



UNIVERSIDADE D
COIMBRA



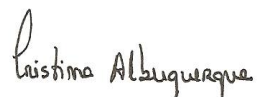
PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – 2018

Coimbra, março 2019

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra,
referente ao ano de **2018**, em cumprimento do disposto no art.º 7.º, n.º 7, do
Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

A Provedora do Estudante,



(Cristina Maria Pinto Albuquerque)

Coimbra, 28 de março de 2019

Índice

1. INTRODUÇÃO	6
2. ATIVIDADE DO PROVEDOR DO ESTUDANTE.....	10
2.1. Enquadramento	10
2.2. Análise Quantitativa das Comunicações	13
2.2.1. Número de comunicações.....	13
2.2.2. Relação dos utentes com a Universidade	15
2.2.3. Origem dos autores das comunicações	16
2.2.4. Natureza das comunicações.....	17
2.2.5. Assunto das comunicações	18
2.2.6. Identificação da Unidade Orgânica.....	22
2.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes	25
2.2.8. Correspondência entre a natureza da comunicação e o assunto	26
2.2.9. Correspondência entre o tipo de curso e o assunto da comunicação	27
2.2.10. Distribuição dos assuntos das comunicações por Unidade Orgânica.....	28
2.3. Audiências.....	31
2.4. Reuniões Institucionais.....	33
2.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas.....	35
2.5.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade	35
2.5.2. Análise comparada da natureza das comunicações.....	36
2.5.3. Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria	37
2.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa	39
3. PROPOSTAS DE MELHORIA	44
4. OUTRAS ATIVIDADES	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49
Agradecimentos.....	50

1. INTRODUÇÃO

A figura de “Provedor do Estudante”, criada em 2007 no decurso da aprovação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro), assume-se como um Órgão que, nas diversas Instituições de Ensino Superior, desenvolve a sua ação em articulação com “as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição” (artigo 25º), tendo em vista a salvaguarda e promoção dos direitos e interesses legítimos dos/as discentes.

Assim, nos termos da Lei e do respetivo Regulamento (Regulamento n.º 408/2009, de 12 de outubro), o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra atua mediante a receção de participações - consultas, pedidos, queixas, petições ou sugestões - enviadas pelos/as estudantes da Universidade ou seus representantes, sem prejuízo da iniciativa própria que lhe assiste.

Neste sentido, compete ao Provedor, no exercício das suas funções:

- a) Apreciar as queixas, as petições e as participações que lhe sejam submetidas pelos/as estudantes da Universidade (individual ou coletivamente), designadamente sobre questões pedagógicas, académicas ou relativas à ação social, e emitir recomendações sobre elas ou a partir delas;
- b) Elaborar relatórios das averiguações que permitam fundamentar as respetivas conclusões, propondo ao Reitor as medidas a tomar, quer por ele próprio, quer por outros órgãos e serviços da Universidade e das suas Unidades Orgânicas, de modo a prevenir ou reparar situações ilegais, injustas ou simplesmente irregulares;
- c) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, por iniciativa própria, ou a solicitação do Reitor, do Conselho Geral, dos Diretores das Unidades Orgânicas ou das Associações representativas dos estudantes;
- d) Emitir pareceres, a partir da análise das questões que lhe são colocadas, e formular recomendações sobre ações a desenvolver e medidas a tomar em sede de estatutos e regulamentos em vigor, com vista a melhorar o grau de satisfação dos direitos e interesses legítimos dos/as estudantes da Universidade.

No âmbito da sua atividade, a Provedoria do Estudante permite assim identificar, a partir das ocorrências que a ela chegam, uma parte, necessariamente limitada, das questões que preocupam os/as estudantes na articulação com os/as docentes, com outros colegas e com os serviços. Deste modo, apesar do número limitado de participações por referência ao universo total dos/as estudantes da Universidade, é possível identificar algumas questões de fundo que, pela sua transversalidade e permanência, numa análise diacrónica, permitem fundamentar propostas e recomendações, seja de natureza pedagógico-administrativa, seja de cariz regulamentar. Sob tais pressupostos, a Provedoria pode e deve assumir uma atuação não somente reativa, de resposta imediata às questões que lhe são colocadas, mas também de prevenção de situações futuras e recorrentes. Para o efeito deve proceder a uma análise aprofundada e sistémica de algumas das situações apresentadas assumindo-as como essencialmente sintomáticas de aspetos estruturais a rever e transformar.

Na senda de um tal desiderato de transformação e melhoria de qualidade, os pilares fundamentais e princípios de atuação da Provedoria são:

- a) A valorização da comunicação e do diálogo cooperante com estudantes, serviços e órgãos, bem como a promoção da empatia, da confiança e da confidencialidade na relação com os diversos intervenientes com particular destaque para os/as estudantes;
- b) O exercício de uma magistratura de influência na agilização procedimental e na abertura ao diálogo entre as partes envolvidas, tendo em vista o bem-estar, a integração e a promoção ético-social de uma relação cooperante entre os diversos subsistemas da Universidade;
- c) A promoção de uma cultura de cidadania consciente ancorada na compreensão multidimensional dos direitos e deveres dos/as estudantes e das demais partes envolvidas;
- d) O contributo para a efetivação da missão da Universidade, pautando-se por uma cultura de excelência e de exigência atenta, quer no domínio do ensino, da investigação e da relação com a comunidade, quer no âmbito da relação entre as pessoas e entre estas e os serviços (da Universidade e das respetivas unidades orgânicas).

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 não dispensa, contudo, o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades, que ora se apresenta, 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 e apresentação ao Conselho Geral.

Neste sentido, o presente Relatório reporta-se ao ano civil de 2018, traduzindo, de forma necessariamente breve e simplificada, a atividade desenvolvida pela Provedora do Estudante, no período compreendido entre 26 de março de 2018 - data da tomada de posse por nomeação do Conselho Geral sob proposta do Reitor, ouvidos o Senado e a Associação Académica de Coimbra - e 31 de dezembro de 2018¹.

A estrutura do Relatório, que naturalmente salvaguarda, nos termos da Lei, a completa confidencialidade das comunicações apresentadas, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os/as participantes, segue de perto a adotada nos Relatórios mais recentes da Provedoria, de modo a facilitar uma brevíssima comparação entre dados e dela retirar conclusões potencialmente transversalizáveis. O Relatório encontra-se organizado em sete pontos principais: 1) Análise quantitativa das comunicações; 2) Audiências; 3) Reuniões institucionais; 4) Análise comparada; 5) Propostas de Melhoria; 6) Outras Atividades; 7) Considerações Finais.

A articulação com diversas partes para resolução de processos, desencadeamento ou aceleração de diligências e busca de soluções revelou-se absolutamente crucial no desenvolvimento das ações e objetivos da Provedoria do Estudante. Neste domínio destaca-se a constante colaboração e disponibilidade da Reitoria, das Unidades

¹ A 1 de março de 2019, a Provedora do Estudante renunciou à função, nos termos do artigo 6º, nº 4, do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, para ocupar funções como Vice-Reitora da mesma Universidade.

Orgânicas, dos/as Docentes e Coordenadores de curso, da Associação Académica de Coimbra e dos Núcleos de Estudantes, dos Serviços de Gestão Académica, da Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua, da Divisão de Relações Internacionais, dos Serviços de Apoio Jurídico da UC, dos SASUC e do Fundo Solidário. Uma referência especial ao contributo da Dr.ª Virgínia Fonseca, colaboradora da Provedoria do Estudante, na organização dos processos e sobretudo na atenção empática de primeira linha às solicitações dos/as estudantes e dos familiares. Só a atuação de todos/as de forma cooperante e disponível permitiu a obtenção de resultados positivos e adequados às questões apresentadas, em prol da Universidade que queremos e que todos os dias coconstruímos.

2. ATIVIDADE DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

2.1. Enquadramento

A atividade do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra (PEUC) é normalmente estruturada em torno das participações que recebe provenientes de estudantes (inscritos ou antigos) ou dos seus representantes. No entanto, há por vezes um número, ainda que residual, de candidatos/as à Universidade ou de familiares próximos dos/as estudantes inscritos que contactam a Provedoria para manifestar a sua preocupação relativamente a assuntos da vida académica dos/as estudantes².

Os diversos participantes enquadram-se assim nas seguintes tipologias:

- A) Inscritos: estudantes regulares e familiares que contactam o PEUC em seu nome, os que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2018 que tenham optado por essa solução. Na classificação “outros” enquadram-se as participações apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica, por representantes dos estudantes em órgãos, por titulares de órgãos, por coordenadores de curso e por funcionários docentes ou não docentes.
- B) Candidatos: todos os que, não sendo atualmente estudantes da Universidade de Coimbra, pretendem vir a sê-lo por qualquer dos processos normais de candidatura, a saber: o ingresso, o reingresso, a transferência e a mudança de par instituição/curso.
- C) Antigos estudantes: todos aqueles que abandonaram a Universidade, antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2018, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2018 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria

² No decurso do ano de 2018 os contactos com estes contornos relacionaram-se sobretudo com questões de praxe e de integração na Universidade. A Provedoria escuta e regista, embora qualquer ação concreta tenha sempre de ser desencadeada pela manifestação de vontade do próprio estudante.

evidenciam-se como assuntos apresentados em 2018 sobretudo questões relacionadas com cobrança coerciva de propinas e, em número bastante mais reduzido, reingressos.

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos foram classificados como:

- A) Pedido de apoio (informação e orientações) – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos ou sobre interpretação de legislação aplicável;
- B) Consulta (pedido de intervenção) – 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.
- C) Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente a:
 - um serviço prestado pela Universidade;
 - uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- D) 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 classificadas nos seguintes grupos:

- A) Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa ou de lugar em residência universitária, com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências universitárias ou ainda com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais;
- B) Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da

Universidade ou, ainda que mais raramente, de Unidades Orgânicas;

C) Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação;

D) Académico – quando a situação tem a ver com o atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte do Serviço de Gestão Académica, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas e ainda com regulamentação ou legislação universitária.

Os/as participantes são classificados de acordo com o género e com a origem e, no caso das questões relacionadas com os atualmente inscritos, com a unidade orgânica, com o tipo de curso e com a relação com a Universidade.

Na classificação baseada na unidade orgânica considera-se, para além das Faculdades, as demais unidades orgânicas agregadas na categoria “Outra”. Esta designação é utilizada nos casos de diversas unidades orgânicas envolvidas, dos laboratórios associados, do Instituto de Investigação Interdisciplinar ou do Colégio das Artes, ou quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligada a nenhuma unidade orgânica.

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

A grande maioria das comunicações dos/das estudantes à Provedoria foi efetuada por correio eletrónico, embora algumas tenham sido apresentadas telefónica ou presencialmente. Nestes casos, sempre que o assunto o justificava, era solicitado o envio de *email* com a descrição e fundamentação dos factos. Apenas uma participação foi recebida via correio postal. Muitas vezes, o primeiro contacto à distância foi complementado com audiência pessoal, quer requerida pelos/as estudantes, quer sugerida pela Provedora, sempre que tal foi considerado importante para o esclarecimento de dúvidas sobre o sentido exato da exposição.

2.2. Análise Quantitativa das Comunicações

2.2.1. Número de comunicações

Em 2018, registaram-se 317 comunicações, das quais 305 (97,2%) foram apresentadas individualmente e 12 (3,8%) de forma coletiva, o que corresponde a um valor ligeiramente inferior ao do ano transato (4,2%). As comunicações coletivas provieram de grupos de estudantes que pretendiam reportar uma situação comum e de instituições representativas de estudantes, como a direção ou os núcleos de estudantes da AAC de cada unidade orgânica ou Departamento. É também importante referenciar que apesar de algumas situações serem partilhadas por diversos estudantes (por exemplo a aplicação inadequada de Regulamentos de Avaliação) muitos optaram por uma participação individual. É o caso de 35 estudantes da Faculdade de Medicina da Universidade de Coimbra que relataram individualmente uma situação comum de não aplicação de uma bonificação que constava de um dos Regulamentos de Estágio do 5º ano.

Das comunicações individuais, 163 (51,4%) foram apresentadas por estudantes do género feminino e 142 (44,8%) por estudantes do género masculino (Tabela 1 e Gráfico 1).

