



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2019

Coimbra | Março | 2020

1 2



9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE DE
COIMBRA

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2019, em cumprimento do disposto no art.º 7, nº 7 do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

O Provedor do Estudante

(Paulo Peixoto)

Coimbra, março de 2020



PROVEDORIA DO ESTUDANTE UNIVERSIDADE D COIMBRA

Título: Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2019

Ano: 2020 (março)

Relator: Paulo Peixoto (o Provedor do Estudante)

Colaboração: Virgínia Fonseca (Técnica Superior) e Joana Almeida (Investigadora que colabora com a Provedoria do Estudante)

Imagem da capa: Colégio de S. Jerónimo (novas instalações da Provedoria do Estudante a partir de fevereiro de 2020) – vista a partir da Praça D. Dinis

ÍNDICE

1. Sumário executivo.....	1
2. Introdução.....	5
2.1. O Provedor do Estudante	5
2.2. Âmbito de intervenção.....	6
3. Atividade do Provedor do Estudante	9
3.1. Enquadramento.....	9
3.2. Análise quantitativa das participações	13
3.2.1. Número de participações	13
3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade	15
3.2.3. Origem dos autores das comunicações	16
3.2.4. Natureza das comunicações.....	19
3.2.5. Assunto das comunicações.....	21
3.2.6. Identificação da unidade orgânica.....	28
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes	33
3.2.8. Situação dos assuntos comunicados.....	36
3.3. Audiências	37
3.4. Reuniões institucionais	39
3.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas	41
3.5.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade...42	
3.5.2. Análise comparada da natureza das comunicações	43
3.5.3. Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria ..48	
3.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa .52	
4. Avaliação da Provedoria pelos seus utentes	57
4.1. Contexto	57
4.1.1. Modo de contacto com a Provedoria	57

4.1.2. Atendimento.....	59
4.1.3. Intervenção da Provedoria	60
4.1.4. Considerações gerais.....	64

Índice de Figuras, Gráficos, Ilustrações e Tabelas



Figura 1 - Evolução do número de comunicações (2018-2019).....	13
Figura 2 - Desdobramento das comunicações em situações e das situações em assuntos	23
Figura 3 - Evolução (2018-2019) dos assuntos financeiros e pedagógicos.....	24
Figura 4 – Variação da % de comunicações em relação ao nº de estudantes vs. % de estudantes internacionais	33
Figura 5 - Nuvem de palavras da natureza das comunicações à Provedoria (2010-2019)	45
Figura 6 - Nuvens de palavras relativas aos anos predominantes para cada tipo de curso (peso relativo para: 1º ciclo; mestrado integrado; 2º ciclo; e 3º ciclo - 2010-2019)	51



Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo	14
Gráfico 2 - Distribuição das comunicações por origem dos autores face ao peso que têm no universo de estudantes da UC.....	18
Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações)	19
Gráfico 4 - Comunicações e Situações em 2018 e em 2019	20
Gráfico 5 - Natureza das comunicações (2017-2019)	22
Gráfico 6 - Natureza do assunto (% 2017-2019)	24
Gráfico 7 - Assuntos da área financeira (% 2017-2019).....	25
Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica	26
Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico	27
Gráfico 10 - Distribuição das comunicações por unidade orgânica de ensino e de investigação (%)	29
Gráfico 11 - Comparação, por UO, entre a % de estudantes inscritos e a % de comunicações	31
Gráfico 12 - Evolução das comunicações por unidade orgânica (% 2017-2019).....	32
Gráfico 13 - Comunicações por tipo de curso ou ciclo de estudos (%)	34
Gráfico 14 - Relação entre % de comunicações recebidas e peso em %, por ciclo de estudos, dos estudantes no universo UC	35
Gráfico 15 - Número de audiências (2014-2019)	37
Gráfico 16 - Audiências presenciais (por mês).....	38
Gráfico 17 - Reuniões com órgãos e serviços (2017-2019).....	40
Gráfico 18 - Reuniões com órgãos e serviços (distribuição por mês)	41
Gráfico 19 - Relação dos utentes com a Universidade (por tipo de utente 2010-2019)	43

Gráfico 20 - Natureza das comunicações (2010-2019)	44
Gráfico 21 - Tipo de serviço procurado pelos estudantes junto da Provedoria (2010-2019)	46
Gráfico 22 - Peso relativo de cada tipo de serviço solicitado à Provedoria (em % para 2010-2019).....	47
Gráfico 23 - Registo relativo (máximo e mínimo) de cada tipo de serviço prestado pela Provedoria na década 2010-2019.....	48
Gráfico 24 - Tipo de curso dos utentes da Provedoria (2010-2019).....	49
Gráfico 25 - Peso relativo dos tipos de curso dos utentes da Provedoria.....	50
Gráfico 26 - Forma de contacto com a Provedoria	57
Gráfico 27 - Iniciativa para contactar a Provedoria	59
Gráficos 28 a 31	61
Gráficos 32 a 35	62
Gráficos 36 a 39	64

Ilustrações

Ilustração 1 - Colégio de S. Jerónimo (nova localização da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra	8
Ilustração 2 - Foto dos 4 provedores que ocuparam funções em 10 anos da Provedoria.....	10

Tabelas

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 258) apresentadas à Provedoria	15
Tabela 2 - Relação dos Utenes da Provedoria com a Universidade	16
Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações	17
Tabela 4 - Natureza das comunicações	21
Tabela 5 - Natureza das comunicações	23
Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica	28
Tabela 7 - % de estudantes inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica	30
Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso	34

1. Sumário executivo

Este relatório recolhe e analisa informação relativa ao ano civil de 2019. Pontualmente, para efeitos de comparação e de observação evolutiva, sistematiza informação de anos anteriores. Beneficia - replicando textualmente informação genérica inicial de relatórios precedentes, assim como componentes analíticas que se mantêm atuais e pertinentes, e seguindo uma estrutura e uma tipificação de casos consolidadas pelos anteriores titulares do órgão – do trabalho de Rogério Leal, José Luís Afonso e Cristina Albuquerque.

O ano de 2019 foi atípico em termos de funcionamento da Provedoria do Estudante. A 1 de março de 2019, a Provedora em exercício renunciou ao cargo, nos termos do art.º 6, nº 4, para ocupar funções como Vice-Reitora da Universidade de Coimbra. O Provedor que a substituiu viria a tomar posse a 6 de maio de 2019, tendo havido um período de 2 meses em que o órgão funcionou sem titular do cargo de Provedor.

O Relatório, que se inicia com um sumário executivo mais em jeito de introito, encontra-se organizado em cinco pontos principais: 1) Análise quantitativa das comunicações; 2) Audiências; 3) Reuniões institucionais; 4) Análise comparada; 5) Avaliação dos serviços da Provedoria. De salientar que a Provedoria lançou pela primeira vez um questionário dirigido aos estudantes que a procuraram durante o ano de 2019, de modo a avaliar um conjunto de dimensões que dão forma ao Órgão e aos serviços por ele prestados.

O relatório de 2019 acumula informação relativa a 10 anos de existência da Provedoria. Confirma tendências gerais e consolidadas, mas também identifica a emergência de novos fenómenos e tendências.

Confirma-se uma tendência geral para a diminuição do número de comunicações que chegam anualmente à Provedoria. Porém, essa diminuição faz-se acompanhar por um aumento da complexidade da cada participação (ou seja, o número de assuntos

que cada comunicação encerra). Em sentido oposto a esse movimento regista-se também a crescente tendência para a participação do Provedor em reuniões institucionais. A diminuição de comunicações resulta fundamentalmente de três fatores. Um que tem a ver com os procedimentos de tratamento das participações a partir de 2018. Outro que se prende com a vacatura do cargo de provedor durante um período de dois meses. E um terceiro que tem a ver com a resolução pontual por parte da Universidade de situações que geravam um significativo volume de participações.

As participações dos estudantes internacionais merecem, na dimensão e na forma que têm assumida uma particular atenção. Elas são proporcionalmente muito superiores ao peso desses estudantes na Universidade de Coimbra e explicam um vasto conjunto de fatores. Desde logo, entre outros, a desigual distribuição destes estudantes por unidade orgânica, influencia o tipo e a quantidade de participações que geram diferenças entre essas unidades orgânicas.

Globalmente, a primeira década de existência da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra revela uma predominância dos pedidos de apoio e das consultas. As reclamações têm mantido uma evolução mais estável, sendo atualmente o segundo tipo de serviço mais solicitado na Provedoria, a seguir às consultas. A perda de importância gradual dos pedidos de apoio, sendo muitos deles de natureza financeira, deve-se ao facto de o Fundo Solidário (que constitui a âncora desse tipo de apoio) se ter consolidado e se ter tornado conhecido dos estudantes ao ponto de, com a participação ativa da Provedoria do Estudante, funcionar autonomamente. Ou seja, os estudantes dirigem-se preferencialmente ao Fundo Solidário de forma direta, ocorrendo a intervenção da Provedoria a jusante, na filtragem de pedidos, e não a montante (sem prejuízo da Provedoria tomar a iniciativa de sugerir ao Fundo Solidário apoios dessa natureza), o que acarreta uma clara diminuição de processos. Por outro lado, oportunidades como o FAS e o PASEP são também amortecedores que justificam a alteração desse padrão de intervenção da Provedoria.

A Provedoria tem alterado substancialmente o seu padrão de intervenção. De um padrão inicial mais definido pela prestação de um serviço de atendimento a reclamações e a pedidos de apoio, passou para um padrão claramente marcado pela prestação de um serviço de consultas e de atendimento a reclamações.

Tendo realizado pela primeira vez um questionário de satisfação, regista-se uma elevada satisfação por parte dos utentes da Provedoria, quer globalmente, quer em cada uma das dimensões avaliadas.

Sendo este o primeiro relatório do Provedor em exercício, quero deixar expresso os agradecimentos a todos aqueles que me ajudaram a afeiçoar-me às funções e que têm contribuído para que elas sejam desempenhadas da melhor maneira possível.

Agradeço, especificamente, ao Senhor Reitor Amílcar Falcão e à sua Equipa Reitoral, particularmente à Vice-Reitora Cristina Albuquerque, que me antecedeu nestas funções, sobretudo pelo apoio e pela disponibilidade que têm manifestado, mas muito especialmente por ajudarem a criar as condições que permitem à Provedoria cumprir o seu desígnio. Estendo os agradecimentos aos funcionários da Universidade de Coimbra pela deferência, pelo empenho e pela simpatia com que me acolhem no exercício das funções que desempenho. Ao grupo do Fundo de Apoio Solidário, do Instituto Justiça e Paz, em especial ao Padre Paulo, à Raquel e à Ana Escada, deixo a gratidão por ajudarem a resolver aqueles casos pungentes que “não têm solução”. Agradeço ainda aos diretores e subdiretores das unidades orgânicas, aos coordenadores de curso, aos docentes e aos funcionários das diversas Faculdades e Departamentos pela solicitude com que me acolhem e no esforço que comigo partilham para solucionar as questões que se vão colocando.

Aos estudantes, e aos seus representantes, que são a razão de ser deste órgão, agradeço o voto de confiança que me foi confiado. Muito particularmente à Direção da Associação Académica de Coimbra, e aos Núcleos de Estudantes das diversas Faculdades e Departamentos, com quem tenho partilhado muitos e interessantes debates na defesa dos interesses legítimos dos estudantes. Partilho o agradecimento pelo voto de confiança em mim depositado com os membros do Senado, os elementos da AAC e do Conselho Geral, esperando que encontrem neste relatório ecos do meu profundo empenho e compromisso com as causas e a missão da Provedoria do Estudante.

À Dr.^a Virgínia Fonseca, e à Doutora Joana Almeida, que comigo partilham o quotidiano, agradeço a companhia e a paciência, mas sobretudo o envolvimento nos

processos e nos projetos que procuram afirmar a Provedoria do Estudante e dar-lhe um conteúdo marcante no contexto da Universidade de Coimbra.

2. Introdução

2.1. O Provedor do Estudante

A figura de “Provedor do Estudante”, criada em 2007 na sequência da aprovação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro - RJIES), 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 da referida Lei), tendo em vista a salvaguarda e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes. 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 estudantes da Universidade ou seus representantes, sem prejuízo da iniciativa própria que assiste ao Provedor.

Compete ao Provedor, no exercício das suas funções: **i)** Apreciar as queixas, as petições e as participações que lhe sejam submetidas pelos 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; **ii)** 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 a reparar situações ilegais, injustas ou meramente irregulares; **iii)** 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; **iv)** Emitir pareceres, a partir da análise das questões que lhe são colocadas, e formular recomendações sobre ações a desenvolver e medidas a tomar no quadro dos estatutos e dos regulamentos em vigor, tendo em vista a melhoria do

grau de satisfação dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes da Universidade.

2.2. Âmbito de intervenção

No âmbito da sua atividade, a Provedoria do Estudante identifica, a partir das ocorrências que lhe são reportadas, uma parte, necessariamente limitada, das questões que preocupam os estudantes na articulação com os docentes, com outros colegas e com os serviços. Deste modo, apesar do número limitado de participações por referência ao universo total dos estudantes da Universidade e ao conjunto dos problemas que enfrentam, 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 a transformar. Na senda de um tal desiderato de transformação e melhoria de qualidade, os pilares fundamentais e os princípios de atuação da Provedoria são: **i)** 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 estudantes; **ii)** O exercício de uma magistratura de influência na agilização de procedimentos 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; **iii)** A promoção de uma cultura de cidadania consciente ancorada na compreensão multidimensional dos direitos e deveres dos estudantes e das demais partes envolvidas; **iv)** 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, quer da investigação e da relação com a comunidade, quer ainda 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 2019, traduzindo, de forma necessariamente breve e simplificada, a atividade desenvolvida pelos dois Provedores do Estudante que ocuparam o cargo em 2019.

