia de qualidade dos seus graduados.

O Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra é um órgão de criação ainda recente. Esse facto torna necessário manter e até incrementar o esforço na divulgação das funções e competências do Provedor entre todos os membros da comunidade universitária, com especial destaque para os estudantes. Contudo será já possível no decorrer do corrente ano avaliar, através da resposta a um inquérito, o nível de conhecimento da existência e funções do Provedor por parte dos estudantes, bem como o grau de satisfação dos que já recorreram aos seus serviços.

É justo referir aqui o apoio que o Provedor do Estudante recebeu do Reitor Fernando Seabra Santos e do Reitor João Gabriel e Silva e das respetivas Equipas Reitorais que com eles dirigiram a Universidade durante o ano de 2011. É igualmente justo referir o bom acolhimento que teve nas suas ações junto dos Diretores e Subdiretores das Unidades Orgânicas e assinalar a colaboração muito positiva dos Responsáveis e restantes elementos da Administração e dos Serviços da Universidade e das suas Unidades Orgânicas quando a eles teve que recorrer para recolher informações ou para encontrar soluções conjuntas. Finalmente, e por também ser justo, uma referência ao empenho e sentido de responsabilidade das funcionárias da Provedoria no atendimento aos estudantes e na procura de soluções para os casos apresentados.