Tipo	N.º de comunicações	Percentagem	Género	N.º de comunicações	Percentagem
Individuais	305	97,2	Feminino	163	51,4
			Masculino	142	44,8
Coletivas	12	3,8			

Tabela 1 – Origem dos autores das comunicações (317)

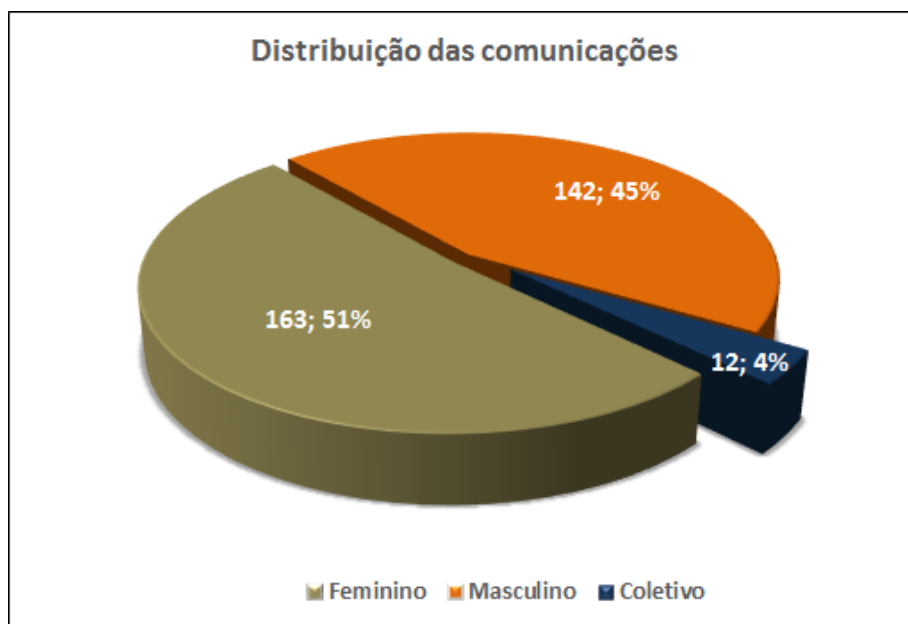


Gráfico 1 – Distribuição das comunicações por género dos autores

No que concerne à utilização dos dados constantes das participações, os/as estudantes podem optar por uma autorização de utilização livre dos mesmos ou pela confidencialidade. No primeiro caso, os dados pessoais serão usados se tal se tornar necessário e no segundo apenas serão conhecidos no interior da Provedoria. No apuramento dos factos pode, porém, ser necessário utilizar a identidade do/a declarante. Se for este o caso, e se o/a mesmo/a tiver optado pela confidencialidade, é possível que, para protegê-la, o processo tenha de ser arquivado.

As participações anónimas não permitem, em geral, dar continuidade ao processo de averiguações³. Os/as participantes têm que se identificar e fornecer elementos que permitam que a Provedoria os/as contacte, quer para apuramento dos factos, quer para envio das decisões/pareceres finais.

Em 2018, uma participação foi anónima e só em quatro casos (1,26%) os/as declarantes exigiram confidencialidade, sendo que todas essas situações se relacionavam com questões pedagógicas (relação com docentes e orientadores). O receio de represálias foi o motivo invocado pelos/as estudantes em todos os casos. Nos quatro casos foi possível a resolução adequada das questões apresentadas sem violação da

³ Exceto se a situação apresentada comportar gravidade e indícios passíveis de justificar um processo de averiguações. Foi o que aconteceu com uma participação anónima no decurso do ano em análise.

confidencialidade.

2.2.2. Relação dos utentes com a Universidade

No que diz respeito à relação dos utentes com a Universidade de Coimbra a esmagadora maioria – 97,16% - das comunicações, em 2018, foram apresentadas por estudantes inscritos ou pelos seus representantes (Tabela 2, Gráfico 2).

Relação com a Universidade		Comunicações	
		Número	Percentagem
Inscritos	Estudante	304	95,9
	Familiar	2	0,63
	Outra	2	0,63
Candidatos		0	0
Antigos Alunos		9	2,84

Tabela 2 – Relação dos utentes com a Universidade

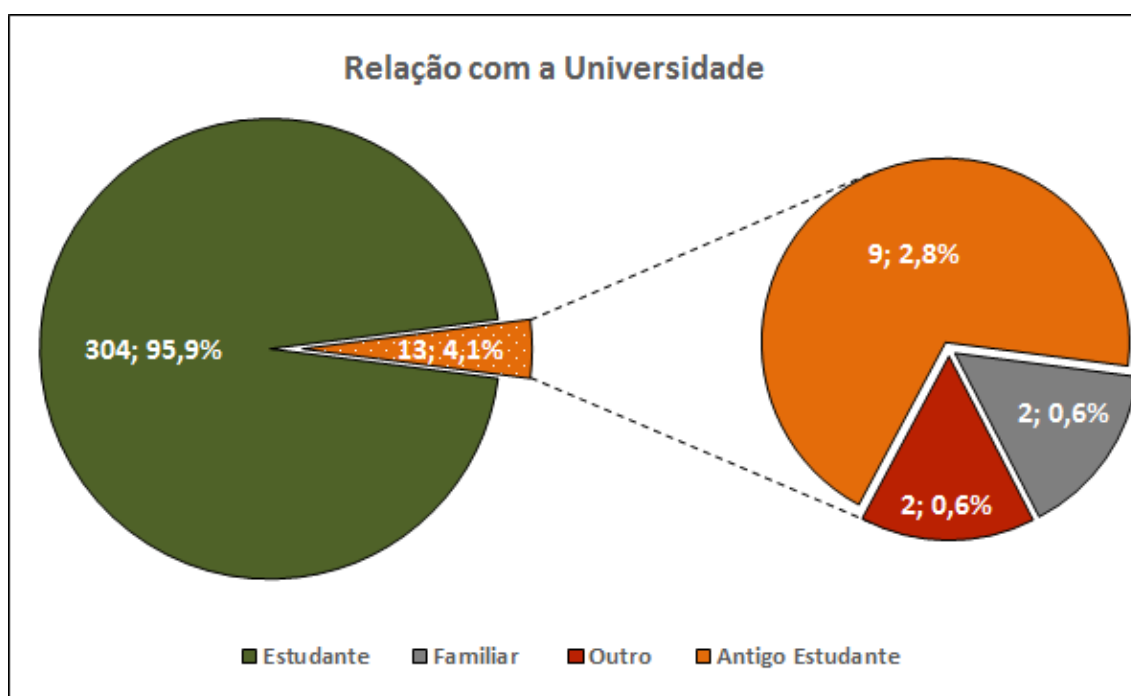


Gráfico 2 – Relação dos utentes com a Universidade

2.2.3. Origem dos autores das comunicações

Os/as autores/as das comunicações foram distribuídos em duas categorias: estudantes nacionais (ou equiparados) e estudantes internacionais, ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional. Não houve qualquer participação de estudantes em mobilidade.

A distribuição das comunicações em função da origem dos/as seus/suas autores/as encontra-se indicada na Tabela 3 e no Gráfico 3.

Origem	Número de comunicações	Percentagem
Estudantes Nacionais	245	77
Estudantes Internacionais	72	23

Tabela 3 – Origem dos autores das comunicações (317)

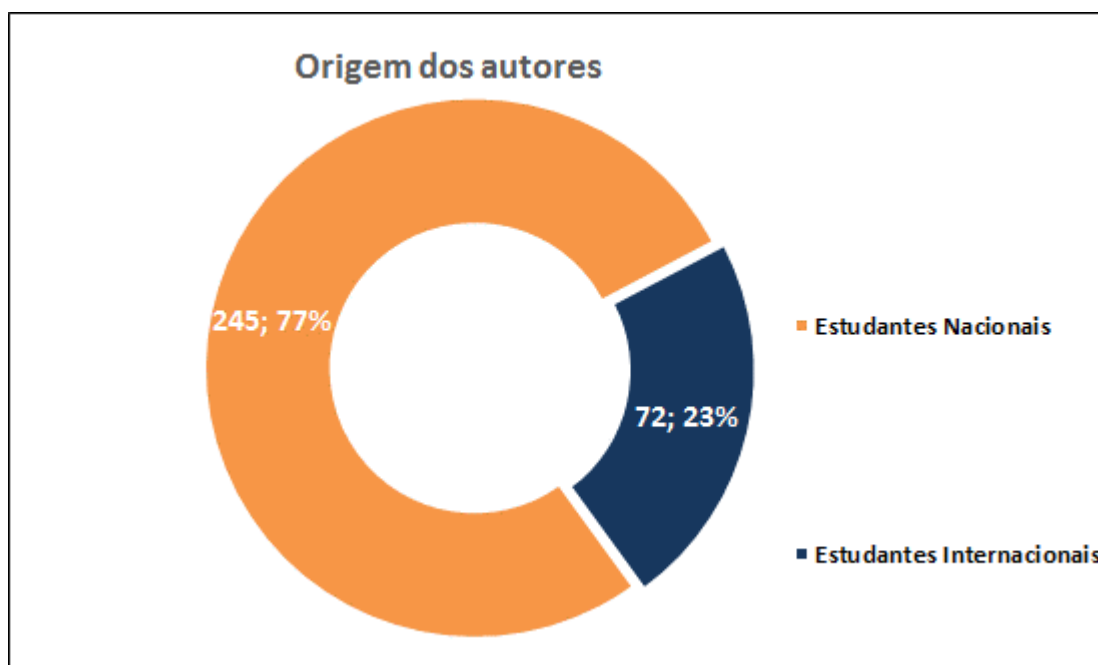


Gráfico 3 – Distribuição das comunicações por origem dos autores

A maioria das comunicações foram apresentadas por estudantes nacionais (77%) e por estudantes que beneficiam de acordos de equiparação a nacionais⁴ provenientes sobretudo dos PALOP. Contudo, uma percentagem de comunicações, que começa a ser expressiva (23%), foi efetuada por estudantes internacionais. No ano transato (2017) a percentagem de estudantes com estatuto de estudantes internacionais que contactou a PEUC correspondeu a apenas 6,4%. No caso dos diversos estudantes internacionais que contactaram a Provedoria no decurso de 2018 três assuntos se destacam: práticas e comportamentos de docentes classificadas pelos/as estudantes como xenófobas e discriminatórias; incompreensão de regras, vocabulário e regulamentos da UC; aplicação de orientações não explicitadas no momento de entrada na Universidade (por exemplo relacionadas com a atualização de propinas).

2.2.4. Natureza das comunicações

Das 317 comunicações recebidas, algumas abordavam mais do que um assunto, pelo que foi possível constatar a existência real de 366 situações distintas que foram agrupadas, em função da sua natureza, em Consulta, Pedido de Apoio, Reclamação e Sugestão (Tabela 4, Gráfico 4).

As consultas e as reclamações apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 63,4% e a 26,5%, o que representa, em ambos os casos, um aumento por referência ao ano transato.

⁴ Definição de Estudante Português ou Equiparado

1. Os/As estudantes de nacionalidade portuguesa;
2. Os nacionais de um estado membro da União Europeia;
3. Os cidadãos estrangeiros que residam legalmente em Portugal há mais de dois anos, de forma ininterrupta, em 31 de agosto do ano em que pretendem ingressar no ensino superior, bem como os filhos que com eles residam legalmente. Não conta para este efeito o tempo de residência com visto de estudos;
4. Os/As estudantes de mobilidade internacional, ao abrigo de um acordo de intercâmbio com esse objetivo;
5. Os cidadãos estrangeiros que ingressem no ensino superior português ao abrigo dos regimes especiais de acesso, no âmbito do Concurso Nacional de Acesso (consultar <http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Acesso/RegimesEspeciais>);

- a. Cidadãos de países africanos de expressão portuguesa;
- b. Naturais e filhos de naturais de Timor Leste;
- c. Funcionários estrangeiros de missão diplomática acreditada em Portugal e seus familiares aqui residentes, em regime de reciprocidade.

Natureza	Número de comunicações	Porcentagem
Consulta	232	63,4
Pedido de apoio	36	9,8
Reclamação	97	26,5
Sugestão	1	0,3

Tabela 4 – Número e porcentagem de comunicações quanto à sua natureza (366)

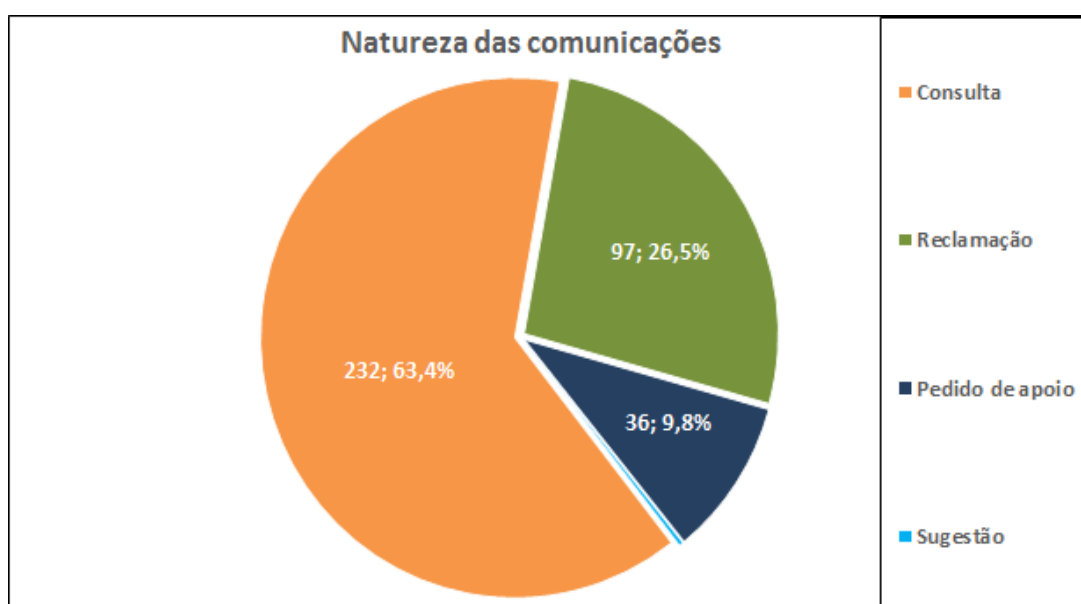


Gráfico 4 – Distribuição das comunicações quanto à sua natureza (366)

2.2.5. Assunto das comunicações

As 366 situações diferentes versaram sobre 521 assuntos. Estes assuntos foram sintetizados em função das suas características em quatro grupos: Ação Social, Financeiro, Pedagógico e Académico (Tabela 5, Gráfico 5).