A estrutura do Relatório que, naturalmente, salvaguarda, nos termos da Lei, a completa confidencialidade das participações submetidas à Provedoria, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores de todos os 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 de âmbito longitudinal. O Relatório encontra-se organizado em cinco pontos principais: 1) Análise quantitativa das comunicações; 2) Audiências; 3) Reuniões institucionais; 4) Análise comparada; 5) Avaliação dos serviços da Provedoria. De salientar que a Provedoria lançou pela primeira vez um questionário dirigido aos estudantes que a procuraram durante o ano de 2019, de modo a avaliar um conjunto de dimensões relativas ao Órgão e aos serviços por ele prestados.

A articulação com diversos organismos para resolução de problemas, agilização 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, concretizando o dever de cooperação dos órgãos e serviços, destaca-se a constante colaboração e disponibilidade da Reitoria, das Unidades Orgânicas, dos 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 do Instituto Justiça e Paz. Essa colaboração foi fundamental para assegurar o mais possível que o recurso ao Provedor do Estudante apenas ocorra quando se encontram esgotadas as outras vias de resolução dos problemas (nos serviços, nas unidades orgânicas e, nestas, os docentes, o responsável de curso, o responsável de departamento, as direções, gabinetes de apoio ao estudante, entre outros) ou quando as questões são particularmente complexas e exigem uma argumentação de exceção.

Cabe aqui deixar claramente expresso um agradecimento especial ao contributo da Dr.^a Virgínia Fonseca, Técnica Superior que apoia a Provedoria do Estudante na organização dos processos e que assegura, com a empatia e a resiliência que um órgão como a Provedoria do Estudante exige, os contactos iniciais que presidem às solicitações dos estudantes. Assim como à investigadora do CEIS20, a Doutora Joana Almeida, que a partir de setembro de 2019 passou a colaborar com a Provedoria do Estudante no desenvolvimento de iniciativas, algumas das quais são referidas neste relatório.

Ilustração 1 - Colégio de S. Jerónimo (nova localização da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra)



3. Atividade do Provedor do Estudante

3.1. Enquadramento

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

Os diversos interlocutores que remetem participações à Provedoria do Estudante enquadram-se nas seguintes tipologias:

- A) Inscritos: estudantes regulares e familiares que contactam o PEUC em nome dos estudantes, os que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2019 que tenham optado pela solução de se inscreverem em isoladas. 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 2019, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2019

que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria, a exemplo do ano anterior, evidenciam-se como assuntos apresentados em 2019 sobretudo questões relacionadas com cobrança coerciva de propinas e, em número bastante mais reduzido, reingressos.

Ilustração 2 - Foto dos 4 provedores que ocuparam funções em 10 anos da Provedoria



Legenda: Provedores do Estudante da Universidade de Coimbra (da esquerda para a direita: Rogério Leal, de 4 de novembro de 2009 a 5 de dezembro de 2013; Paulo Peixoto, desde 6 de maio de 2019 (em exercício de funções); Cristina Albuquerque, de 26 de março de 2018 a 1 de março de 2019; José Luís Afonso, de 6 de dezembro de 2013 a 25 de março de 2018)

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos que dão entrada na Provedoria são 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 desgosto 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 e as acusações de plágio;
- 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.

Todos aqueles que endereçam participações à Provedoria do Estudante são classificados de acordo com o sexo e com a origem geográfica. Nas questões que se reportam aos estudantes atualmente inscritos, faz-se uma classificação que permite fazer distinções a partir: da unidade orgânica que acolhe os estudantes; do tipo de curso que frequentam; e do tipo de relação que mantêm 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.

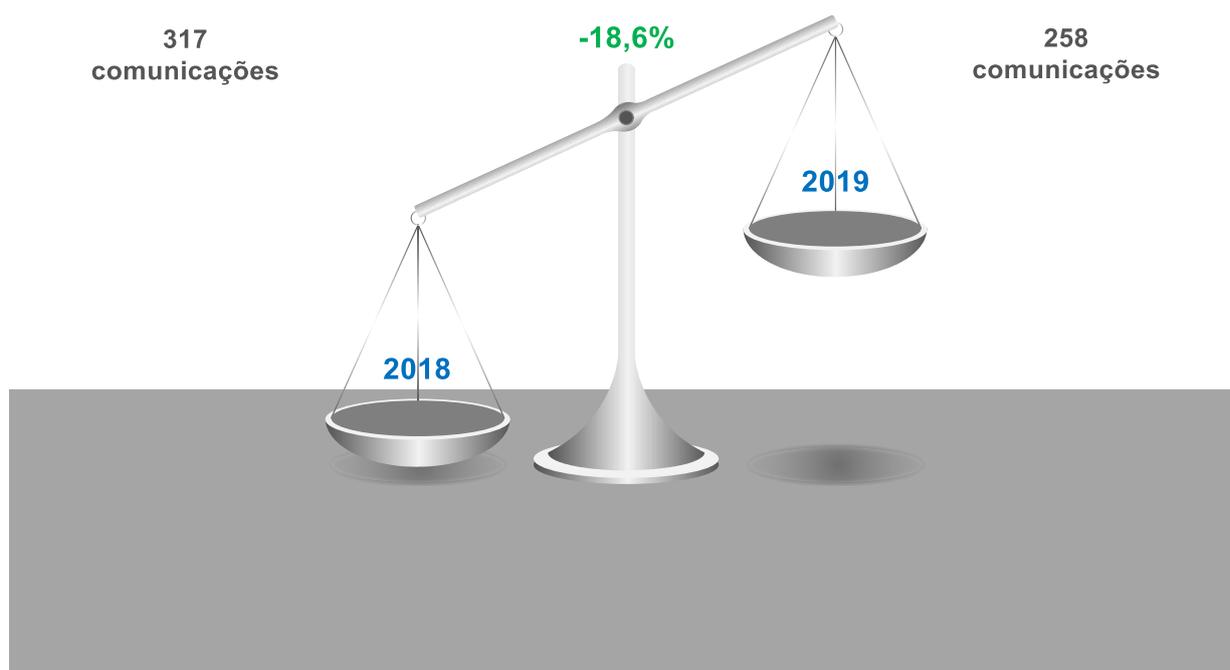
A grande maioria das participações feitas pelos estudantes à Provedoria foi efetuada por correio eletrónico, embora algumas tenham sido apresentadas telefónica ou presencialmente. Nestes casos, sempre que o assunto o justificava, foi solicitado o envio de email com a descrição e fundamentação dos factos. Apenas uma participação foi recebida via correio postal. Muitas vezes, o primeiro contacto à distância foi complementado com audiência pessoal, quer requerida pelos estudantes, quer sugerida pelos Provedores em exercício no ano de 2019, sempre que tal foi considerado importante para o esclarecimento de dúvidas sobre o sentido exato da exposição.

3.2. Análise quantitativa das participações

3.2.1. Número de participações

Em 2019, a Provedoria do Estudante recebeu 258 comunicações, o que representa uma redução de 18,6% em relação ao ano anterior (Figura 1). Esta redução terá, em parte, a ver com o facto de a Provedoria ter passado os meses de março e abril sem ter o Provedor em exercício de funções¹. Mas considerando que a maioria das comunicações são remetidas por email, e que a ausência de Provedor não obsta diretamente à apresentação de comunicações por parte dos estudantes, é legítimo registar-se uma tendência natural para a diminuição do número de comunicações.

Figura 1 - Evolução do número de comunicações (2018-2019)



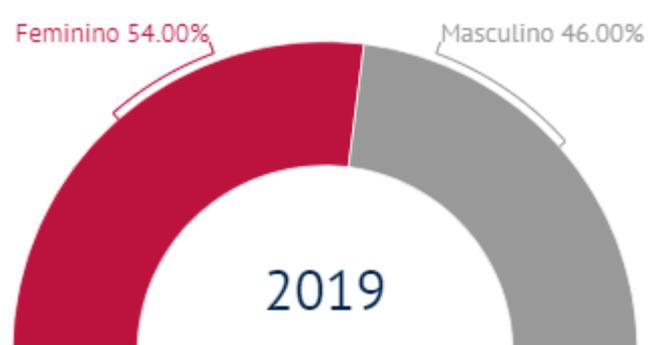
A maior parte dessas comunicações (96,9%) foram apresentadas individualmente (Tabela 1), replicando o padrão de anos anteriores, que registam globalmente

¹ Os meses homólogos (março e abril) do ano anterior (2018) concentraram 16,9% do total das audiências concedidas pela Provedoria, ao passo que os mesmos meses do ano a que este relatório se reporta (2019), concentraram apenas 2,4% do total das audiências realizadas em 2019.

comunicações coletivas sempre abaixo dos 5% do volume total de comunicações. Mesmo quando estão em causa situações que afetam de igual modo um grupo de estudantes, por regra, os estudantes preferem comunicar individualmente à Provedoria.

Mantém-se igualmente a tendência (Gráfico 1 e Tabela 1) para que pouco mais de metade (54%) das comunicações individuais tenham sido apresentadas por estudantes do sexo feminino.

Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo



A repartição das comunicações por sexo é sensivelmente proporcional ao peso de cada um dos sexos na população estudantil da Universidade de Coimbra, uma vez que no ano letivo 2018-2019, o corpo discente feminino da instituição representava 57% do

total².

Os estudantes podem decidir se autorizam ou não o uso da sua identificação no processo de tratamento da participação que remetem à Provedoria. Optando pela confidencialidade, a Provedoria observa o escrupuloso dever de sigilo dando sequência à participação na exata medida em que a mesma não colida com a solicitação de garantia do anonimato. O que significa que em alguns casos, ou a partir de determinado ponto de apuramento dos factos, não é possível dar sequência a algumas das situações reportadas, o que implica o arquivamento do processo.

As participações anónimas inviabilizam também a abertura de processo de averiguações, uma vez que não permitem apurar os factos, nem dar um retorno sobre o desfecho final do processo. Excecionalmente, se a gravidade da situação e a solidez

² Dados Fundamentais – Universidade de Coimbra | <https://www.uc.pt/dados#ens>

dos indícios o justificar, a Provedoria pode considerar a abertura de um processo de inquérito.

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 258) apresentadas à Provedoria

Tipo			
Individuais		Coletivas	
n	%	n	%
250		96,9	
Sexo Feminino		Sexo Masculino	
n	%	n	%
135	54,0	115	46,0
		8	3,1

Em 2019, confirmando tendências dos anos anteriores, registou-se apenas uma denúncia anónima, sendo igualmente baixo o número de casos (3) em que foi solicitada confidencialidade, reportando-se essas situações a questões de natureza pedagógica. Constituindo uma instância de recurso, para tentar resolver casos que não puderam ser resolvidos em outros níveis, é compreensível que, na tentativa de resolução dos casos, os estudantes tendam a abdicar da confidencialidade.

3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade

Os estudantes inscritos, ou os seus representantes, concentram uma larguíssima maioria (96,9%) das comunicações apresentadas ao Provedor (Tabela 2). Ao longo dos anos, as participações dos candidatos e dos antigos estudantes da Universidade de Coimbra têm-se mantido residuais.

Tabela 2 - Relação dos Utentes da Provedoria com a Universidade

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante	245	94,97
	Familiar	3	1,16
	Outro	2	0,77
Candidatos		4	1,55
Antigos estudantes		4	1,55

3.2.3. Origem dos autores das comunicações

Os autores das comunicações são distribuídos por uma tipologia com três categorias: estudantes nacionais (ou equiparados); estudantes internacionais, ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional; e estudantes em mobilidade. Os estudantes em mobilidade, devido à sua situação de passagem e de permanência limitada na Universidade de Coimbra constituem um grupo que, ao longo dos anos, não tem procurado a Provedoria do Estudante.

A distribuição das comunicações em função da origem dos autores pode ser consultada na Tabela 3. Predominam (com 75,6% do total) as comunicações dos estudantes nacionais (ou equiparados). Contudo (Gráfico 2), há que realçar que os estudantes internacionais, que contribuem com 24,4% das comunicações, são apenas cerca de 6% dos estudantes da Universidade de Coimbra. Ou seja, o peso com que contribuem para as comunicações apresentadas à Provedoria é quatro vezes maior que o peso que têm no universo de estudantes. Se a este facto juntarmos o volume da procura dos serviços da Provedoria por parte dos estudantes estrangeiros equiparados a nacionais³, designadamente os oriundos dos países africanos de língua

³ O estatuto de estudante equiparado cobre um vasto conjunto de situações, designadamente:
i. Os nacionais de um estado membro da União Europeia;

oficial portuguesa (PALOP), estamos perante um cenário em que a variável nacionalidade e os problemas de integração que daí decorrem constitui um fator incontornável da análise dos problemas com que a Provedoria do Estudante tem de lidar.

Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações

Origem	Comunicações	
	n	%
Estudantes nacionais	195	75,6
Estudantes internacionais	63	24,4

Não menos significativo é o facto de a percentagem de comunicações apresentadas por estudantes internacionais ter vindo a crescer de forma significativa nos últimos dois anos (Gráfico 3), mantendo-se os principais fatores que motivam essas mesmas comunicações: desfasamento entre a data de inscrição na Universidade de Coimbra e a data efetiva de entrada em Portugal, nomeadamente devido a dificuldades de obtenção de visto, que gera problemas de diversa natureza (académicos, financeiros e pedagógicos); problemas decorrentes do desconhecimento ou de uma má interpretação dos regulamentos da Universidade, assim como da incompreensão de regras e de vocabulário do âmbito académico e pedagógico; necessidade de

- ii. 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;
- iii. Os estudantes de mobilidade internacional, ao abrigo de um acordo de intercâmbio com esse objetivo;
- iv. 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.

pagamento de uma primeira prestação de propinas equivalente às primeiras três mensalidades (total de 2100€), princípio que não se aplica aos demais estudantes da Universidade de Coimbra e que é difícil de suportar, sobretudo pelos que chegam pela primeira vez à cidade e que se veem confrontados com a necessidade de fazer face a outras despesas de instalação; práticas e comportamentos dos docentes classificadas pelos estudantes como xenófobas e discriminatórias.

O peso gradual das comunicações dos estudantes internacionais tem resultado numa crescente complexidade das participações. Tratamos essa questão na secção seguinte, deixando desde já expresso que, em geral, cada participação de um estudante internacional carrega consigo questões de diferente natureza, que obrigam a uma intervenção mais abrangente e, recorrentemente, mais dilatada por parte da Provedoria.

Gráfico 2 - Distribuição das comunicações por origem dos autores face ao peso que têm no universo de estudantes da UC

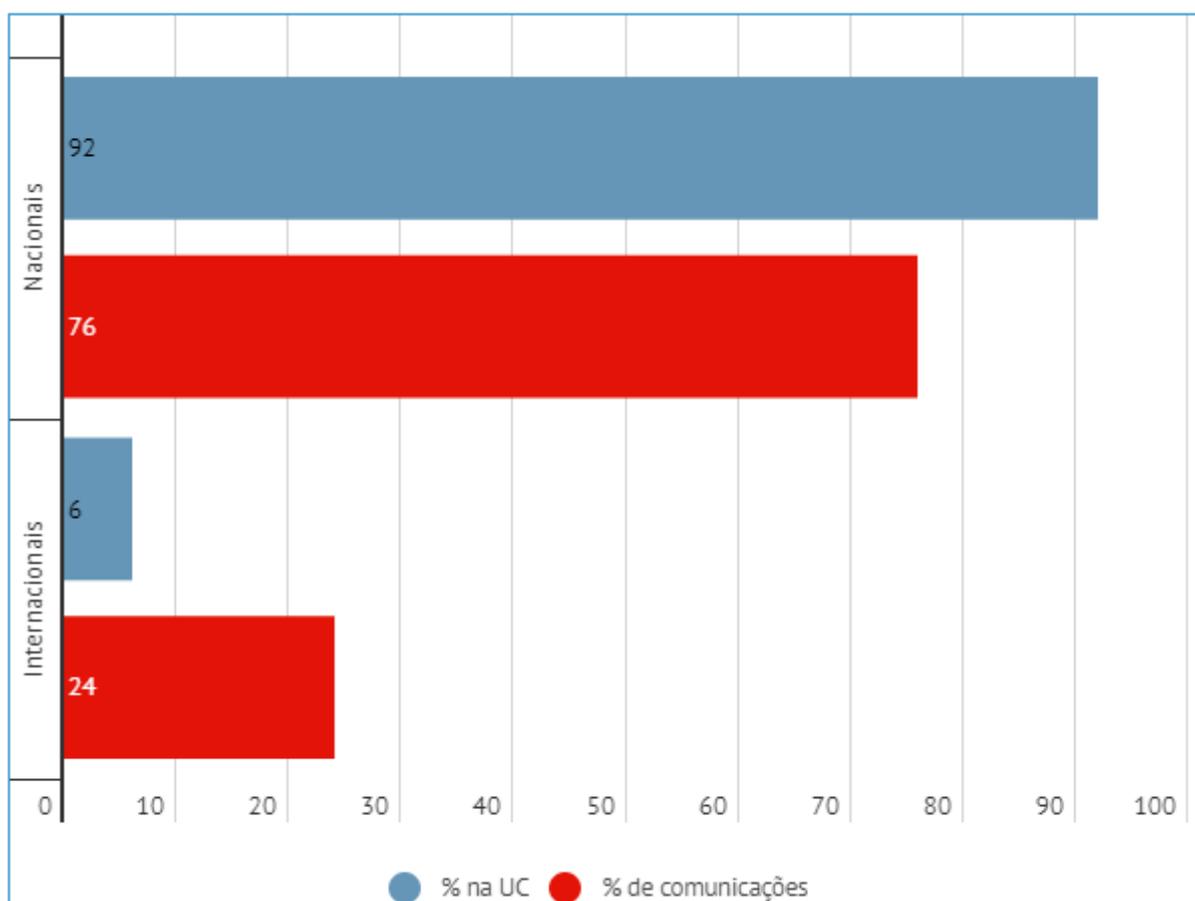
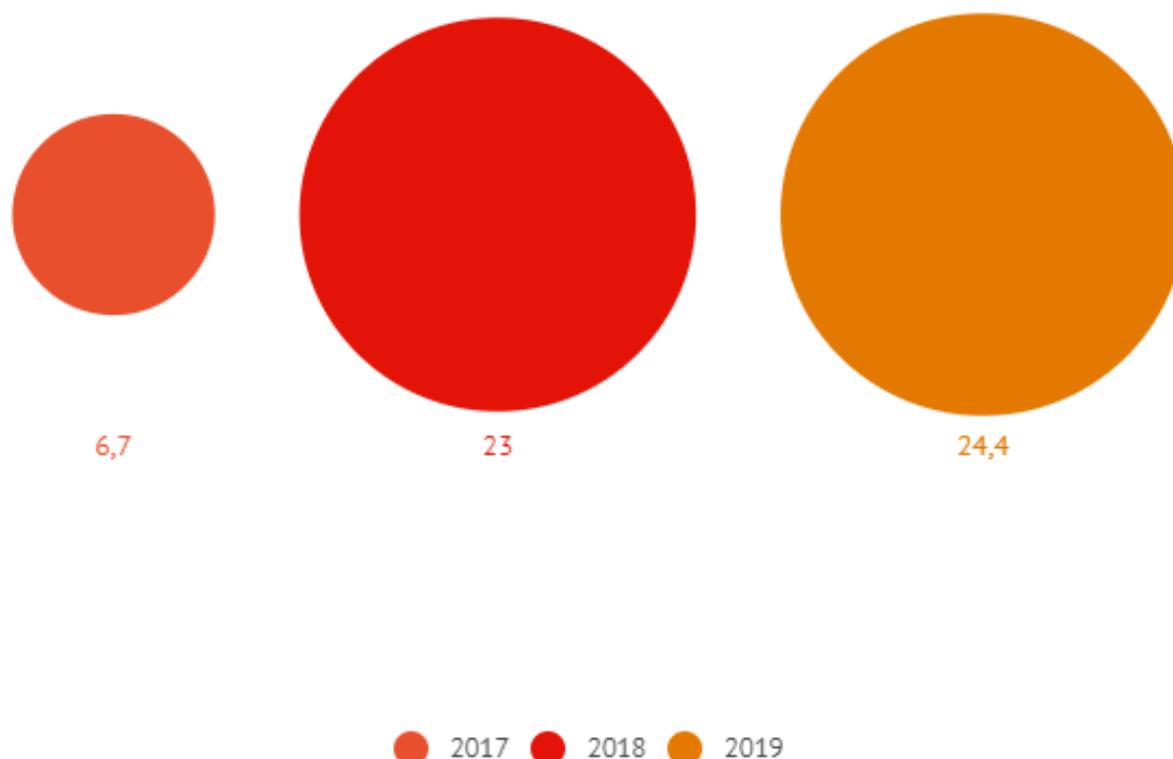


Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações)



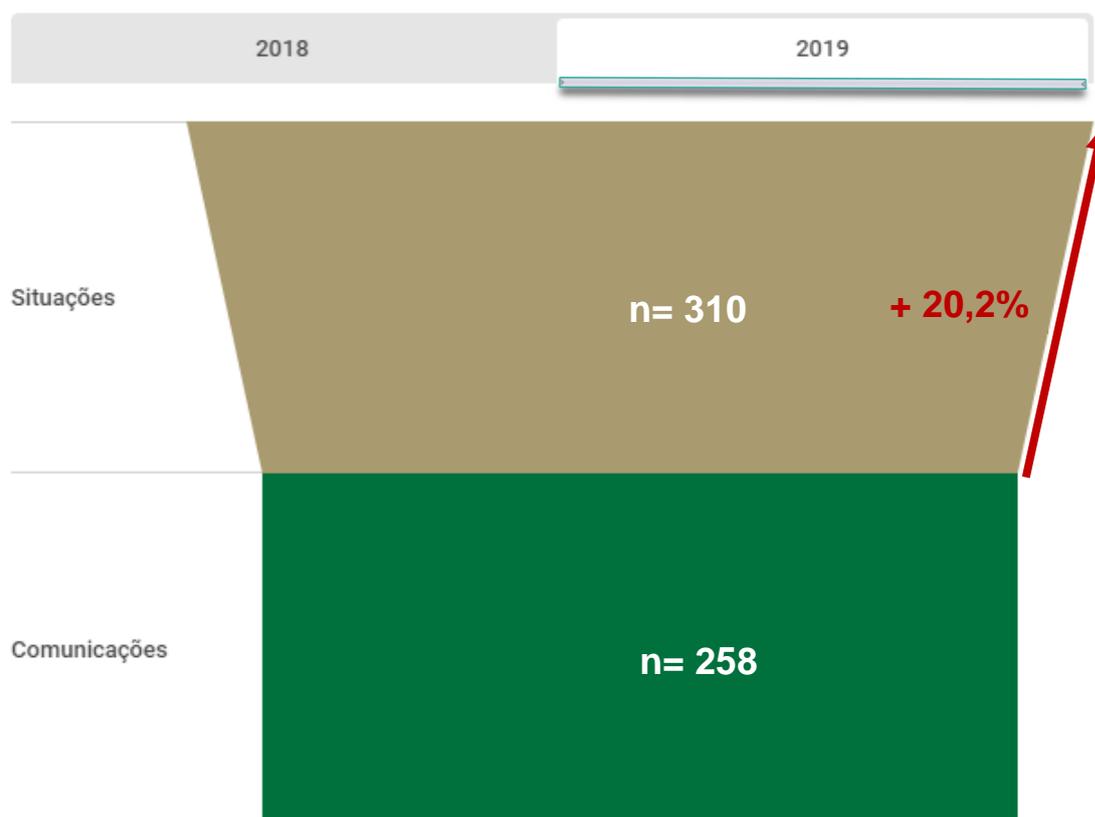
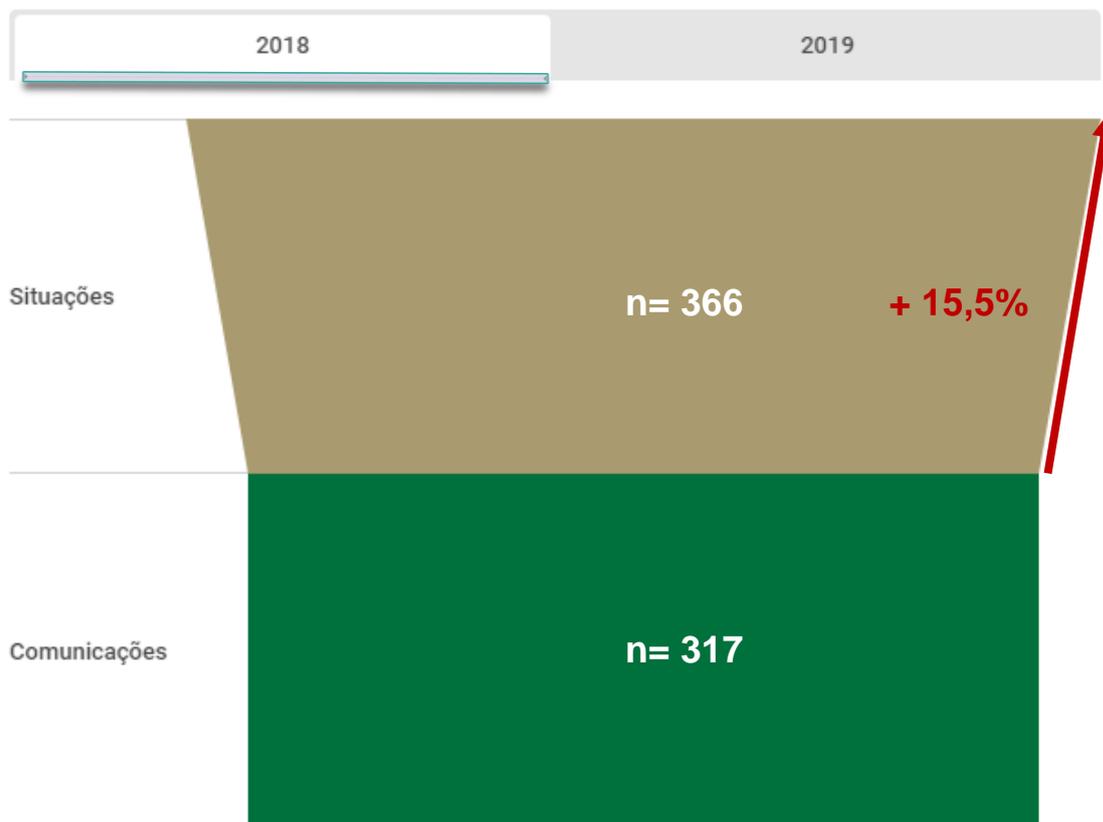
3.2.4. Natureza das comunicações

Recorrentemente uma comunicação comporta, ou pode comportar, mais que uma situação. Das 258 comunicações recebidas em 2019, um pouco mais de meia centena abordava mais do que um assunto, havendo três que se reportavam a três assuntos distintos. Foram registadas 310 situações (Gráfico 4) que foram agrupadas, em função da sua natureza, em: Consulta; Pedido de Apoio; Reclamação; e Sugestão (Tabela 4, Gráfico 5).