Assunto	Número de comunicações	Porcentagem
Ação Social	23	4,41
Financeiro	72	13,82
Pedagógico	161	30,9
Acadêmico	265	50,86

Tabela 5 – Distribuição dos assuntos (521) das comunicações

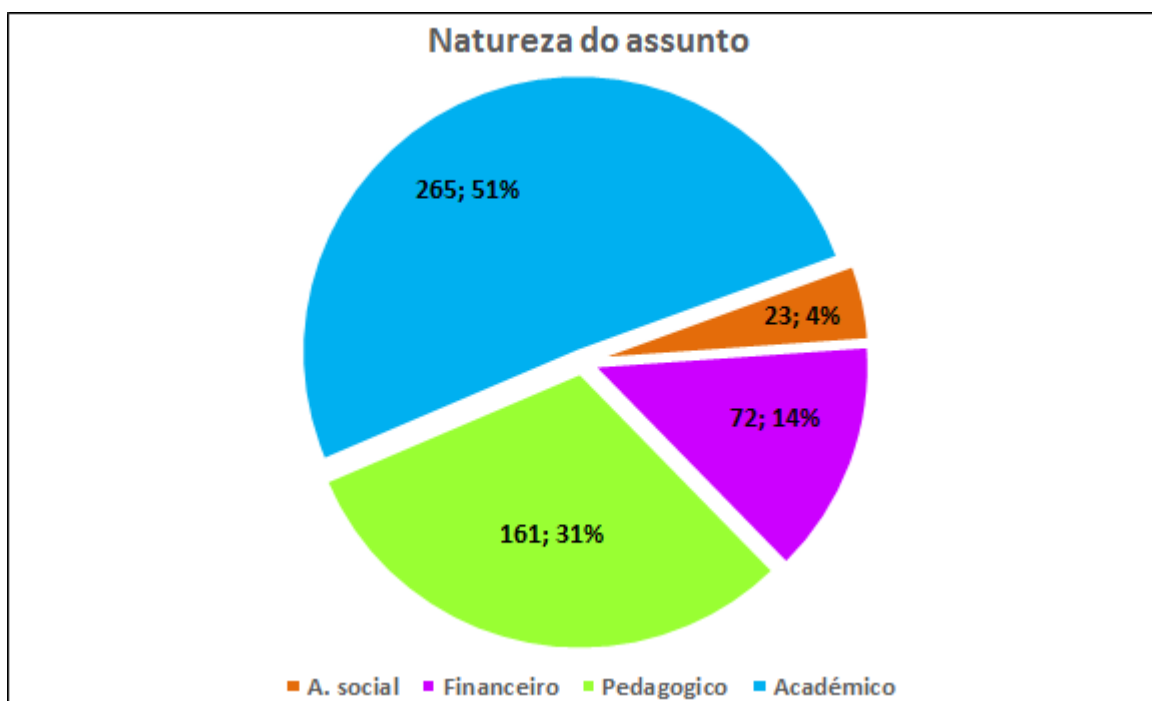


Gráfico 5 – Distribuição dos assuntos das comunicações (521)

Podemos constatar que os assuntos acadêmicos ocupam a maior parcela, com 51%, seguidos dos assuntos de índole pedagógica, com 31%.

É possível analisar melhor estes resultados desagregando as várias categorias - Ação Social, Pedagógica, Acadêmica e Financeira - conforme se pode visualizar nos Gráficos 6 a 9. Posto isto, considerando as subcategorias foram classificados 663 assuntos.

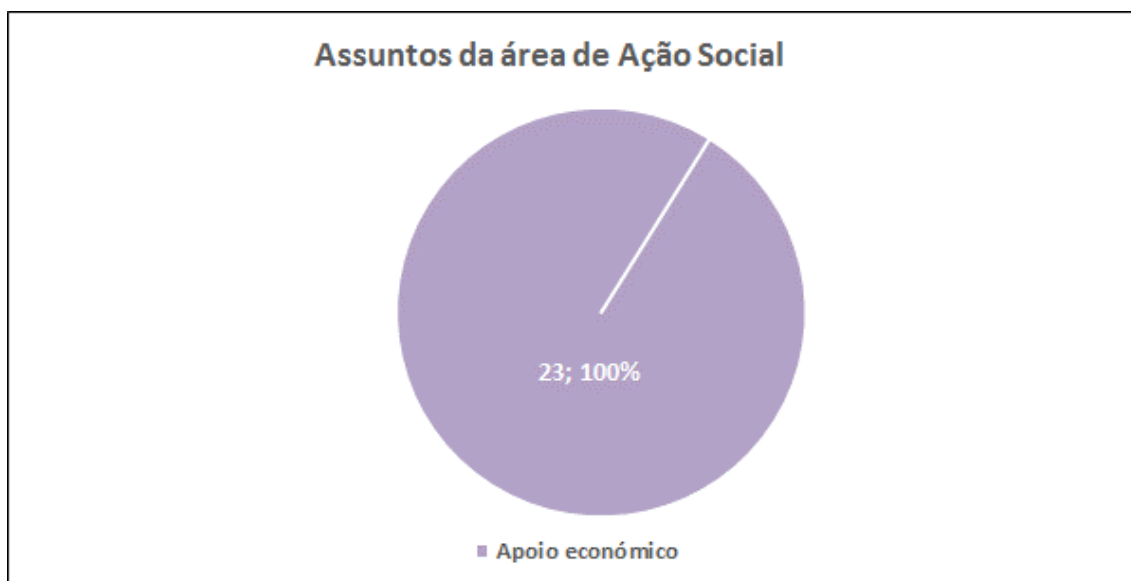


Gráfico 6 – Ação social (23)

Os assuntos de carácter social foram, na sua totalidade, no âmbito de apoio económico.

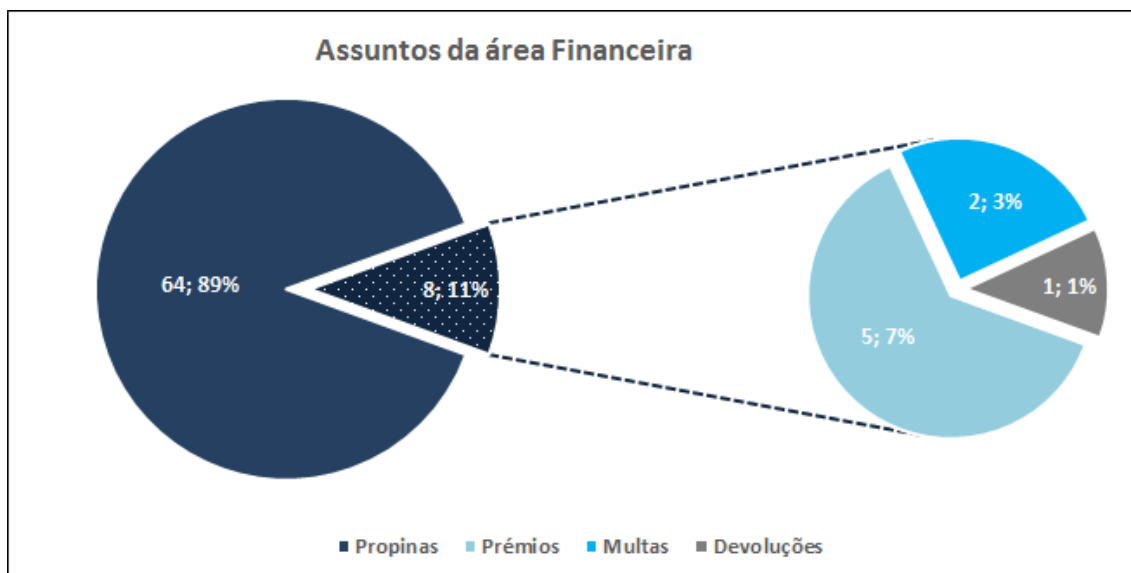


Gráfico 7 – Assuntos da área financeira (72)

Os problemas relacionados com propinas (89%), quer relativos a reclamações devido a cobranças coercivas, quer associados a dificuldades de pagamento, dominam os assuntos da área financeira. As multas e as devoluções tendem a ser residuais.

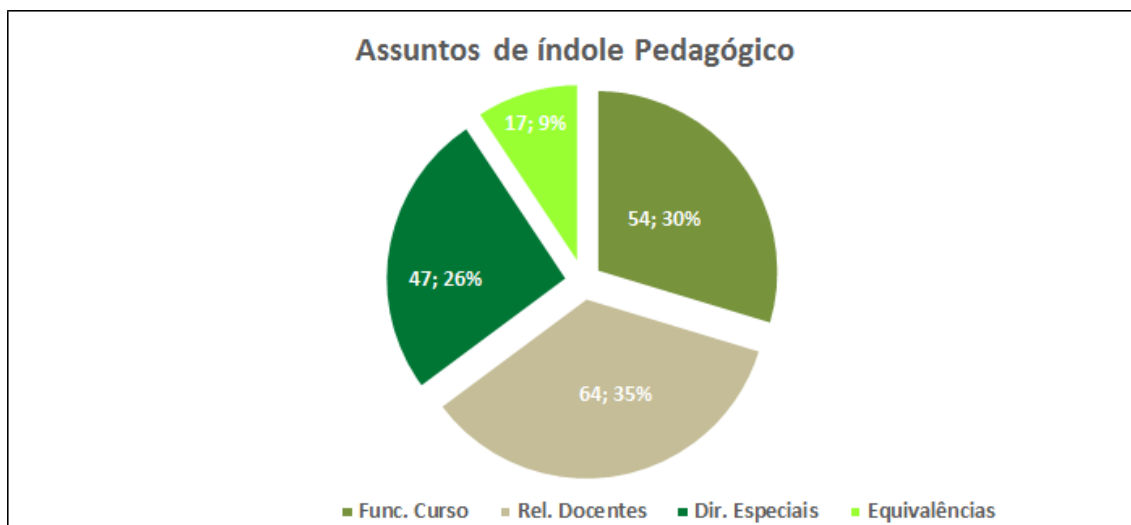


Gráfico 8 – Assuntos de índole pedagógica (182)

Algumas das 161 questões de índole pedagógica relacionavam-se com mais do que um problema pelo que foi possível constatar 182 assuntos distintos.

Os aspetos ligados ao relacionamento com docentes são os que apresentam maior número de comunicações – 35% - seguidos do funcionamento do curso e do acesso a direitos especiais, com o peso de, respetivamente, 30% e 26%. O desconhecimento ou incompreensão dos Regulamentos por parte dos estudantes foi, neste âmbito, particularmente explícito.

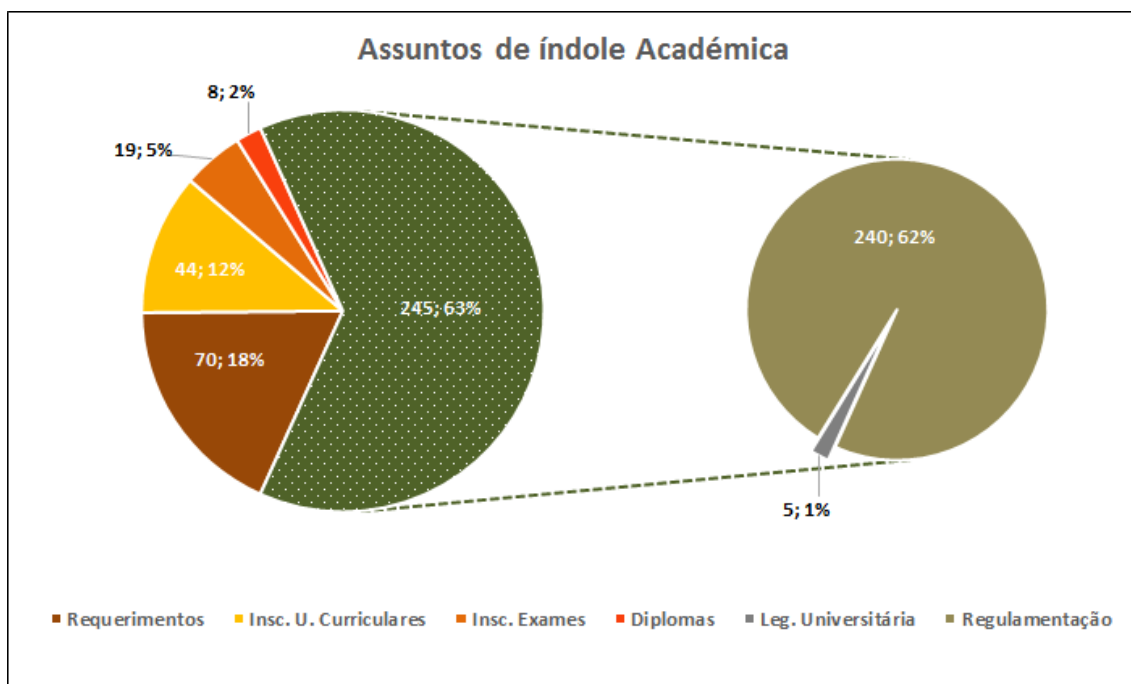


Gráfico 9 – Assuntos da área académica (386)

Os 265 assuntos classificados na índole académica geraram 386 sub assuntos distintos os quais se encontram identificados no gráfico 9. A regulamentação e a legislação universitária dominam os assuntos académicos com 63%, sendo que destes 62% dizem respeito à regulamentação (normas de cada unidade orgânica). Com uma percentagem também expressiva - 18% - encontram-se os assuntos relacionados com requerimentos, nomeadamente no que diz respeito a atrasos na resposta, e com a inscrição em unidades curriculares (12%).