De 2018 para 2019 a relação entre comunicações e situações registou um incremento de cerca de 5% (Gráfico 4)⁴, o que se deve, como salientámos, à natureza, e consequente grau de complexidade, das comunicações apresentadas à Provedoria pelos estudantes internacionais.

⁴ Em 2018, a relação comunicações-situações é de mais 15,5%, ao passo que em 2019 essa relação é de mais 20,2% (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Comunicações e Situações em 2018 e em 2019



As consultas e as reclamações apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 64,8% e a 23,2%, o que equivale, sensivelmente, em ambos os casos, ao padrão do ano anterior (Tabela 4 e Gráfico 5).

A tendência, ainda que ligeira nos dois últimos anos, para o aumento do peso das consultas, mas sobretudo o facto de esse tipo de serviço se ter vindo a consolidar inequivocamente como o mais procurado junto da Provedoria não deixa de ter a ver com o grau de confiança que o órgão foi granjeando entre os estudantes.

Tabela 4 - Natureza das comunicações

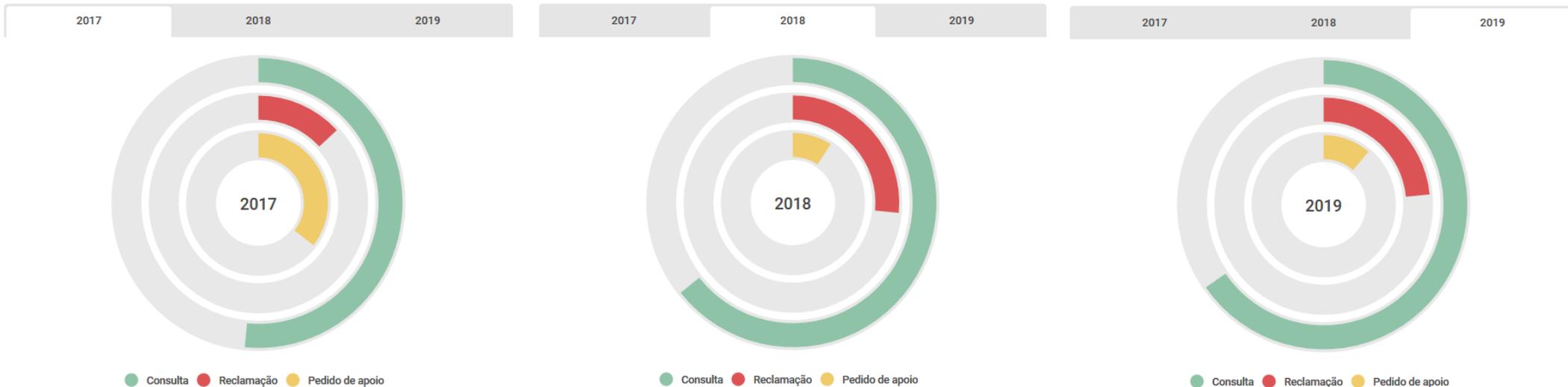
Natureza	Comunicações	
	n	%
Consulta	201	64,8
Pedido de apoio	37	11,9
Reclamação	72	23,2
Sugestão	0	0,0

3.2.5. Assunto das comunicações

As 310 situações diferentes versaram sobre 351 assuntos (Figura 2). Estes assuntos dividem-se por uma tipologia com quatro modalidades: Ação Social; Financeiro; Pedagógico; e Académico (Tabela 5 e Gráfico 6).

Como nos anos precedentes, e de uma forma ainda mais nítida, os assuntos académicos concentram a maioria dos assuntos referenciados, perfazendo mais de metade (52,7%). Seguem-se os assuntos pedagógicos (20,8%), logo seguidos dos assuntos financeiros (19,9%) e, por fim, a ação social (6,6%). Em termos de tendência (Figura 3), de 2018 para 2019, regista-se um aumento significativo (aumento de 44%) dos assuntos financeiros e uma redução assinalável (redução de 33%) dos assuntos pedagógicos.

Gráfico 5 - Natureza das comunicações (2017-2019)



	2017	2018	2019
Consulta	51,35	63,4	64,6
Reclamação	13,13	26,5	23,2
Pedido de apoio	35,33	9,8	11,9

Tabela 5 - Natureza das comunicações

Natureza	Comunicações	
	n	%
Ação Social	23	6,6
Financeiro	70	19,9
Pedagógico	73	20,8
Acadêmico	185	52,7

Figura 2 - Desdobramento das comunicações em situações e das situações em assuntos

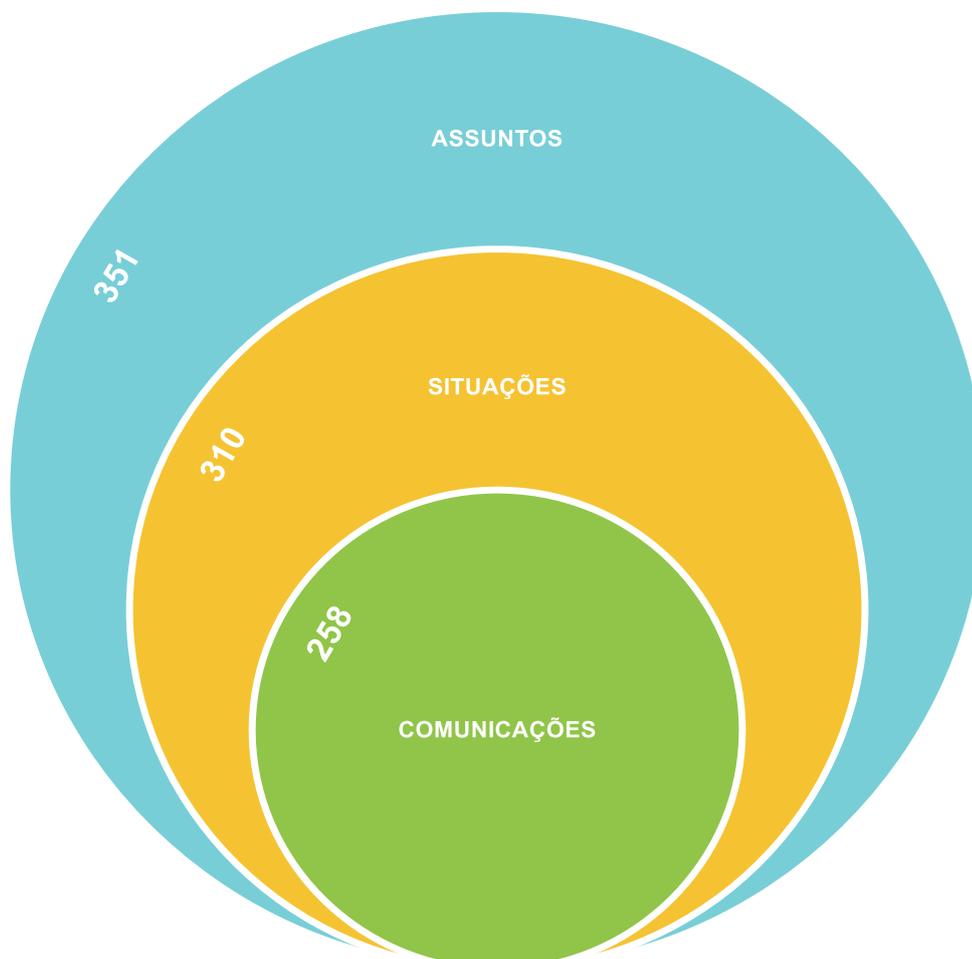


Figura 3 - Evolução (2018-2019) dos assuntos financeiros e pedagógicos

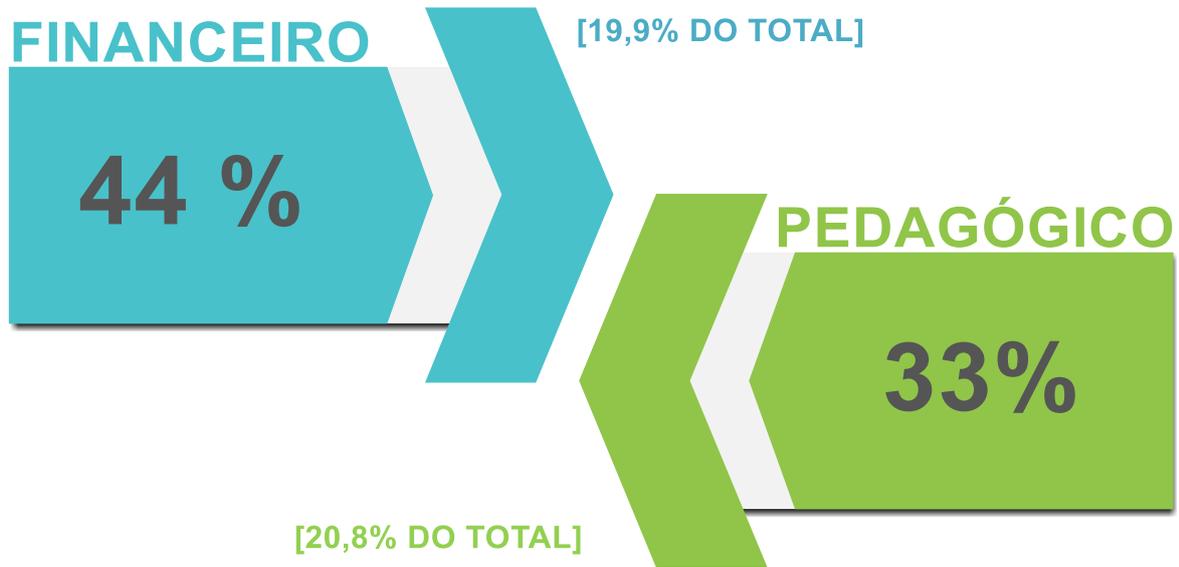
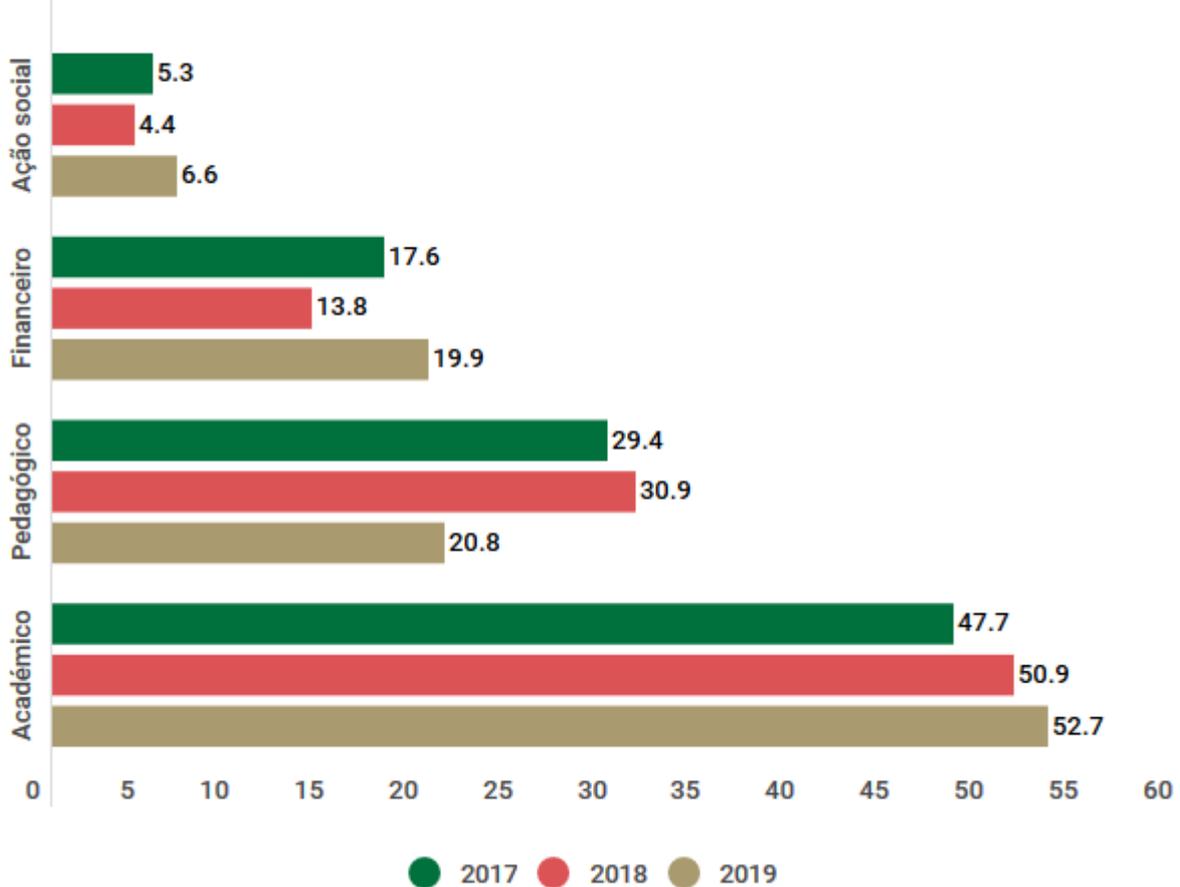


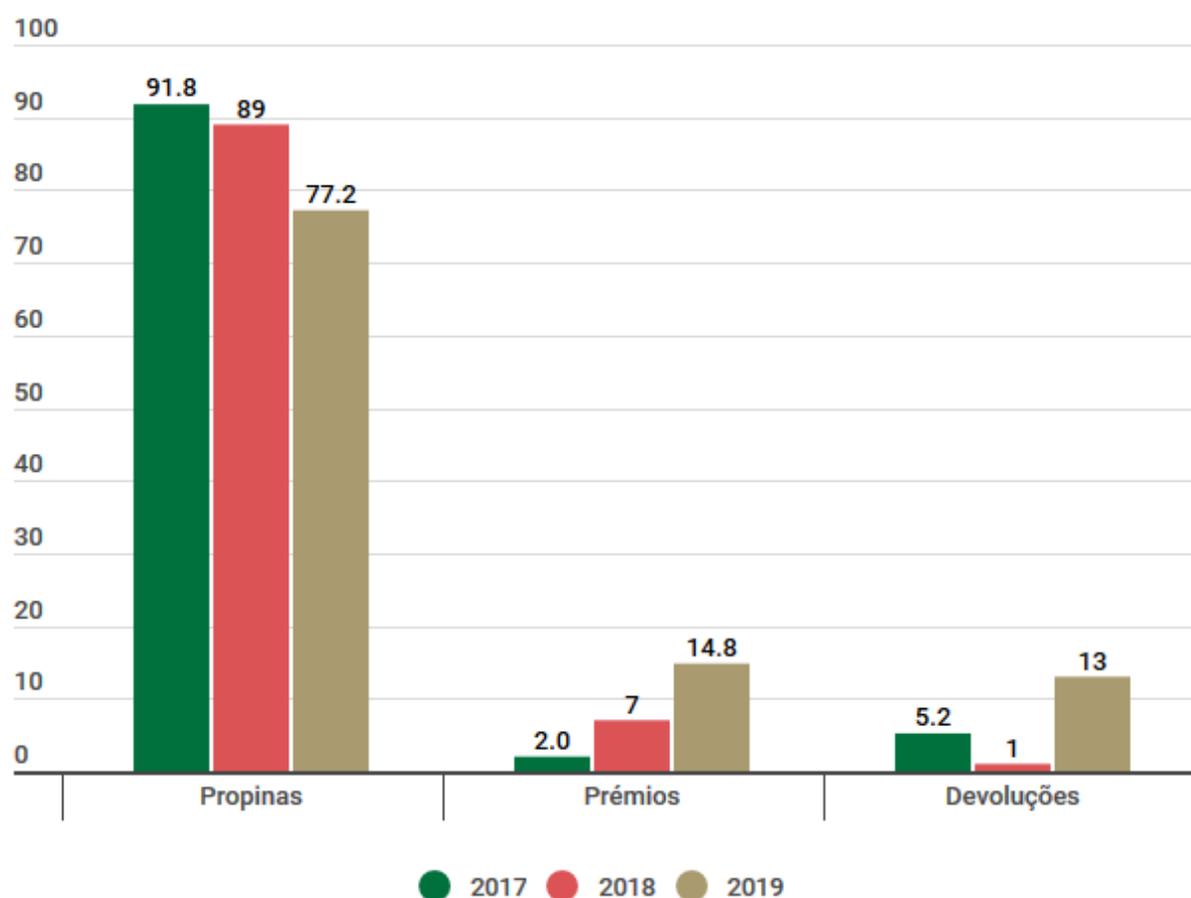
Gráfico 6 - Natureza do assunto (% 2017-2019)



É possível analisar melhor estes resultados desagregando as várias categorias: Ação Social; Pedagógica; Académica; e Financeira.

Se os assuntos relativos à Ação Social - cuja relevância é diminuta no total dos assuntos - têm a ver exclusivamente, no ano de 2019, com apoios económicos, a análise mais pormenorizada das restantes três categorias permite detalhar as preocupações dos estudantes.

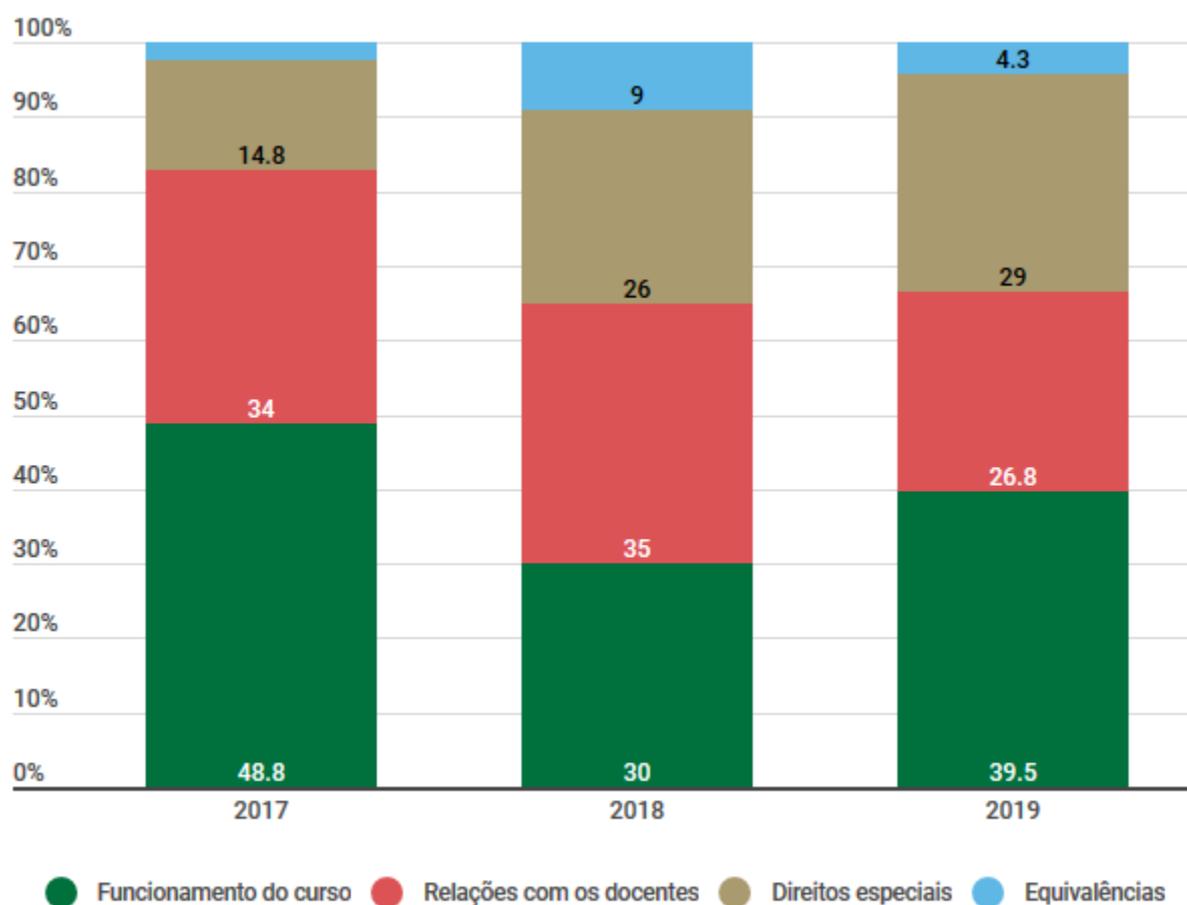
Gráfico 7 - Assuntos da área financeira (% 2017-2019)



Na área financeira continuam a predominar, embora de forma menos acentuada que no ano anterior, as questões relativas às propinas (que concentram 77,2% dos assuntos de natureza financeira). Seguem-se as questões relativas a prémios (sendo 14,8% do total dos assuntos financeiros) e as inerentes a devoluções (que representam 13%). As dificuldades de pagamento, seguidas das reclamações respeitantes a processos de cobrança coerciva dominam as participações relativas às propinas. As bolsas de mérito, designadamente as que premeiam estudantes

internacionais, o calendário da sua atribuição e os critérios de hierarquização constituem os principais motivos das queixas recebidas. A demora da Universidade de Coimbra na restituição de taxas e emolumentos fundamenta todas as reclamações alusivas a devoluções. A tendência dos últimos anos realça um peso decrescente das propinas entre os assuntos financeiros; um peso crescente das questões relativas a prémios; e um aumento significativo, no último ano, das reclamações relativas a devoluções (Gráfico 7).

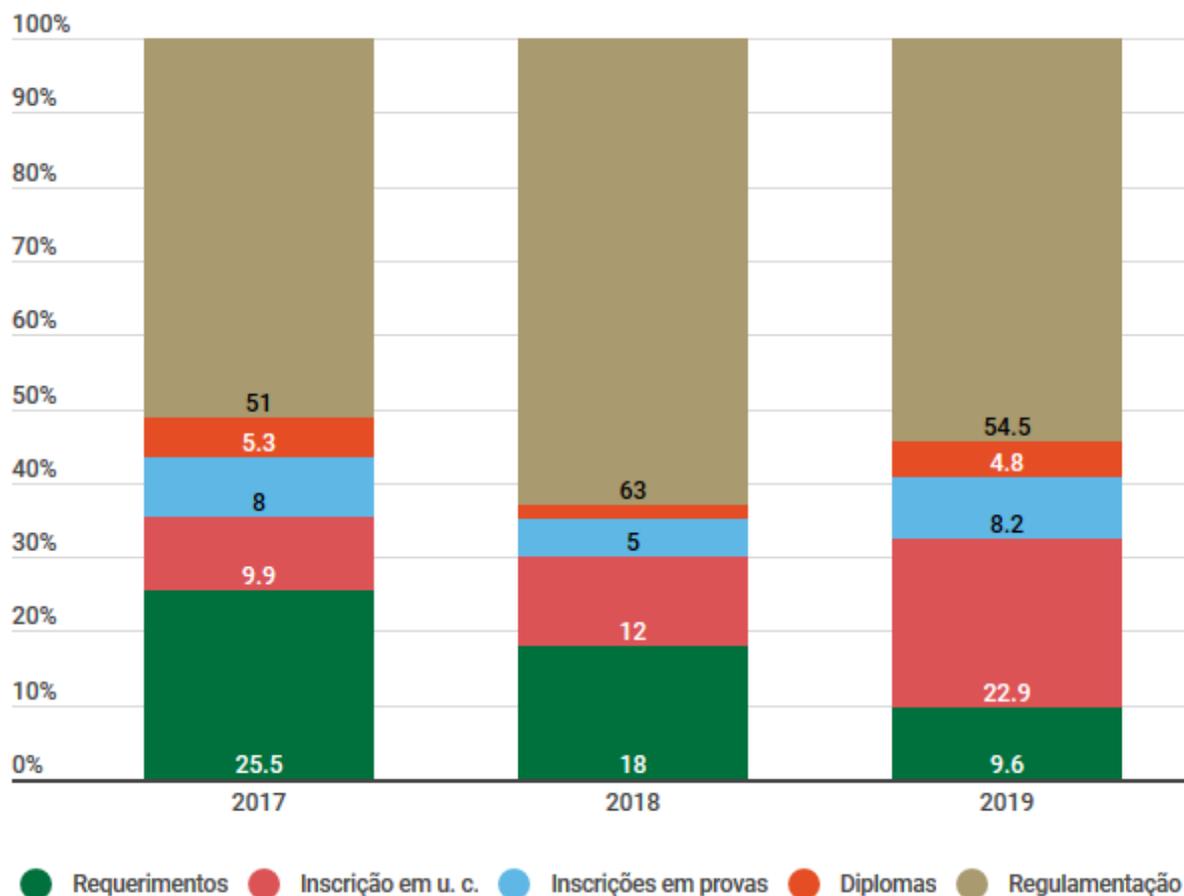
Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica



Nos assuntos de índole pedagógica mantém-se o padrão registado em anos anteriores, embora haja algumas mudanças a assinalar, não sendo despidendo relevar que esta é uma das dimensões mais mutáveis das análises que a Provedoria efetua anualmente (Gráfico 8). Prevalecem as questões que resultam do funcionamento do curso (39,5%). Seguem-se, assumindo uma importância crescente, e sendo esta uma dimensão que se situa entre os domínios pedagógico e o académico, as questões relativas a direitos especiais (29%), que em 2019 se tornaram

as segundas a mais suscitar participações de índole pedagógica. Só depois aparecem os assuntos que têm a ver com as relações com os docentes (26,8). Com expressão mais residual, as equivalências concentram apenas 4,3% das participações inerentes a assuntos pedagógicos.

Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico



As questões de carácter estritamente académico concentram, como dissemos, metade dos assuntos que suscitam participações à Provedoria. Um pouco mais de metade (54,5%) desses assuntos de cariz académico é relativo à regulamentação (Gráfico 9), seja regulamentação geral, da Universidade de Coimbra, seja regulamentação das unidades orgânicas. A inscrição em unidades curriculares e os requerimentos seguem tendências contrárias nos três últimos anos. A primeira vem aumentando o seu peso no conjunto de assuntos de cariz académico, senso já a segunda em importância (22,9%). A segunda tem vindo a perder importância relativa

enquanto fator que suscita participações dos estudantes, representando em 2019 9,6% do volume de assuntos de cariz académico.