2.2.6. Identificação da Unidade Orgânica

Tendo em conta as 317 comunicações de 2018, os/as participantes são oriundos de todas as Unidades Orgânicas da Universidade de Coimbra (Tabela 6, Gráfico 10).

O maior número de comunicações provém da Faculdade de Ciências e Tecnologia, com 30,3%, seguida da Faculdade de Direito, com 18%, da Faculdade de Medicina, com 15,5%, e da Faculdade de Economia com 13,9%.

Unidade Orgânica	Número de comunicações	Porcentagem
FLUC	37	11,7
FDUC	57	18,0
FMUC	49	15,5
FCTUC	96	30,3
FFUC	11	3,5
FEUC	44	13,9
FPCEUC	14	4,4
FCDEFUC	6	1,9
III/UC	3	0,9

Tabela 6 – Comunicações por Unidade Orgânica (317 comunicações)

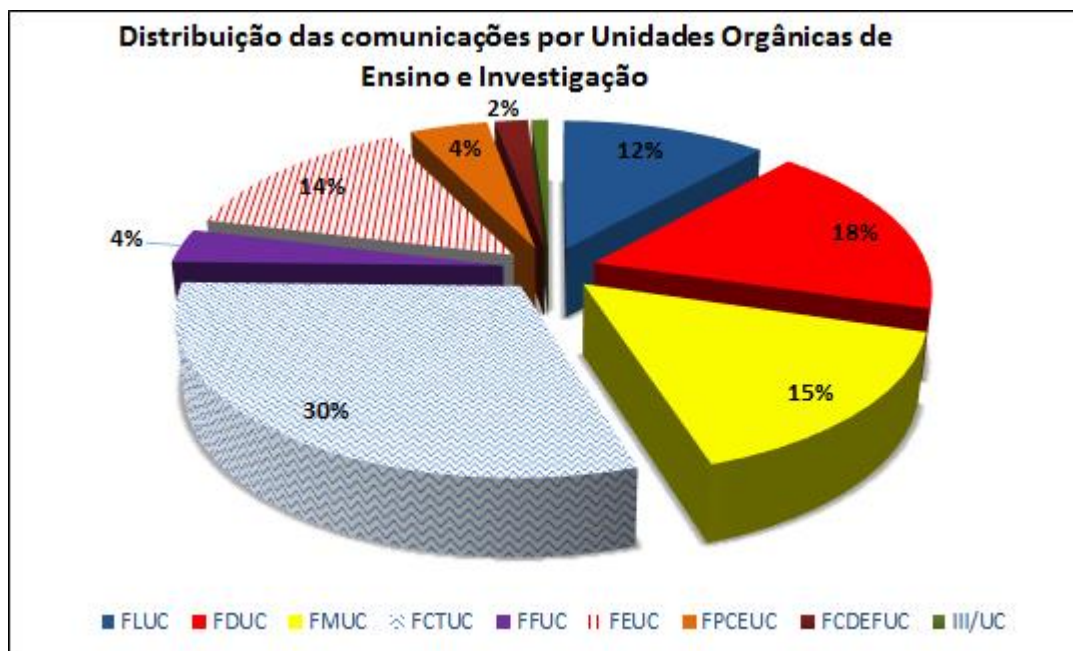


Gráfico 10 – Percentagem de Comunicações por Unidade Orgânica

As diversas unidades orgânicas da Universidade não possuem igual número de estudantes pelo que se afigura necessário estabelecer a relação entre a percentagem de participações e a percentagem de estudantes inscritos em cada Unidade Orgânica (Tabela 7, Gráfico 11).

Unidade Orgânica	Percentagem de alunos inscritos em cada Unidade Orgânica	Percentagem de comunicações dos estudantes inscritos por UO
FLUC	18,4	11,7
FDUC	14,2	18,0
FMUC	10,3	15,5
FCTUC	29,6	30,3
FFUC	5,8	3,5
FEUC	10,6	13,9
FPCEUC	6,6	4,4
FCDEFUC	3,2	1,9
III / UC	1,3	0,9

Tabela 7 – Percentagem de alunos inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica

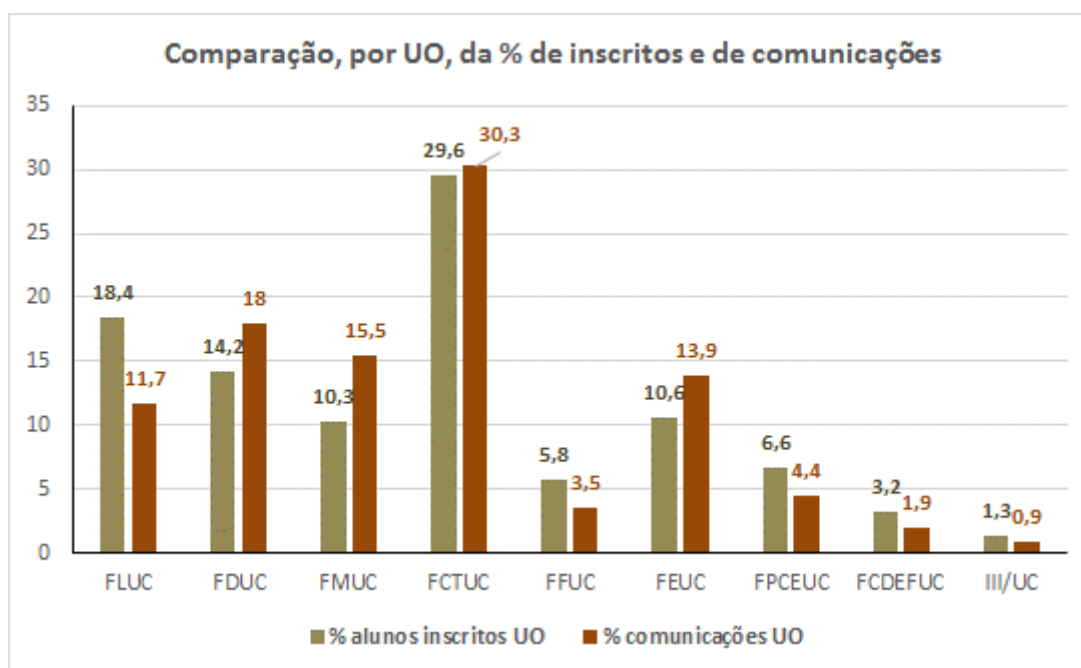


Gráfico 11 – Comparação, por Faculdade, entre a percentagem de estudantes inscritos e a percentagem de comunicações

O Gráfico 11 mostra que a percentagem de comunicações apresentadas por estudantes da Faculdade de Medicina, da Faculdade de Direito, da Faculdade de Economia e da Faculdade de Ciências e Tecnologia está acima da percentagem dos/as estudantes da UC que pertencem a essas Unidades Orgânicas. Nas restantes unidades orgânicas, a percentagem de comunicações é inferior à percentagem de estudantes inscritos.

2.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 317 comunicações referentes ao ano civil de 2018 recorreram aos Serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso (cf. Tabela 8 e Gráfico 12).

Tipo de curso	Número de comunicações	Porcentagem
1.º Ciclo	89	28,1%
Mestrado Integrado	92	29,0%
2.º Ciclo	75	23,7%
3.º Ciclo	54	17,0%
Não conferente de grau	7	2,2%

Tabela 8 – Comunicações por tipo de curso (317)

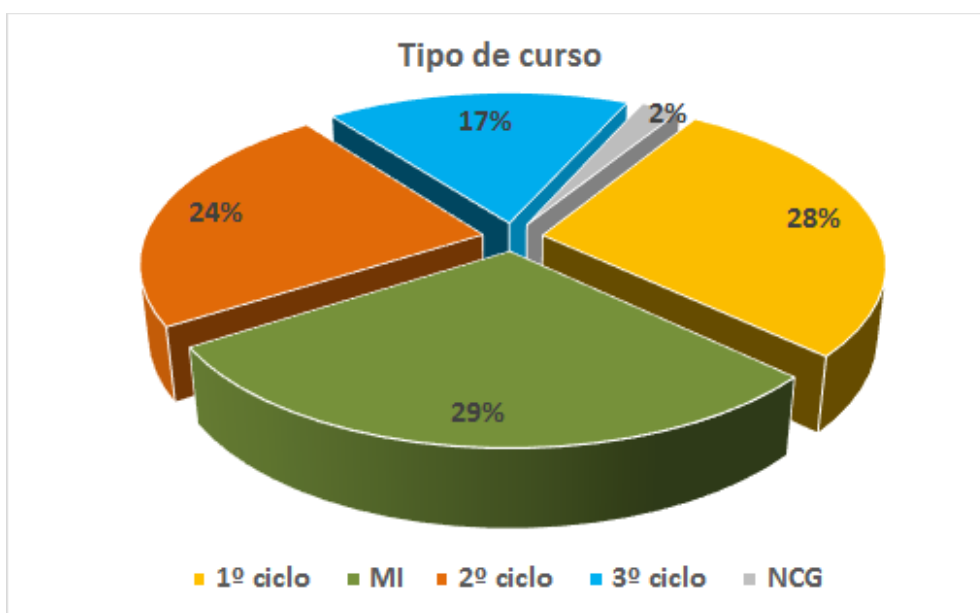


Gráfico 12 – Percentagem de comunicações por tipo de curso ou ciclo de estudos (317)

O maior número de comunicações (57%) foi apresentado por estudantes de mestrado integrado (29%) e de 1.º ciclo (28%). No entanto, por referência ao ano transato verifica-se uma diminuição das participações por parte de estudantes do 1º ciclo e MI e um aumento da participação de estudantes de 2º e 3º ciclos (de 32,5% em 2017 para 41% em 2018). Um grande número de participações neste âmbito centra-se em problemas com os/as orientadores/as ou supervisores/as de Dissertação ou Tese.

2.2.8. Correspondência entre a natureza da comunicação e o assunto

A relação entre a natureza das comunicações e o assunto permite compreender que o pedido de consulta é predominante em todos os assuntos, com particular destaque para os assuntos acadêmicos e pedagógicos (Tabela 9, Gráfico 13). De salientar as reclamações com valores muito próximos em assuntos de cariz pedagógico e de cariz acadêmico.

Assunto	Natureza da comunicação			
	Consulta (378)	Ped. Apoio (15)	Reclamação (127)	Sugestão (1)
Ação Social	17 [3,26%]	5 [0,96%]	1 [0,19%]	
Financeiro	58 [11,13%]	3 [0,58%]	11 [2,11%]	
Pedagógico	101 [19,39%]	2 [0,38%]	58 [11,13%]	
Acadêmico	202 [38,77%]	5 [0,96%]	57 [10,94%]	1 [0,19%]

Tabela 9 – Distribuição dos assuntos (521) conforme a natureza das comunicações

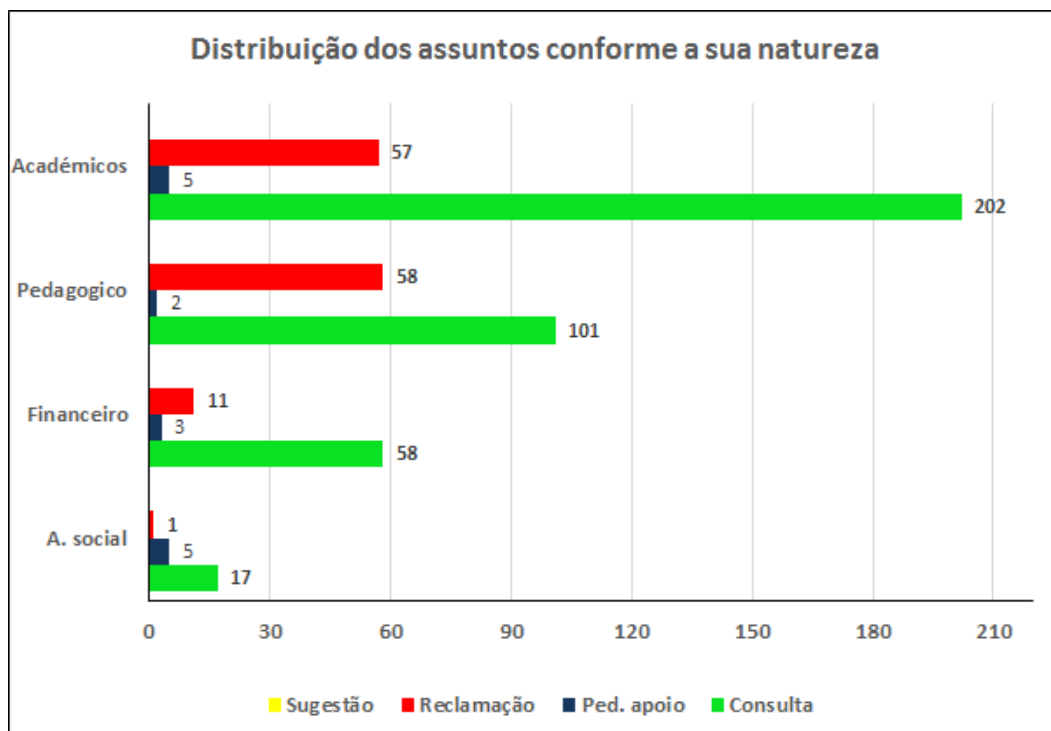


Gráfico 13 – Distribuição dos assuntos (521) conforme a sua natureza

Os pedidos de apoio repartem-se, com valores próximos, por todos os assuntos, com destaque para os assuntos sociais e académicos.

2.2.9. Correspondência entre o tipo de curso e o assunto da comunicação

Na Tabela 10 relaciona-se o ciclo de estudos dos/as estudantes com o assunto das comunicações.

Assunto	Tipo de curso				
	1.º Ciclo (143)	MI (160)	2.º Ciclo (133)	3.º Ciclo (78)	NCG (7)
Ação Social	13 [2,5%]	4 [0,77%]	3 [0,58%]	3 [0,58%]	0 [0%]
Financeiro	15 [2,88%]	9 [1,73%]	34 [6,53%]	13 [2,5%]	1 [0,19%]
Pedagógico	42 [8,06%]	65 [12,48%]	33 [6,33%]	19 [3,65%]	2 [0,38%]
Académico	73 [14,01%]	82 [15,74%]	63 [12,09%]	43 [8,25%]	4 [0,77%]

Tabela 10 – Relacionamento do tipo de curso com o assunto da comunicação (521)

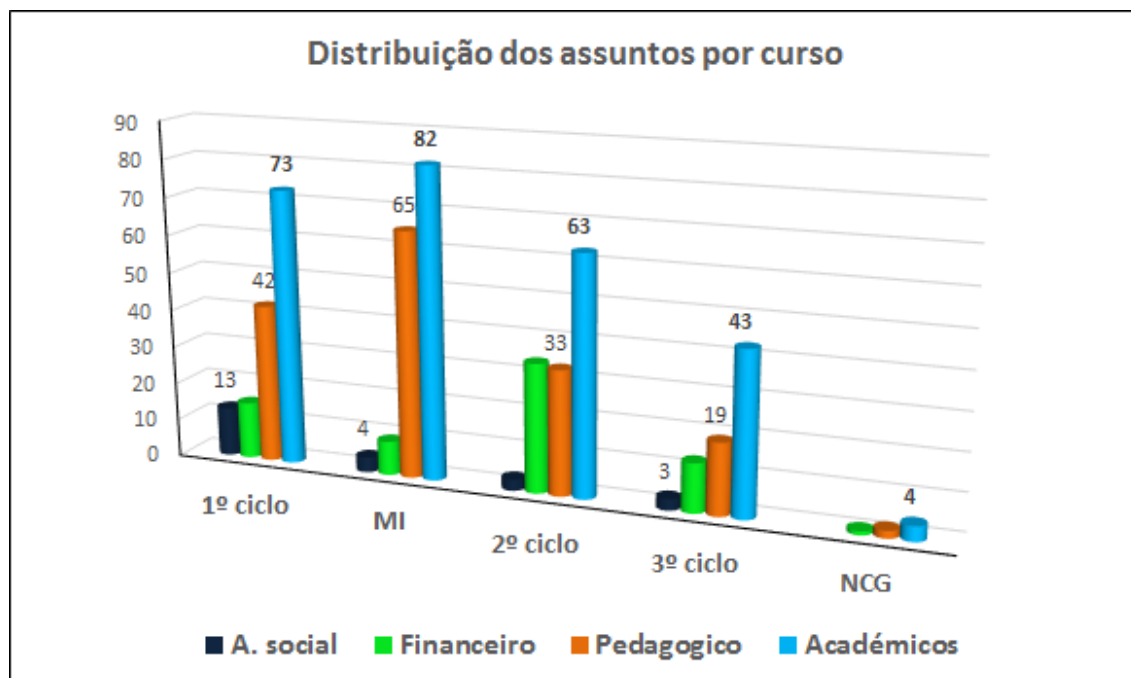


Gráfico 14 – Distribuição dos assuntos (521) por tipo de curso

Verifica-se que os assuntos académicos registam os maiores valores em todos os ciclos

de estudos. Imediatamente a seguir, surgem os assuntos pedagógicos para os/as estudantes de 1.º ciclo e mestrados integrados.

2.2.10. Distribuição dos assuntos das comunicações por Unidade Orgânica

A distribuição dos assuntos, por subcategorias (663) e por Unidade Orgânica, é apresentada na Tabela 11. Note-se que os números mais elevados se verificam quase sempre nas Faculdades de Direito, de Medicina e de Ciências e Tecnologia.

	Ação Social		Financeiros				Pedagógicos				Acadêmicos						Total
	Apoio	NEE	Propinas	Multas	Devoluções	Prémios	Func. Curso	Equivalências	Rel. Docentes	Dir. Especiais	Regulamentação	Requerimentos	Diplomas	Leg. Universitária	Insc. U. Curriculares	Insc. Exames	
FLUC	1	0	4	1	0	2	3	0	5	4	20	7	1	2	11	1	62
FDUC	9	0	19	0	0	0	13	3	2	12	45	14	4	2	5	1	129
FMUC	1	0	2	0	0	1	2	2	37	1	44	2	0	0	1	1	94
FCTUC	5	0	21	1	0	1	17	6	11	21	71	22	2	1	17	12	208
FFUC	1	0	2	0	0	0	5	2	1	1	8	2	0	0	0	0	22
FEUC	3	0	9	0	1	1	10	1	5	5	37	17	0	0	8	3	100
FPCEUC	2	0	3	0	0	0	3	2	1	3	11	4	0	0	2	1	32
FCDEFUC	0	0	3	0	0	0	0	1	1	0	4	2	0	0	0	0	11
III/UC	1	0	1				1		1				1				5
Total	23	0	64	1	2	5	54	17	64	47	240	70	8	5	44	19	663

Tabela 11 – Distribuição dos assuntos das comunicações por Unidade Orgânica

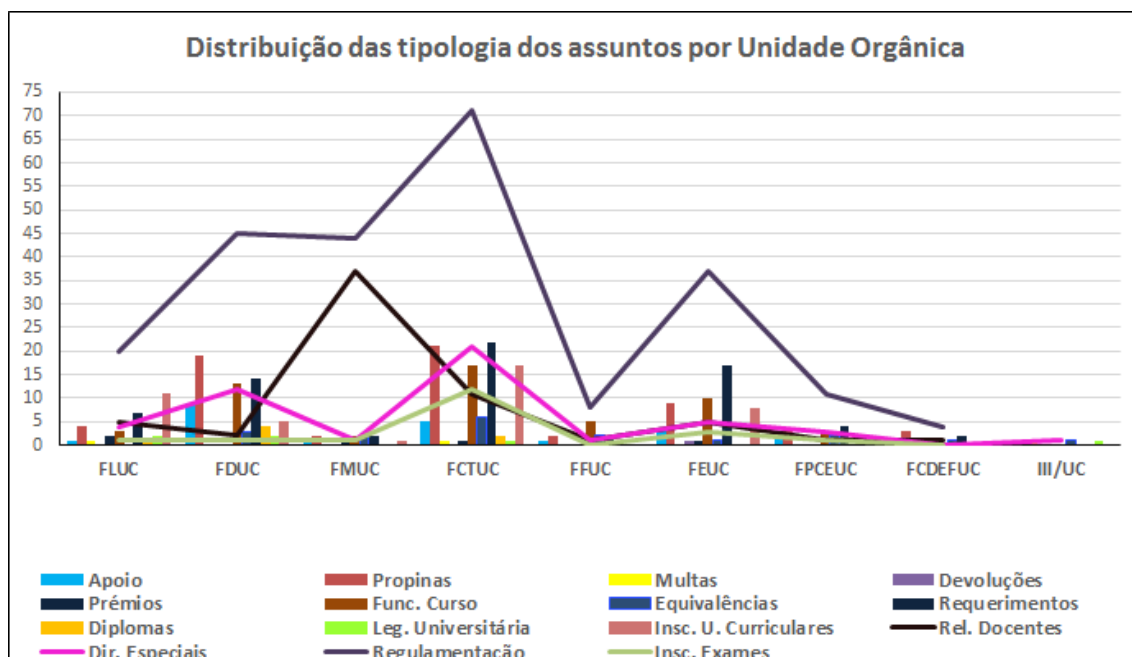


Gráfico 15 – Percentagem dos assuntos por Unidade Orgânica

2.2.11. Situação dos assuntos comunicados

O processo de intervenção face às pretensões apresentadas à Provedoria do Estudante consubstancia-se em quatro tipos de ação diferenciada e muitas vezes combinados: mediação; prestação de informação; encaminhamento da solicitação aos órgãos e serviços pertinentes para a sua resolução, ou esclarecimento e aconselhamento/ apoio aos estudantes para determinação de vias de ação ou para a explicitação de consequências e possibilidades associadas a uma dada decisão.

Efetuados os trâmites necessários para resposta às questões colocadas pelos/as estudantes, os processos são classificados como: Arquivados, sempre que o Provedor considera que a comunicação carece de fundamentação apropriada, quando o/a estudante não responde a uma solicitação de informação adicional ou falta a uma audiência sem justificação; Concluídos, quando os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi respondido; Ativos, quando o processo ainda se encontra em curso, isto é, quando ainda estão a realizar-se diligências para a recolha de informação sobre os factos comunicados, quando o assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou

recomendação, quando aguarda resolução pelos serviços ou órgãos competentes, ou mesmo quando, existindo já uma decisão dos serviços, os impactos da mesma na resolução da questão colocada pelo/a estudante não é ainda passível de uma análise que permita o encerramento do processo.



Gráfico 16 – Situação dos assuntos comunicados - 2018

Em 2018, dos 317 assuntos comunicados à Provedoria, a esmagadora maioria – 98% - encontra-se concluída, sendo que o tempo médio de resolução (desde a data de entrada na Provedoria) foi de 15 dias úteis. Dos processos ainda ativos a 31 de dezembro de 2018 alguns foram concluídos em 2019 e outros aguardam ainda decisões dos serviços. A tipologia de ação mais utilizada, em cerca de 90% dos casos intervencionados, foi a mediação (com serviços, com docentes, com dirigentes, entre outros) para resolução, o mais célere e adequada possível, das situações em acompanhamento, ou permitindo, como “parte terceira”, a intermediação de conflitos. Em alguns casos houve também, geralmente como complemento de outras ações, o aconselhamento aos estudantes (e por vezes docentes) sobre a melhor forma de resolver uma dada situação e o encaminhamento de casos, com informação e propostas de ação associadas, para as direções das Unidades Orgânicas ou dos Departamentos, ou para a Reitoria para decisão ou conhecimento da Vice-Reitora com o pelouro Académico ou mesmo do Reitor (o que aconteceu em dois casos envolvendo o comportamento de docentes e um caso

referente a um comportamento reiterado e desadequado de um estudante para com outros/as estudantes e que conduziu a queixa na polícia por parte destes). Em cerca de 10% dos casos, a ação desenvolvida foi, ou de mera informação sobre a regulamentação da Universidade e os procedimentos existentes, ou de aconselhamento na tomada de decisão, apresentando as possibilidades ao dispor dos/as estudantes e as implicações associadas às diversas opções.

2.3. Audiências

As audiências, como já foi salientado, podem ser solicitadas pelos/as estudantes ou pela Provedoria e destinam-se a esclarecer e/ou aprofundar os factos que suscitaram a participação. Durante o ano de 2018 realizaram-se 130 audiências, estando a sua distribuição representada no gráfico 17. Na grande maioria dos casos foram os próprios estudantes que solicitaram a audiência e as mesmas realizaram-se, na sua quase totalidade, nas instalações da Provedoria do Estudante. Estas solicitações, para além de serem motivadas pela vontade de explicitar pessoalmente alguns dos contornos das situações experienciadas e difíceis de traduzir num relato escrito, foram também, em muitos casos, uma forma de relatar situações pessoais e delicadas, sobretudo do foro relacional, e assegurar desse modo total privacidade.

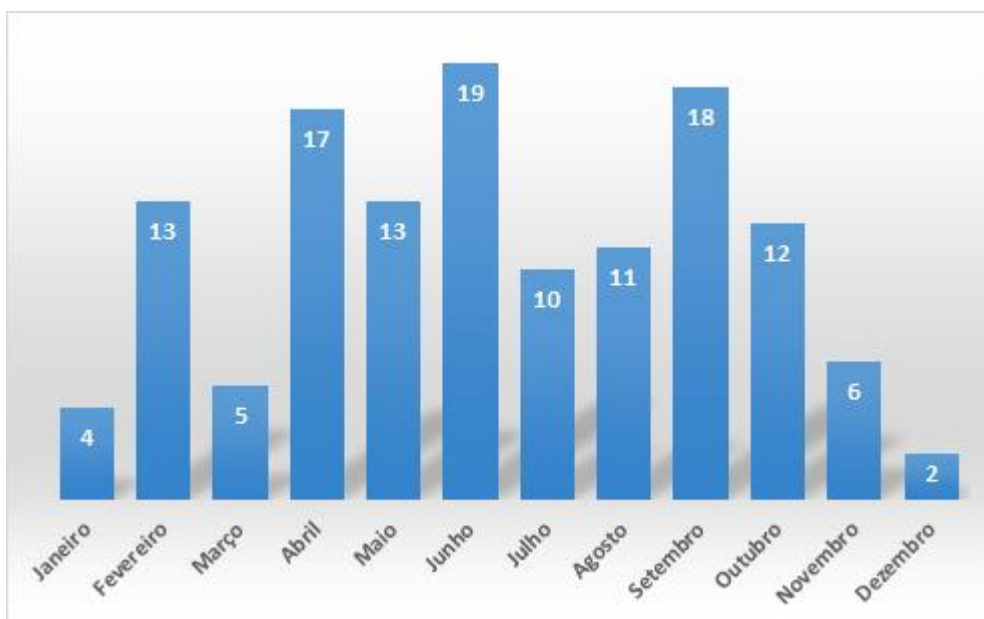


Gráfico 17 – Distribuição mensal das audiências (130)

A distribuição mensal das audiências, embora mais homogênea que nos anos precedentes, continua a revelar mais ou menos as mesmas tendências: o maior número de contactos ocorre nos períodos próximos do início ou do final do ano letivo. Assim, os meses em que se registou o maior número de audiências com estudantes, ou seus representantes, foram junho e setembro, logo seguidos de abril. Os valores mais baixos ocorreram em dezembro e janeiro. As audiências revelaram-se particularmente importantes, seja para um maior esclarecimento de aspetos muitas vezes pouco claros para os próprios participantes, seja para criação de uma proximidade empática que ajudou a revelar, em grande número de casos, questões muito mais profundas do que aquelas que despoletaram o contacto inicial com a Provedoria.