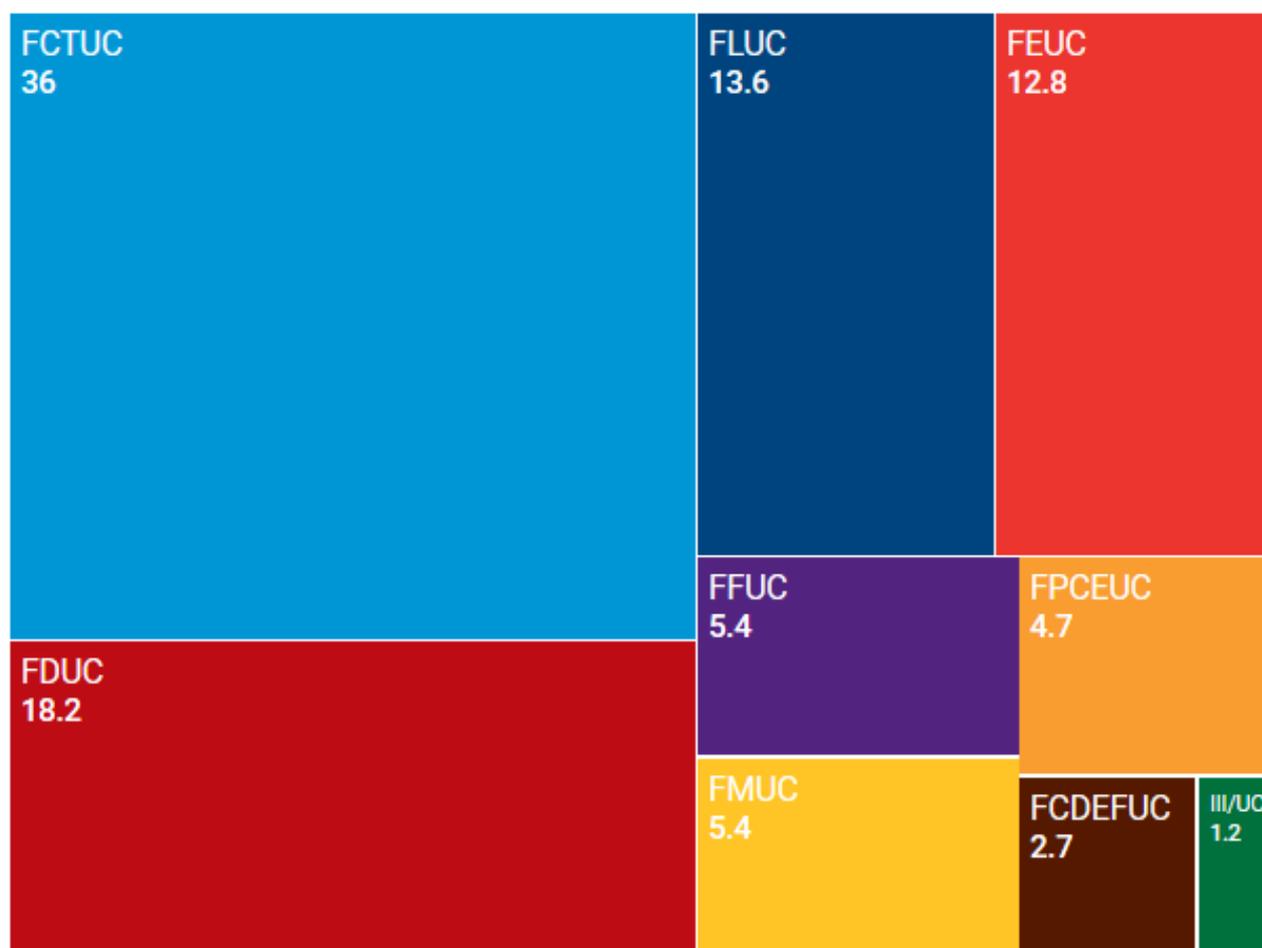
3.2.6. Identificação da unidade orgânica

As 258 comunicações que deram entrada na Provedoria em 2019 repartem-se por todas as unidades orgânicas. A FCTUC é a unidade orgânica de onde resulta o maior número de comunicações (Tabela 6 e Gráfico 10). Seguem-se-lhe, com uma percentagem dentro dos dois dígitos, a FDUC (18,2%); a FLUC (13,6%); e a FEUC (12,8%). Em relação ao ano transato destaca-se o facto de a FMUC, que tinha sido a terceira a originar maior número de comunicações, ter reduzido significativamente o seu peso relativo no total das queixas. No geral, não obstante algumas oscilações, a situação mantém-se, reproduzindo um quadro geral muito semelhante ao dos anos anteriores.

Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica

Unidade orgânica	Comunicações	
	n	%
FLUC	35	13,6
FDUC	47	18,2
FMUC	14	5,4
FCTUC	93	36,0
FFUC	14	5,4
FEUC	33	12,8
FPCEUC	12	4,7
FCDEFUC	7	2,7
III/UC	3	1,2
CA	0	0

Gráfico 10 - Distribuição das comunicações por unidade orgânica de ensino e de investigação (%)



Há que, naturalmente, relativizar a percentagem de comunicações que cada unidade orgânica originou considerando o número de estudantes de cada uma delas (Tabela 7 e Gráfico 11).

A FDUC (variação de 24,7% entre % de estudantes e % de comunicações); a FEUC (variação de 17,4% entre % de estudantes e a % de comunicações); e a FCTUC (variação de 16,5% entre % de estudantes e a % de comunicações) destacam-se entre as unidades orgânicas que geram um volume de comunicações relativamente superior ao número de estudantes que acolhem.

A FMUC (variação de -51,4% entre % de estudantes e a % de comunicações); a FPCEUC (variação de -35,6% entre % de estudantes e a % de comunicações); e a FFUC e a FCDEFUC (ambas com uma variação de -15,6% entre % de estudantes e

a % de comunicações) são as unidades orgânicas que geram um menor volume de comunicações relativamente ao número de estudantes que acolhem.

Tabela 7 - % de estudantes inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica

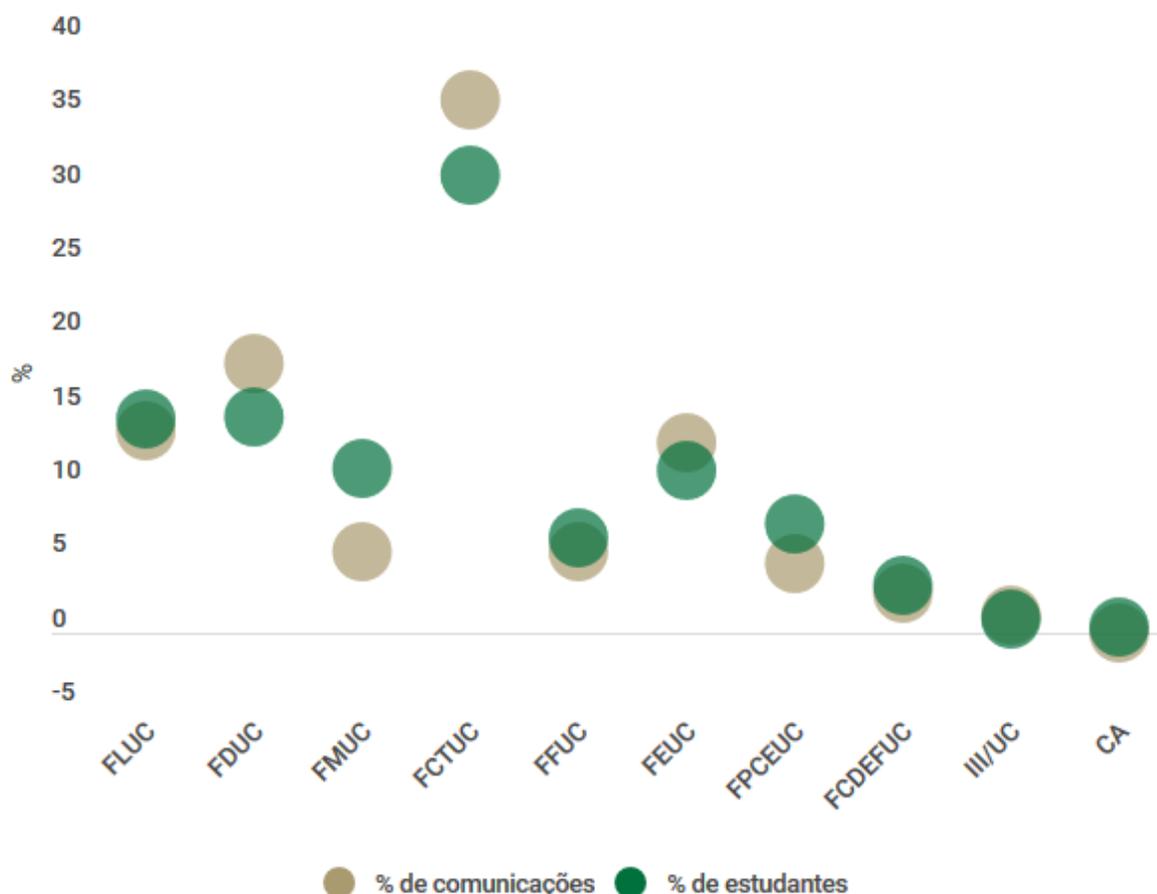
Unidade orgânica	% de estudantes	% de comunicações
FLUC	14,4	13,6
FDUC	14,6	18,2
FMUC	11,1	5,4
FCTUC	30,9	36,0
FFUC	6,4	5,4
FEUC	10,9	12,8
FPCEUC	7,3	4,7
FCDEFUC	3,2	2,7
III/UC	0,9	1,2
CA	0,3	0

Nos três últimos anos (Gráfico 12), a FLUC, a FDUC e a FFUC registaram uma tendência para o aumento do peso das comunicações que geram no total que entra na Provedoria do Estudante.

Convém retomar a informação registada no Gráfico 3 para relevar três unidades orgânicas (por ordem, a FLUC, a FCTUC e a FDUC) que mais estudantes internacionais acolhem em número absoluto. Nessa medida, se o peso das comunicações remetidas por estudantes internacionais tem vindo a aumentar nos dois últimos anos, constituindo cerca de $\frac{1}{4}$ do total das comunicações, facilmente se identifica a causa primordial para explicar a tendência de aumento de comunicações nestas três unidades orgânicas. Essa mesma explicação é extensível à FEUC, que é, em termos absolutos, a quarta unidade orgânica que mais estudantes internacionais acolhe (sendo a terceira em termos relativos – Figura 4). De notar que, no seu

conjunto, estas quatro unidades orgânicas, acolheram, em 2019, 92% dos estudantes internacionais da Universidade de Coimbra.

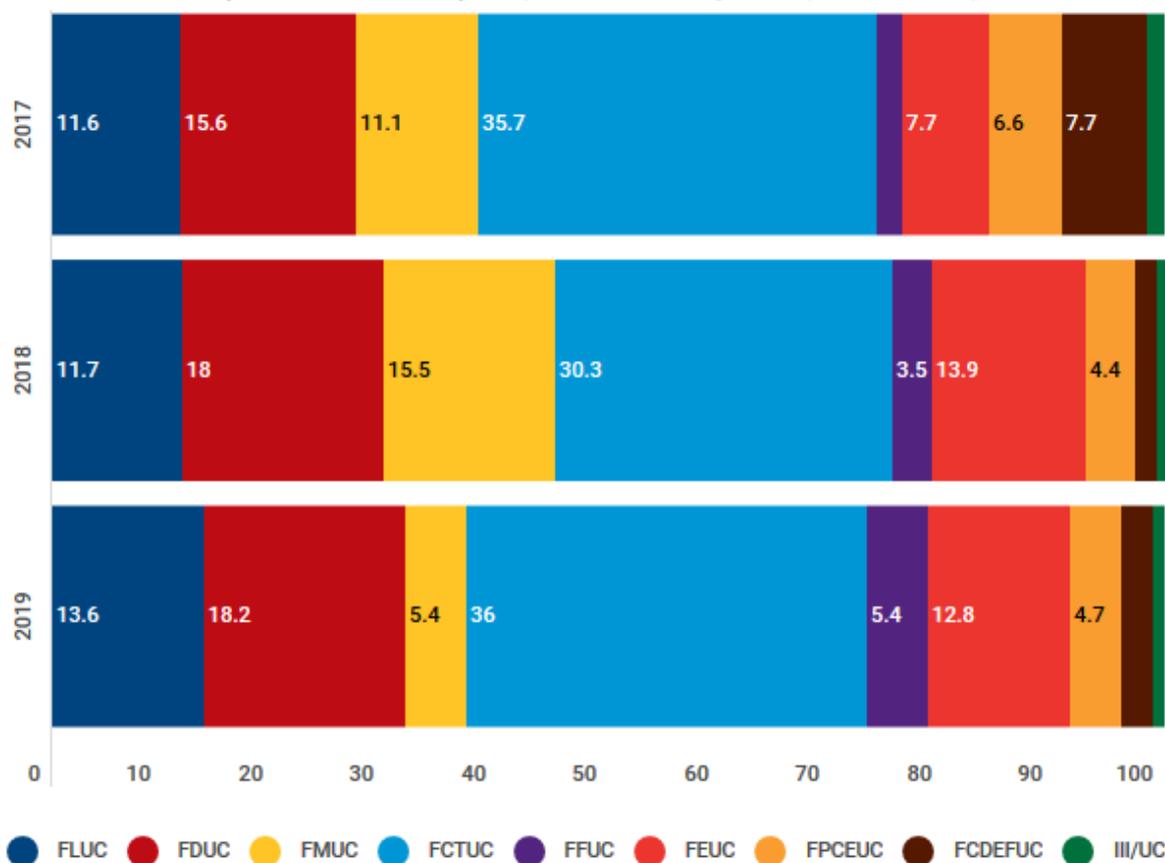
Gráfico 11 - Comparação, por UO, entre a % de estudantes inscritos e a % de comunicações