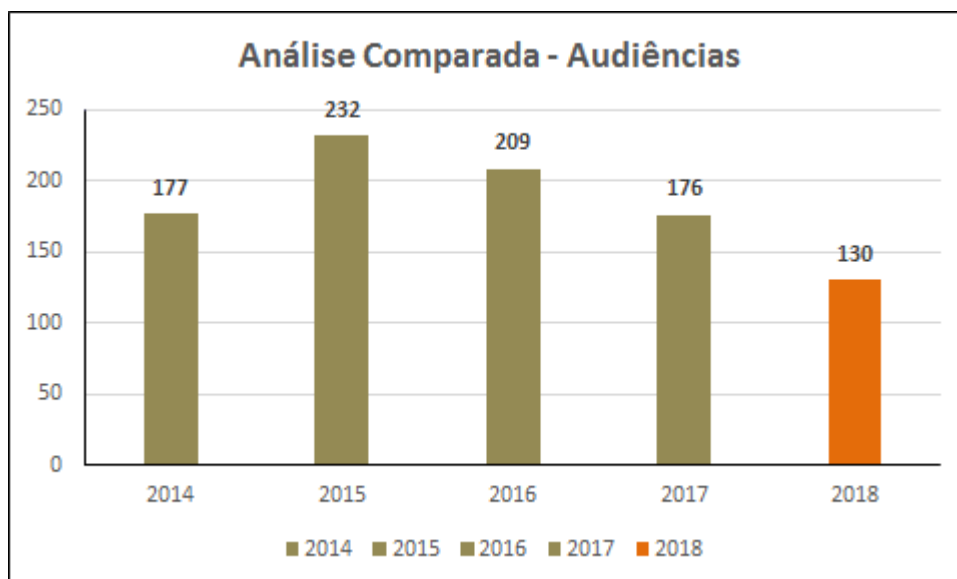


Gráfico 18 – Análise Comparada do número de audiências dos últimos 5 anos

Em comparação com anos anteriores verifica-se uma tendência, já verificada em 2017, de diminuição no número de audiências: em 2014 (177) - primeiro ano em que se registou este parâmetro -, em 2015 (232), em 2016 (209), em 2017 (176).

Saliente-se, porém, que a forma de contabilização dos casos participados à Provedoria foi, no ano em apreço no presente Relatório, alvo de um reajuste, não sendo considerados na estatística global todo um conjunto de contactos que não comportaram a abertura de processo, por exemplo, entrevistas, apoio a trabalhos académicos centrados na atividade da Provedoria, apresentação de estudantes candidatos a órgãos, entre outras.

2.4. Reuniões Institucionais

As reuniões da Provedoria com os diversos órgãos e serviços da UC constituem-se como um eixo central da atividade do Provedor e como uma importante estratégia de mediação e de resolução dos assuntos que lhe são apresentados. Tais reuniões e contactos de cariz mais formal (em paralelo com contactos informais) realizaram-se, em 2018, com a Equipa Reitoral, as Direções de Faculdade, as Direções de Departamento, as Coordenações de Curso, os Docentes, os Serviços de Ação Social, a Direção dos Serviços de Gestão Académica (SGA) e da Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua, os

Membros da Associação Académica e os Núcleos de Estudantes. Alguns destes contactos ocorreram de forma regular (periodicidade média mensal), nomeadamente com os SGA e a Reitoria. No total, ao longo de 2018, foram realizadas 110 reuniões e/ou contactos institucionais (número superior ao do ano transato: 79).

De salientar que, neste total, se enquadra também a participação da Provedora nos Fóruns Pedagógicos ou sessões de Debate e Esclarecimento sobre Direitos e Deveres dos/as estudantes organizados por alguns Núcleos da AAC para os quais era convidada. Foi o caso dos Núcleos de Estudantes de: Biologia; Engenharia Informática; Design e Multimédia; Engenharia Mecânica; Engenharia Eletrotécnica e de Computadores; Administração Pública e Privada; Farmácia e Psicologia e Ciências da Educação. Estes contactos foram particularmente importantes não só para um conhecimento mais próximo das preocupações dos/as estudantes, mas também para uma maior divulgação e compreensão do papel da Provedoria.

De salientar também a participação do Provedor do Estudante nas Reuniões mensais do Fundo Solidário, gerido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, nas quais diversos apoios a estudantes (do ensino superior público de Coimbra) com dificuldades socioeconómicas são discutidos e decididos pelos diversos parceiros.



Gráfico 19 – Reuniões com órgãos e serviços (110)

O maior número de reuniões /contactos ocorreu em maio e outubro e os meses com menor incidência nesta dimensão da atividade da Provedoria foram janeiro, março,

julho e agosto.

2.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas

Durante o ano de 2018 foram recebidas, como já foi referenciado, 317 participações. Trata-se do valor mais baixo desde o início de atividade da Provedoria do Estudante em 2009, excluindo a ano de 2010 (com 147 participações). Em 2011 foram recebidas 344 participações, em 2012 (392), em 2013 (370), em 2014 (388), em 2015 (416), em 2016 (384) e em 2017 (378).

A diminuição em 2018, ainda que pouco expressiva por referência aos valores registados nos últimos dois anos, decorre hipoteticamente de dois fatores associados:

- a) a resolução, ou minimização, de algumas questões transversais, por parte da Universidade, que anteriormente eram alvo de inúmeros pedidos de esclarecimento e reclamação, nomeadamente emissão de diplomas e cobranças coercivas;
- b) a distinção (em 2018) em termos de contabilidade estatística entre o número de contactos com a PEUC e a abertura de processos, tendo em conta dois critérios associados: a existência de um problema colocado por (ex)estudantes ou seus representantes a necessitar de intervenção por parte da Provedoria, e o desencadear de ações concretas nesse sentido. A diferença neste domínio, entre contactos e participações que conduziram à abertura de processo, não é, porém, significativa.

2.5.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

No Gráfico 20, podemos observar a comparação da relação dos/as utentes com a Universidade, no que diz respeito às comunicações apresentadas, nos últimos 9 anos.

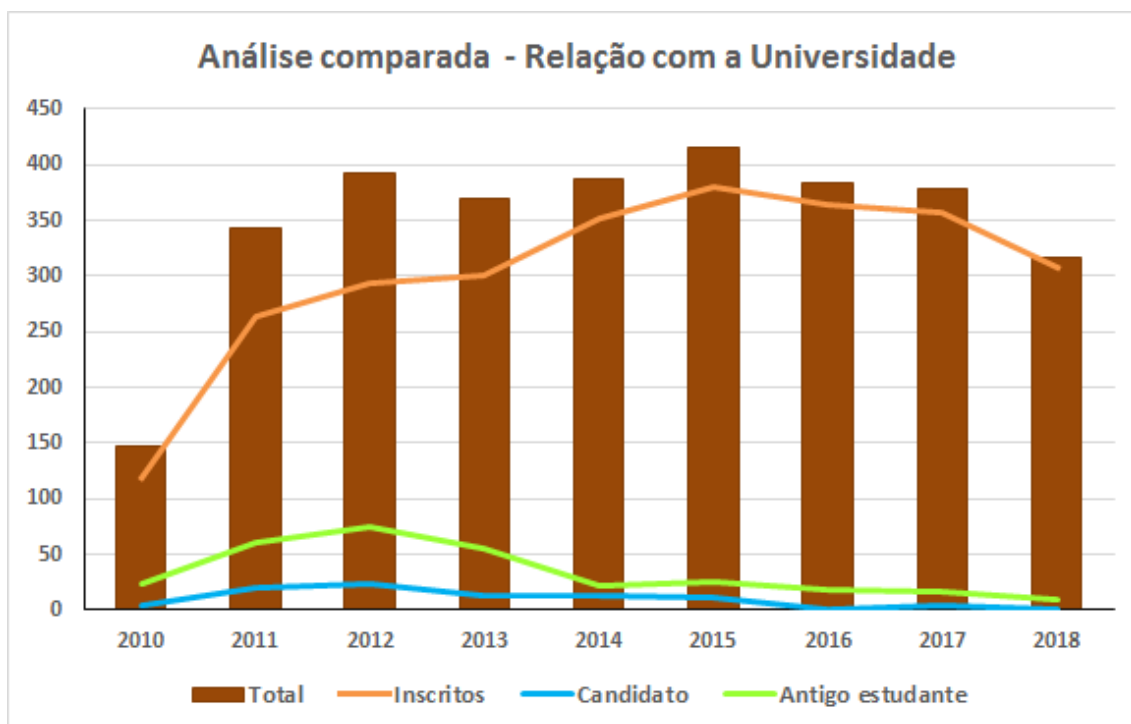


Gráfico 20 – Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

Revela-se neste âmbito um aumento significativo da atividade da Provedoria ao longo dos primeiros anos e uma relativa estabilização do número total de comunicações nos anos mais recentes.

Em relação aos candidatos os valores dos três últimos anos são francamente mais baixos que os anteriores, reduzindo-se em 2018 ao valor zero, o que poderá dever-se à melhoria e acessibilidade da informação disponibilizada pela Universidade pelos diversos canais destinados a esse fim.

As comunicações apresentadas pelos/as antigos/as estudantes incidem nos problemas relativos à cobrança coerciva de propinas, à regulamentação e ao sistema de reingresso.

2.5.2. Análise comparada da natureza das comunicações

O Gráfico 21 mostra a comparação das comunicações quanto à sua natureza ao longo dos últimos nove anos.

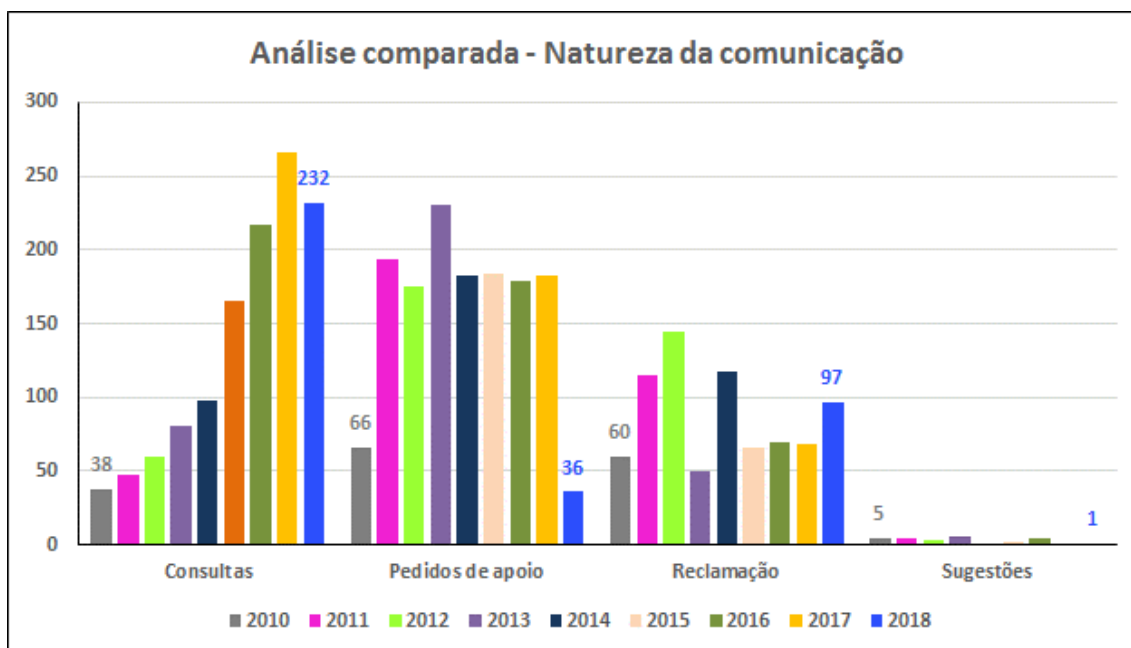


Gráfico 21 – Análise comparada da natureza das comunicações

O número de consultas continua a ser o mais elevado, contudo, em relação ao ano anterior, houve um decréscimo de 12,8%. O número de pedidos de apoio seguiu a mesma tendência, destacando-se, da série de anos em análise, o ano de 2018 por apresentar o menor valor.

Um aspeto relevante a destacar é o aumento do número de reclamações em 2018. O mais alto dos últimos quatro anos com um aumento da ordem dos 42,6% face a 2017. Neste âmbito, dois aspetos merecem realce e uma atenção redobrada: a relação pedagógica (nomeadamente no quadro da relação individualizada entre supervisor/orientador/estudante) e o acolhimento/acompanhamento de estudantes internacionais. Em muitos casos a reclamação apresentada na Provedoria foi também registada no Portal Sim@uc.pt.

2.5.3. Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria

A evolução das comunicações, nos últimos nove anos, por tipo de curso dos estudantes pode ser observada no Gráfico 22.