Ventilando os dados inerentes à relação entre a percentagem de estudantes e a percentagem de comunicações por unidade orgânica a partir da variável “peso dos estudantes internacionais na unidade orgânica”, deve assinalar-se que as quatro unidades orgânicas que registam uma relação relativa mais desfavorável (ou seja, que geram mais comunicações em relação ao número de estudantes que têm) são aquelas que concentram um maior peso de estudantes internacionais (Figura 4). A FLUC, por exemplo, que é a unidade orgânica com maior número absoluto e relativo de estudantes internacionais apresenta, ainda assim, e não obstante registar uma tendência de crescimento nos três últimos anos, uma variação negativa, gerando

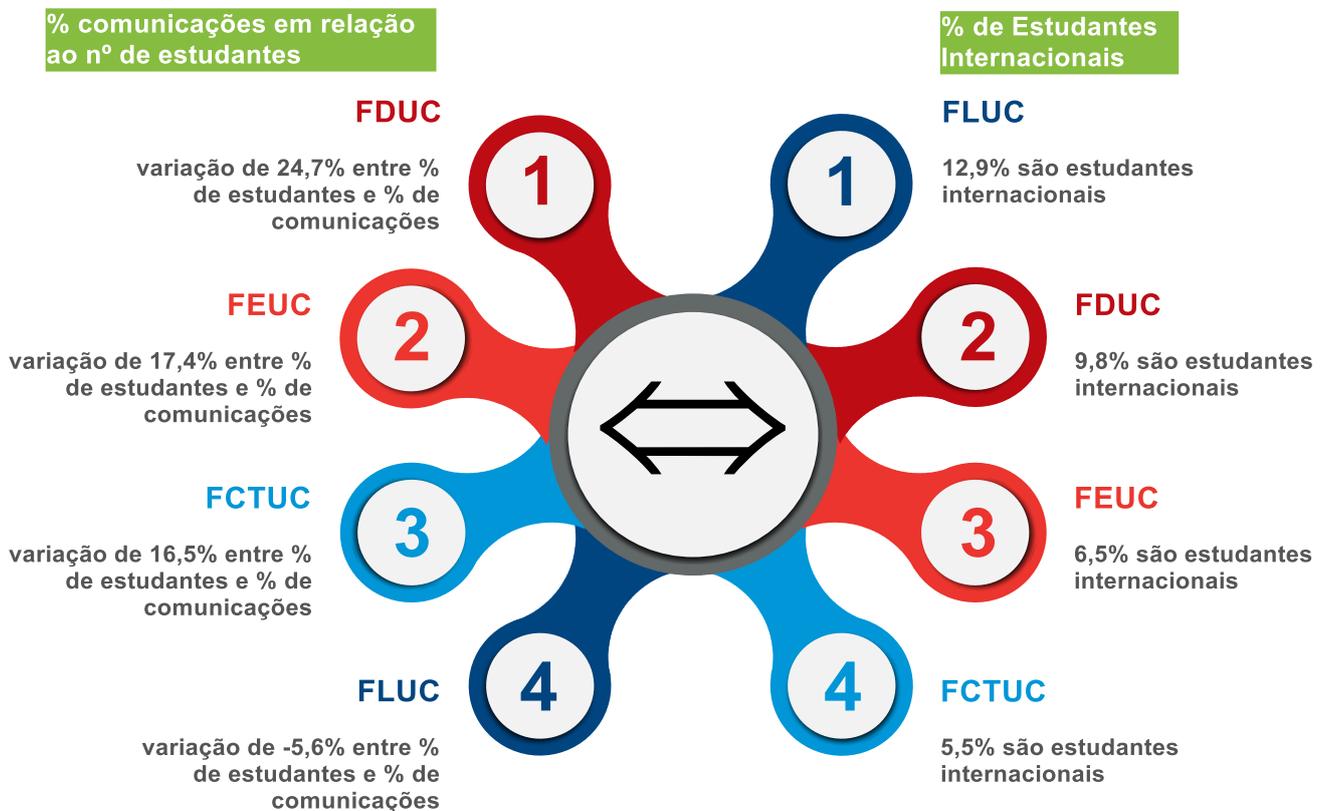
menos 5,6% comunicações em relação ao número total de estudantes que acolhe.⁵ A FDUC, que também apresenta uma tendência de crescimento, e que é a unidade orgânica que regista maior variação entre a % de comunicações e % de estudantes que acolhe (mais 24,7% proporcionalmente ao número de estudantes que tem) é a segunda unidade orgânica com maior percentagem relativa de estudantes internacionais e também a segunda com maior percentagem relativa de estudantes PALOP não internacionais.

Gráfico 12 - Evolução das comunicações por unidade orgânica (% 2017-2019)



⁵ Poder-se-ia também considerar o peso relativo, por unidade orgânica, e o seu impacto em termos de comunicações geradas, do segundo grupo que relativamente ao seu peso relativo no corpo discente da Universidade de Coimbra mais comunicações gera: os estudantes equiparados a nacionais ao abrigo de protocolos (nomeadamente os designados PALOP). Considerando os PALOP que não são estudantes internacionais, e que são na UC apenas 1/3 dos estudantes estrangeiros, 82% estão concentrados em quatro unidades orgânicas (por ordem de números absolutos: FMUC, FCTUC; FDUC e FEUC). Por outro lado, o peso relativo por unidade orgânica dos PALOP não internacionais é bem menor que o peso relativo dos estudantes internacionais (3,8% dos estudantes da FMUC; 2,7% dos estudantes do III e da FDUC; 2,5% dos estudantes da FEUC; 1,6% dos estudantes da FPCEUC; 1,3% dos estudantes da FCTUC; 1% dos estudantes da FLUC; e 0,5% dos estudantes da FFUC e da FCDEFUC.

Figura 4 – Variação da % de comunicações em relação ao nº de estudantes vs. % de estudantes internacionais



3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 258 comunicações referentes ao ano civil de 2019 recorreram aos serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso (cf. Tabela 8 e Gráfico 13).

Um pouco mais de $\frac{1}{3}$ das comunicações foi apresentada pelos estudantes do 1º ciclo de estudos. Os estudantes dos 2º e 3º ciclos remeteram, cada um deles, cerca de $\frac{1}{4}$ do total de comunicações. Os estudantes de doutoramento fizeram chegar à Provedoria 14,3% do total de comunicações recebidas no serviço.

Em 2019, com exceção dos estudantes do 2º ciclo e dos estudantes a frequentar cursos não conferentes de grau, que apresentaram proporcionalmente mais, o primeiro grupo, e proporcionalmente menos, o segundo grupo, comunicações, regista-se uma tendência para que o peso que cada grupo de estudantes (por ciclo de

estudos) tem no universo da UC seja muito semelhante ao peso com detém no universo das comunicações remetidas à provedoria (Gráfico 14).

Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso

Tipo de curso	Comunicações	
	n	%
1.º Ciclo	91	35,3
Mestrado Integrado	66	25,6
2.º Ciclo	62	24,0
3.º Ciclo	37	14,3
Não conferente de grau	2	0,8

Gráfico 13 - Comunicações por tipo de curso ou ciclo de estudos (%)

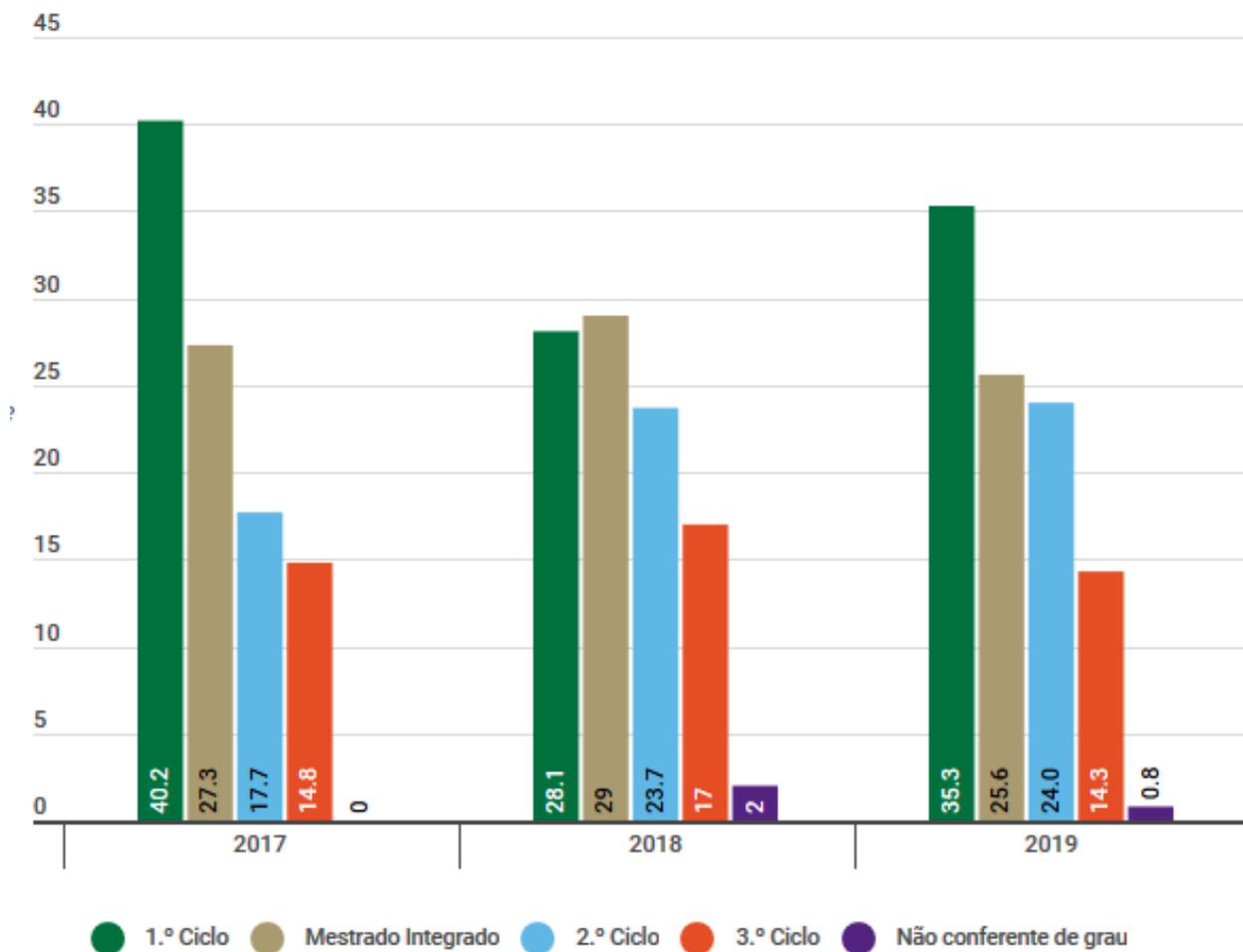
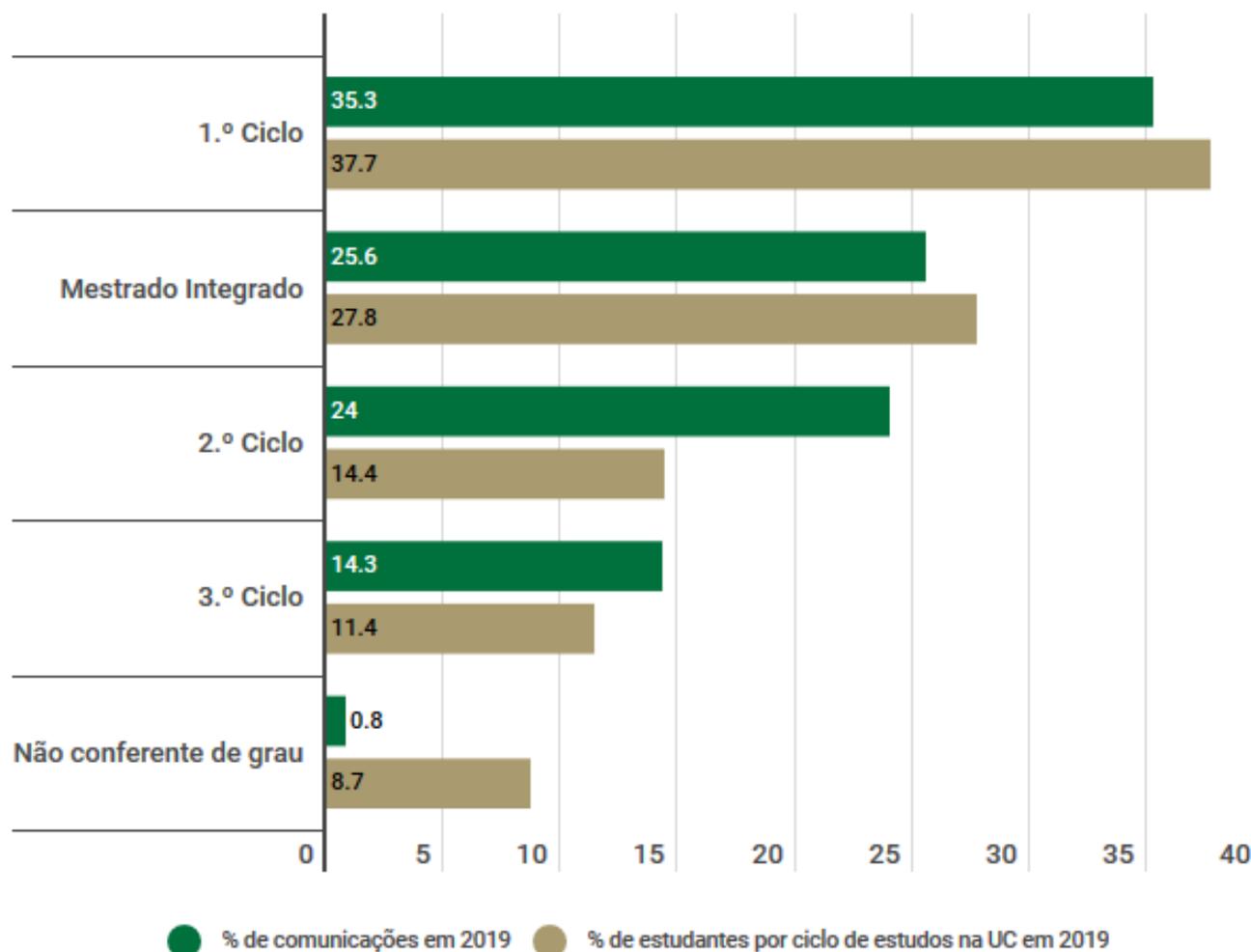