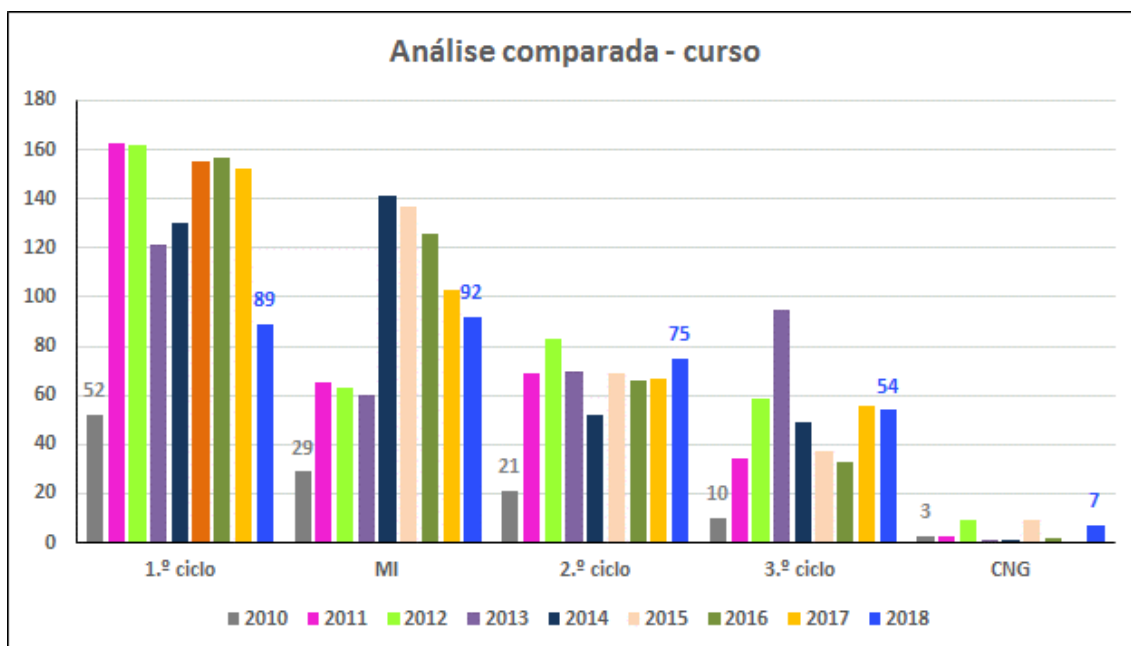


Gráfico 22 – Análise comparada por tipo de curso dos/as utentes da provedoria

Verificamos uma redução significativa das comunicações apresentadas por estudantes do 1.º Ciclo.

O número de comunicações apresentadas por estudantes de Mestrado Integrado registou uma descida, acentuando a tendência dos quatro anos anteriores. As comunicações de 2.º ciclo registaram uma subida, apresentando-se como o valor mais alto dos últimos 5 anos. As comunicações de 3.º ciclo não registaram diferenças expressivas face a 2017. As participações de estudantes dos Cursos Não Conferentes de grau aumentaram em 2018, o que ficou a dever-se sobretudo a algumas reclamações sobre o funcionamento de um curso de ensino a distância.

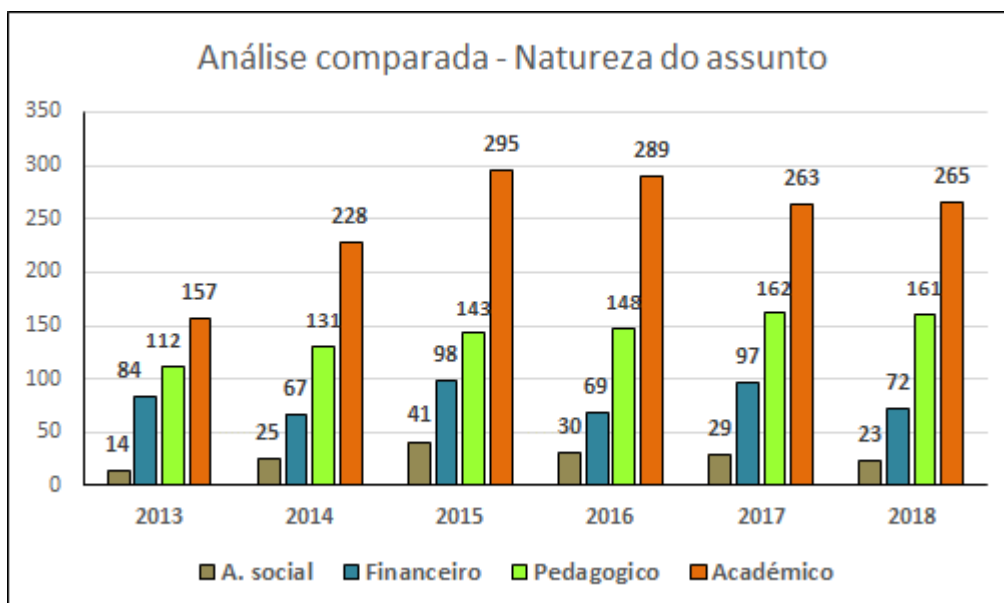


Gráfico 23 – Evolução do número de assuntos das comunicações

2.4.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa

Os dados referentes a 2018 revelam um conjunto de questões que persistem ao longo dos últimos anos, nomeadamente as reclamações e consultas referentes a atrasos na resposta a requerimentos e as dificuldades de compreensão da legislação e regulamentação académica, mas revelam também alguns dados novos, ou dados que emergem de forma mais clara e saliente sobre aspetos que já se vinham a manifestar mais subtilmente em anos precedentes. É o caso de questões relacionadas com a área pedagógica, nomeadamente em relação ao papel dos/as orientadores/as de dissertação ou tese, ou à integração de estudantes internacionais.

Na verdade, diversos estudantes, sobretudo de nacionalidade brasileira mas não exclusivamente, salientaram não apenas dificuldades associadas à inscrição feita a distância (para estudantes que se inscrevem pela primeira vez) o que conduz a erros que obrigam a correção (nem sempre fácil ou célere) aquando da chegada a Portugal, mas também dificuldades de compreensão da linguagem e procedimentos da Universidade traduzidos em inúmeros problemas, por exemplo, nos atendimentos. Os desafios que se colocam aos serviços e às unidades orgânicas decorrentes do aumento do número de estudantes de diversas nacionalidades, quer em termos comunicacionais e de

acolhimento, quer em termos de integração e de acompanhamento académico e social, tem necessariamente de ser alvo de uma atenção redobrada e multidimensional. Tais questões foram não apenas explicitadas em diversos atendimentos a estudantes internacionais, mas também em contactos com a Divisão de Relações Internacionais e em particular com os estudantes voluntários GPS. Aos aspetos já referenciados, que exigem uma readequação da Universidade a diversos níveis, bem como formação dos recursos humanos de *front-office* e uma clarificação da regulamentação académica, acresce a necessária sensibilização nas unidades orgânicas, desde os serviços académicos à sala de aula, para as especificidades culturais e as expectativas de tais públicos. As reclamações relativas a suspeitas de discriminação e a linguagem ou comportamento xenófobo decorrem inúmeras vezes de dificuldades comunicacionais e de desconhecimento mútuo, que importa suplantar com estratégias formativas e informativas, participadas, inteligentes e holísticas.

Em termos pedagógicos, para além da necessária melhoria da comunicação entre docentes e discentes, várias questões foram sendo salientadas, quer no quadro das audiências, quer no âmbito de alguns encontros com grupos de estudantes promovidos por exemplo pelos Núcleos de Estudantes. É de salientar a expectativa dos/as estudantes relativamente a aulas mais interativas e adequadas aos contextos atuais; a contestação da obrigatoriedade de presenças em aulas teóricas existente em alguns departamentos; o atraso na correção de material de avaliação e na publicação das classificações; a falta de disponibilidade ou o apoio qualitativamente insuficiente em processos de orientação e supervisão de estágios, teses ou dissertações; o incumprimento de normas e regulamentos por parte de alguns docentes nomeadamente em termos de processos de avaliação e divulgação dos mesmos no NONIO, entre outros aspetos. No que diz respeito aos atrasos na correção de frequências ou exames e na publicação de classificações as situações são muito frequentes e, por referência a alguns docentes, recorrentes, o que deve merecer da parte da estrutura central e das várias faculdades e departamentos uma reflexão mais profunda sobre a equidade na distribuição de serviço docente entre os vários

professores, bem como sobre a forma como o sistema de aulas e avaliações se encontra estruturado.

Em relação a estes aspetos procurou-se sempre na Provedoria assegurar que o circuito normal de manifestação da reclamação ou pedido havia sido assegurado por parte dos/as estudantes ou dos seus representantes - contacto com o/a docente, com a coordenação de curso, com a direção da Unidade Orgânica ou departamento e com o conselho pedagógico – antes de solicitada a intervenção da Provedoria. O respeito pelo papel de cada interveniente e pela autonomia dos/as estudantes e a sua afirmação como cidadãos, sem paternalismos desvalorizantes, assim o exige. Na maioria dos casos esse circuito tinha sido respeitado evidenciando-se, porém, a necessidade de um reforço de pressão via Provedoria. Em outros casos a inexistência de contactos prévios era justificada com o receio de represálias por parte de um determinado docente ou serviço. Ainda que só pontualmente manifestado de forma explícita este aspeto não pode ser escamoteado e deve conduzir a uma reflexão mais profunda sobre as dimensões a assegurar por parte de docentes e discentes para a construção de uma cultura de ensino-aprendizagem livre e crítica. A formação pedagógica de professores do ensino superior, a par de processos de estímulo à participação, à responsabilidade social e à curiosidade científica dos discentes afiguram-se como elementos centrais de uma universidade que não visa formar apenas profissionais, mas cidadãos conscientes e argumentativos. O que só se consegue num ambiente de liberdade e respeito mútuo, os ingredientes fundamentais da descoberta, da capacidade de liderança e de expressão e da autonomização. Os bons exemplos de professores devem ser salientados e a cultura do elogio e da sugestão estimulada. Nos diversos anos em análise as sugestões apresentadas por estudantes são sempre em número muito residual.

Nos diversos contactos com os/as estudantes foi possível perceber que ainda existe um grande desconhecimento sobre a existência e o papel concreto da Provedoria, apesar do esforço que tem sido feito pelos Provedores nos últimos anos e pelos Núcleos de Estudantes da AAC. Tal desconhecimento é nomeadamente visível no tipo de pedidos que muitas vezes são apresentados à Provedoria, como se fosse entendido como um serviço informativo sobre procedimentos administrativos e regulamentação. Na

verdade, o desconhecimento, ou incompreensão, das normas e regulamentos por parte dos/as estudantes é notória, bem como a inércia na busca de informação, quer sobre regras, quer sobre prazos, o que conduz a problemas que têm de ser tratados *a posteriori* como condições excecionais e fora de prazo com todas as implicações que isso comporta: sobrecarga de serviços, pagamento de emolumentos, atrasos nas inscrições, etc.

A demora na resposta a requerimentos está na origem de uma grande parte das reclamações no domínio académico, tendência que se tem verificado nos últimos anos, embora com indícios de diminuição progressiva. Um aspeto fundamental relaciona-se com a aplicação do Regulamento de Direitos Especiais do Estudante da UC sobretudo no que diz respeito à atribuição do estatuto de estudante integrado em atividades culturais ou de estudante atleta. O atraso na atribuição do estatuto devido à complexidade processual que enquadra (só foi atribuído em junho no ano letivo transato) anula, na verdade, o acesso a um conjunto de benefícios (por exemplo a escolha de turmas ou a relevação de faltas) que constam do Regulamento. Um processo a simplificar e a acelerar para que os direitos consagrados possam ser de facto direitos usufruídos.

Os assuntos referentes a propinas continuam a ser o aspeto da área financeira mais relevante. No ano de 2018 diminuíram as reclamações de cobrança coerciva, mas diversos estudantes internacionais se manifestaram contra o valor da propina respetiva e solicitaram ajuda devido a dificuldades de pagamento. Nestes casos a Provedoria pouco pode fazer a não ser aconselhar determinadas estratégias, nomeadamente a inscrição a tempo parcial. Em alguns casos foi possível ajudar a reverter a aplicação da propina de estudante internacional a estudantes anteriormente equiparados a nacionais, mas que prescreveram, desde que o vínculo com a Universidade não tenha sido interrompido (por via da inscrição em unidades curriculares isoladas) durante o ano de afastamento por prescrição. Do mesmo modo, foi possível assegurar regras mais explícitas, via despacho reitoral, relativas à salvaguarda de manutenção da mesma propina de entrada (por um espaço temporal determinado) para estudantes

internacionais que não consigam concluir um segundo ciclo no espaço de tempo “normal” para esse efeito.

O sistema de informação tem ainda de ser melhorado apesar dos efeitos positivos de inúmeros alertas que têm sido gerados. O “desconhecimento” da prescrição por parte de alguns estudantes por exemplo continua a ser manifesto, o que poderia ser minimizado por sistemas de alerta mais eficazes. Do mesmo modo, a explicitação das diferenças entre unidades curriculares avulsas e unidades curriculares isoladas, ou a indicação de que a realização de unidades curriculares do plano de estudos em regime de isoladas grátis não permite a sua futura creditação no plano de estudos, ainda precisa de ser melhorada.

À semelhança dos anos anteriores os/as estudantes continuam a queixar-se de receberem, por vezes, informações pouco corretas e até contraditórias nos serviços, embora nem sempre a tenham procurado obter junto das pessoas ou nos locais adequados para o efeito. Em todas as ocasiões de contacto com os/as estudantes foi sublinhada a necessidade de conhecerem bem os regulamentos e de procurarem informação junto dos serviços académicos e das coordenações de curso. Os/As estudantes foram também incentivados a consultar regularmente o sistema informático e a informação disponibilizada na página *web* e no inforestudante, com o objetivo de acompanharem adequadamente o ano escolar pois isso faz com que não tenham tanta necessidade de se deslocarem aos Serviços.

Os problemas relativos ao funcionamento dos cursos em 2018 relacionaram-se sobretudo com os planos de transição e o início das inscrições do Mestrado Integrado de Engenharia Eletrotécnica e de Computadores da FCTUC, sujeito a uma reestruturação curricular.

3. PROPOSTAS DE MELHORIA

A atividade do Provedor do Estudante estrutura-se em torno de um objetivo de promoção de direitos e defesa dos interesses legítimos dos/as estudantes. Neste sentido, cabe-lhe não somente garantir o cumprimento dos Regulamentos tendo em vista a salvaguarda de uma dimensão de justiça para todos os/as estudantes, mas também assegurar a equidade face a situações concretas e, em determinados casos, a justificação de exceções ao que se encontra expresso nos Regulamentos.

Ao longo de 2018 foram desenvolvidas sobretudo ações, ou apresentadas propostas, tendentes à melhoria do funcionamento da Provedoria de modo a assegurar, numa ótica de médio/ longo prazo, uma atuação menos reativa e mais preventiva e transversal. Assim, de março a dezembro foram desencadeadas ações centradas em três domínios essenciais: a) divulgação da ação da Provedoria; b) desenvolvimento de processos de apoio à reflexão e a recomendações; c) readequação de procedimentos.

No que diz respeito ao primeiro aspeto (divulgação da ação da Provedoria) procurou-se incrementar por via de um contacto mais próximo com a AAC e os Núcleos de estudantes as ocasiões para apresentação da Provedoria. Em paralelo, começou-se a desenvolver uma aplicação (ação não concretizada) para telemóvel de divulgação e contacto da Provedoria com a colaboração de estudantes da *Académica Start UC* e foi melhorada a informação na página da UC. Um outro objetivo (ainda em curso) é a mudança das instalações da Provedoria para um local mais central e próximo dos/as estudantes. A este nível foram iniciadas as negociações com a equipa reitoral então em funções embora não tenha ainda sido possível operacionalizar a mudança.

No que diz respeito ao segundo aspeto, a missão da Provedoria, consagrada no RJIES (2007), nos Estatutos da UC e no Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, consubstancia-se, como já foi referenciado, não apenas na mediação e na resposta, direta e atempada, às solicitações e reclamações dos/as estudantes, no respeito pelos respetivos direitos, interesses e expectativas legitimamente ancoradas, mas também, numa ação preventiva e prospetiva capaz de minimizar, ou suplantar, a prazo, algumas das questões que, recorrentemente, servem

de base às participações que chegam à Provedoria.

Esta dimensão proposicional, sob a forma de recomendações (normativas, organizacionais, pedagógicas, entre outras) e projetos estruturantes, constitui-se, na verdade, como o elemento mais consistente de um papel que, ainda que depurado de poder decisional, não deixa de comportar uma autoridade de influência relevante, canalizada para a melhoria do serviço público prestado pela Universidade aos seus estudantes.

Destarte, tais propostas e recomendações, pelo impacte que delas pode derivar, devem enquadrar necessariamente uma fundamentação sólida e refletida sobre as várias dimensões a considerar, as implicações associadas e os processos e agentes a mobilizar para a sua efetivação. Uma fundamentação que derive sobretudo do conhecimento profundo de uma determinada realidade (o que se concretiza em certa medida com a realização de estudos e diagnósticos) e das variadas perspectivas que sobre ela podem coexistir. Nesse sentido, o papel da Provedoria na construção da arquitetura argumentativa das recomendações pode e deve comportar momentos de reflexão, partilha e discussão com outros intervenientes-chave que ajudem a identificar o que é necessário, possível e desejável alterar, e como, em prol da missão e dos valores centrais da Universidade. Foi com este desiderato que foi criado o Fórum Consultivo da PEUC que agregou representantes de estudantes dos vários ciclos de estudos nos órgãos da UC (nomeadamente da AAC, do Conselho Geral e do Senado), antigos provedores, estudantes internacionais e, em alguns casos *ad-hoc*, outros elementos da UC que se entenda relevante auscultar.

O FC-PEUC constitui-se assim essencialmente como uma plataforma de diálogo e de ligação entre a Provedoria e os estudantes da UC, permitindo concretizar alguns dos pilares básicos da missão daquela: a) a promoção da proximidade e da comunicação entre os diversos elementos da comunidade académica e sobretudo os discentes dos diversos ciclos de estudo; b) a atenção privilegiada às perspectivas e expectativas dos/as estudantes moldadas pelas suas vivências, experiências e problemas nas diversas unidades orgânicas e nos inúmeros serviços da UC; c) a busca de soluções de coesão e melhoria das respostas por parte dos serviços, quer em termos de tempo, quer em termos de qualidade; d) a informação adequada e inteligível sobre direitos e deveres e

sobre procedimentos para a sua concretização; e) a afirmação como observatório proativo, estimulando ações de cariz preventivo e de inovação sistémica e incremental. Neste contexto, o FC-PEUC não visa substituir-se a nenhuma outra estrutura que legitimamente deseje representar os interesses dos/as estudantes, mas apenas agregar esforços de debate e consolidação de posições da própria Provedoria. Tem pois como objetivos estimular a reflexão e delinear recomendações aos órgãos de governo e/ou associações estudantis sobre dimensões estruturantes da UC nas suas diversas áreas de atuação (ensino, investigação e prestação de serviços à comunidade); discutir e pronunciar-se sobre normativos da UC (regulamentos, normas, despachos, etc.) e outros que enquadrem globalmente a sua atividade (regulamentos de ação social; regulamento jurídico, etc.); delinear propostas de projetos de intervenção e estudos em diversos domínios, tendo em vista a melhoria da coesão, da comunicação, da integração e da cidadania no espaço universitário, nomeadamente no âmbito: da integração/interação sociocultural e académica dos estudantes nacionais e internacionais; da otimização de acessibilidades dos/aos equipamentos universitários; da simplificação e inteligibilidade de procedimentos; da situação social e académica dos/as estudantes da UC; das situações de abandono e interrupção de estudos nos diversos ciclos de formação, perspetivando processos de deteção precoce; da promoção da equidade e igualdade de oportunidades; da ética *versus* fraude académica e dos desafios éticos em contextos de elevadas potencialidades tecnológicas; da conduta ética e de respeito pelos direitos dos/as estudantes por parte de funcionários e docentes; da preservação e respeito pelo património da universidade e a relação com a cidade.

O FC-PEUC reuniu em 2018 duas vezes e dessas reuniões resultaram reflexões e propostas muito enriquecedoras para o funcionamento da Provedoria e para a relação com os/as estudantes que a procuram.

Sob o mesmo pressuposto, foi proposta à Reitoria a contratação de um investigador (concurso a decorrer) e foi iniciado, com alguns estudantes de órgãos de governo da UC, um estudo sobre o nível de abandono dos programas doutorais e as razões subjacentes. Em termos da readequação de procedimentos da Provedoria foi reestruturada a Ficha de abertura de processo, foi ponderada a mudança de tipologia de registo dos casos

utilizando as categorias usadas⁵ pela Rede Nacional de Provedores a implementar no Relatório de Atividades de 2019 (se assim for decidido pelo Provedor do Estudante então em exercício) e foi criado um formulário de contacto *online* para registo da participação por parte do/a aluno/a com a ajuda da DAMC. Foi também equacionado o processo de articulação entre as reclamações que entram por via da Provedoria do estudante e por via da DAMC de modo a evitar duplicações no tratamento das mesmas reclamações e introduzir maior eficácia e qualidade no tratamento da informação.

Em termos mais substantivos foi delineado, em associação com o senhor Vice-Reitor Joaquim Ramos de Carvalho, um programa de acolhimento e *mentoring* destinado a estudantes internacionais e que foi aplicado como projeto piloto no Departamento de Arquitetura da FCTUC.

⁵ Tipologias: A) questões de foro académico/administrativo (calendário escolar/ inscrição; certidões e diplomas, concursos; estatutos; mobilidade; prescrição; propinas; emolumentos e taxas; falhas nos serviços; normas académicas; diversos – prémios e bolsas de mérito, logística...); B) questões de foro pedagógico (provas de avaliação; queixas contra docentes; normas pedagógicas, creditações, outros); C) questões de ação social (ação social escolar; saúde e desporto; falhas nos serviços; diversos); D) Outros (pessoal – comportamentos desviantes, integração, assédio, ética, afetividade...; associativo/ cívico; segurança, outros).

4. OUTRAS ATIVIDADES

No decurso do ano de 2018 foi ainda possível participar em atividades adicionais de articulação e presença pública na qualidade de Provedora do Estudante, como sejam:

- a) Participação no Encontro Nacional da Rede de Provedores do Estudante realizado no Porto (Universidade Portucalense), no dia 12 de outubro
- b) Participação no evento organizado pelo Conselho Geral da Universidade de Coimbra *“UC 2030 – Uma perspetiva estudantil quanto ao futuro da UC”*, realizado nos dias 18 e 19 de maio.

Além disso, assegurou-se a participação em inúmeras iniciativas académicas e cerimónias de receção aos novos alunos em diversas Unidades Orgânicas.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Qualquer tentativa de quantificação de resultados de um trabalho multifacetado como o da Provedoria do Estudante é necessariamente redutor já que muitos dos efeitos desse trabalho não são tangíveis e têm uma dimensão essencialmente simbólica, de influência e geração de conexões. Por isso, os dados que constam do presente Relatório são apenas uma descrição do tipo de trabalho desenvolvido e do respetivo âmbito, mas não permitem caracterizar o trabalho em si mesmo.

Na verdade, os resultados e a celeridade de resposta não dependem somente da atuação da Provedoria mas de diversos serviços e agentes com os quais precisa de se articular para obter a resolução necessária, sendo que esses serviços têm igualmente a sua forma de atuação e objetivos a cumprir, não sendo por vezes fácil a introdução de questões adicionais trazidas pela Provedoria.

Saliente-se também que a eficácia de atuação da Provedoria pode ser diferenciada consoante a perspetiva sob a qual é analisada. Mesmo do ponto de vista dos/as estudantes essa análise depende das expectativas que têm relativamente à “boa” resolução das questões que os preocupam. Muitas vezes a resolução que pretendem tem de ser reajustada no seu próprio interesse e conduzir à reelaboração da pretensão de partida.

Diferentes interesses têm, na maioria das vezes, de ser conciliados cabendo ao Provedor a tarefa fundamental de clarificar os argumentos recíprocos e encontrar os pontos de contacto necessários à superação de possíveis conflitos, assegurando a observância de padrões éticos na gestão da informação e na neutralização de tentativas de manipulação.

Uma última nota relaciona-se com a apropriação por parte dos diversos serviços e interventores da Universidade da importância e do papel da Provedoria. O seu entendimento como parte da solução e não parte do problema, na perspetiva de que todos os intervenientes trabalham para a prossecução de um mesmo objetivo – a garantia de um serviço de qualidade – é, neste âmbito, essencial.

Agradecimentos

Na qualidade de Provedora do Estudante apresento os mais profundos agradecimentos ao Senhor Reitor Professor João Gabriel Silva e à sua Equipa Reitoral, particularmente a Vice-Reitora Professora Madalena Alarcão e o Vice-Reitor Professor Joaquim Ramos de Carvalho, pelo apoio e disponibilidades constantes. Para todos um abraço de muito apreço e gratidão.

Um abraço também para os diversos funcionários da UC com os quais tive oportunidade de interagir e que em diversas ocasiões ajudaram a Provedoria. Não podendo agradecer a todos/as fica o agradecimento expresso na pessoa dos respetivos dirigentes, em particular, a Engenheira Sílvia Figueiredo, a Dr.^a Filomena Marques de Carvalho, a Dr.^a Conceição Marques, a Dr.^a Sílvia Santos. Uma referência especial ao Dr. Carlos Henriques e ao Dr. Miguel Carvalho pela constante disponibilidade e profissionalismo em termos de apoio jurídico.

Aos Membros do Fundo de Apoio Solidário, em especial ao Padre Paulo e à Dr.^a Ana Escada, um obrigada pelo acolhimento e pela generosidade terna.

Um sincero agradecimento também à diretora/aos diretores e subdiretores/as das unidades orgânicas, aos coordenadores de curso, aos docentes e aos funcionários das diversas Faculdades e Departamentos pela gentileza e abertura para resolução das diversas situações apresentadas.

Por fim, um abraço profundo aos estudantes, pelo apoio, pelo voto de confiança e pela empatia, em especial à Direção da Associação Académica de Coimbra, na pessoa do Alexandre Amado, e aos Núcleos de Estudantes das diversas Faculdades e Departamentos.

Um agradecimento sem palavras à Dr.^a Virgínia Fonseca, pelo trabalho realizado na Provedoria e sobretudo pelo cuidado e humanismo, e à Dr.^a Fátima Jegundo que formatou o presente Relatório.

Muito Grata a todos e aos membros do Senado, da AAC e do Conselho Geral que me deram o voto de confiança necessário para o desempenho da função!

Cristina Albuquerque