Gráfico 14 - Relação entre % de comunicações recebidas e peso em %, por ciclo de estudos, dos estudantes no universo UC



O facto de o 2º ciclo, sobretudo, e o 3º ciclo alcançarem uma percentagem proporcionalmente superior ao peso que ocupam no universo da instituição deve-se, em grande medida à dificuldade de os estudantes completarem os respetivos ciclos de estudos dentro do prazo expectável, seja por razões que têm a ver com a orientação, seja por razões administrativas/académicas. Esse facto é confirmado pela tendência para que os estudantes dos cursos não conferentes de grau, e que não têm de apresentar/defender um trabalho final na modalidade de provas públicas (dissertação/tese), submetam à Provedoria comunicações que são, em percentagem, inversamente proporcionais ao peso que têm no universo de estudantes da Universidade de Coimbra.

3.2.8. Situação dos assuntos comunicados

A Provedoria do Estudante concretiza a sua intervenção a partir de quatro tipos de ação diferenciada, ainda que recorrentemente nenhum deles, por si só, seja suficiente para que seja desenvolvido o esforço necessário à resolução da situação em causa. Assim, a intervenção da Provedoria resulta de uma ação combinada de: 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. A primeira delas (mediação) é, sem dúvida, o tipo de ação mais frequente, sendo seguida pelo último tipo de ação indicado (esclarecimento e aconselhamento as estudantes).

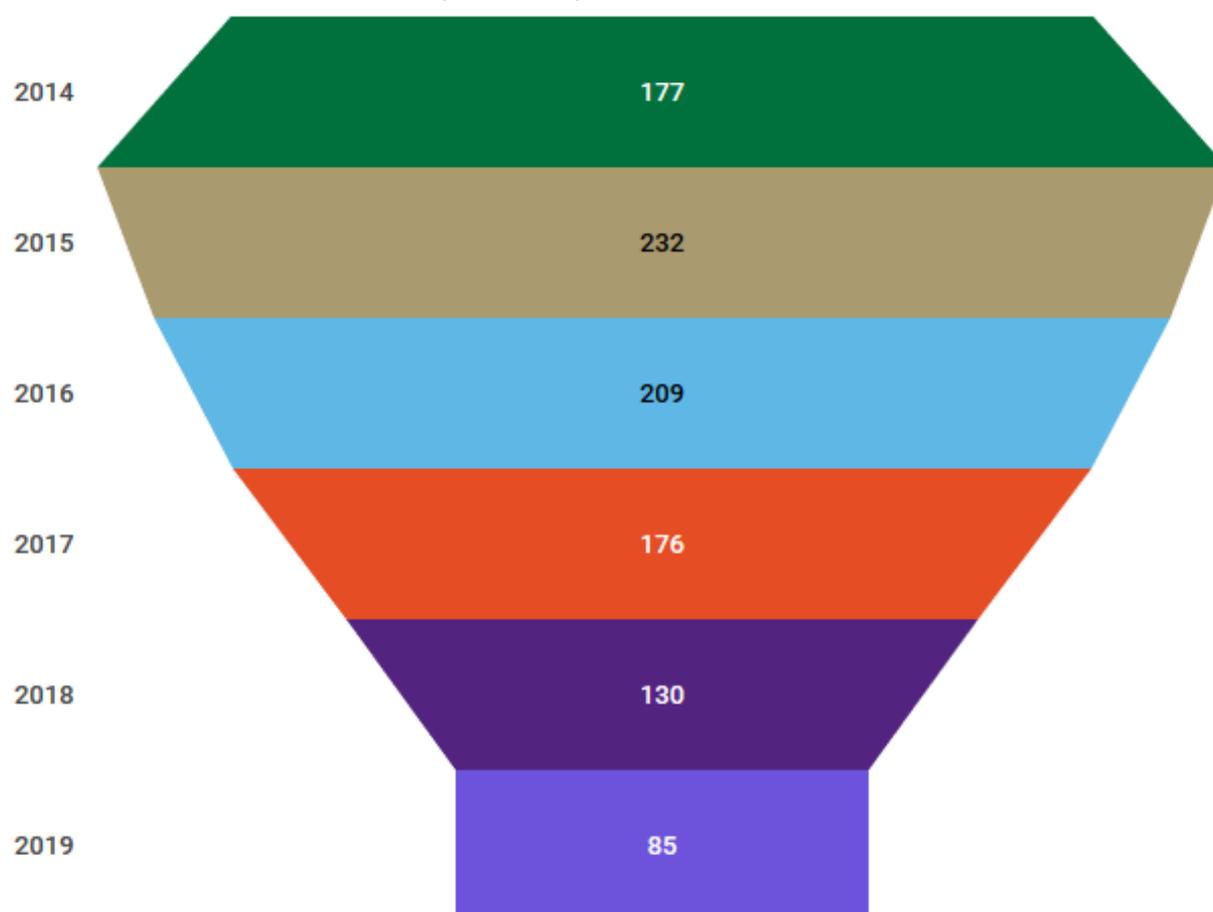
Realizados os procedimentos necessários e tidos por mais adequados para que seja dada resposta às questões colocadas pelos estudantes, os processos são classificados como “Arquivados”, como “Concluídos” ou como “Ativos”. São arquivados os processos sempre que: i) o Provedor considera que a comunicação carece de fundamentação apropriada; ii) o estudante não responde a uma solicitação de informação adicional; iii) o estudante falta a uma audiência sem justificação. Os processos são dados por concluídos quando: i) os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi respondido. São considerados ativos os processos: i) que ainda se encontram em curso, isto é, quando ainda estão a realizar-se diligências para a recolha de informação sobre os factos comunicados; ii) cujo assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou recomendação; que aguardam 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 estudante não é ainda passível de uma análise que permita o encerramento do processo.

Em 2019, das 258 comunicações remetidas 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 2019 (3) dois foram concluídos em 2020 e um aguarda ainda uma decisão dos serviços.

3.3. Audiências

Como referido, as audiências, podem ser solicitadas pelos estudantes ou requeridas pela Provedoria e destinam-se a esclarecer e/ou a aprofundar os factos que suscitaram a participação.

Gráfico 15 - Número de audiências (2014-2019)

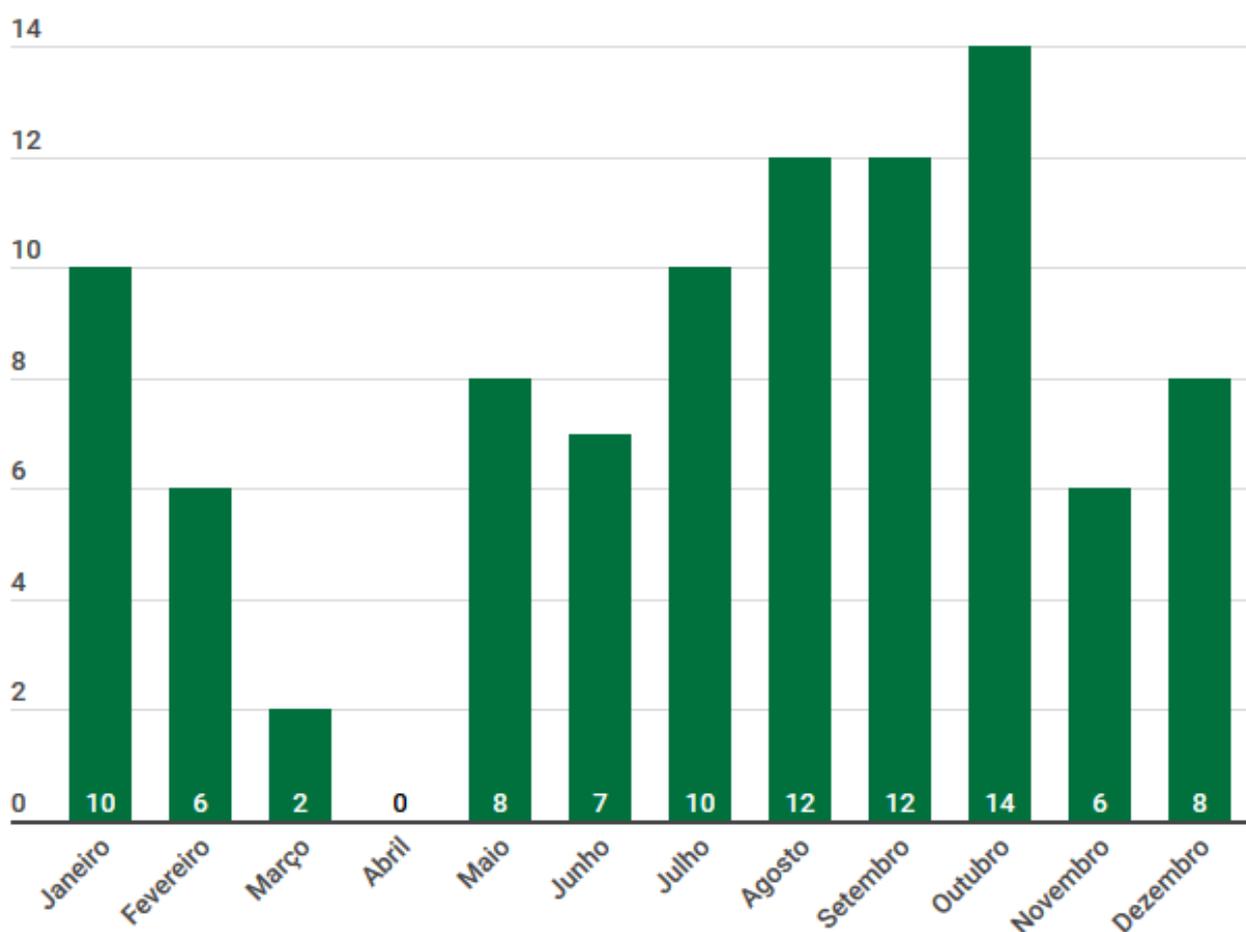


Depois de terem alcançado um pico em 2015 (Gráfico 15), o número de audiências tem vindo a cair de ano para ano⁶. Em 2019 devido ao já referido interregno de dois meses em que o cargo de Provedor não foi ocupado, o número de audiências caiu

⁶ A partir de 2018, inclusive, a forma de contabilização dos casos participados à Provedoria e das audiências realizadas foi 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.

35% em relação ao ano anterior. Porém, crescentemente, o contacto preferencial dos estudantes com a Provedoria tem sido o email, seguido do contacto telefónico. Este último, a partir do segundo semestre de 2019, passou a ser particularmente usado por iniciativa do Provedor como forma de esclarecer de maneira expedita muitas das participações apresentadas por email e também como mecanismo para filtrar, uma vez chegadas à Provedoria, as comunicações que, na perspetiva do Provedor, carecem de uma audiência presencial.

Gráfico 16 - Audiências presenciais (por mês)



Durante o ano de 2019 realizaram-se, quase todas nas instalações da Provedoria, 85 audiências repartidas por 11 meses (Gráfico 16), com 75% a concentrarem-se no segundo semestre⁷. Ainda que na grande maioria dos casos tenham sido os próprios

⁷ Tendencialmente, ao longo dos anos, a distribuição das audiências por mês, faz com que haja maior número de audiências nos períodos próximos do início ou do final do ano letivo.

estudantes a solicitar a audiência, nas situações mais complexas o Provedor faz questão que ocorra uma audiência presencial. A necessidade e a vontade de explicitar pessoalmente alguns dos contornos das situações experienciadas e difíceis de traduzir num relato escrito, são, em muitos casos, uma forma de relatar situações pessoais e delicadas, sobretudo do foro relacional, e assegurar, desse modo, a privacidade necessária. Por outro lado, as dificuldades de comunicação (mesmo em língua inglesa, de alguns estudantes internacionais motivam sempre uma audiência presencial.

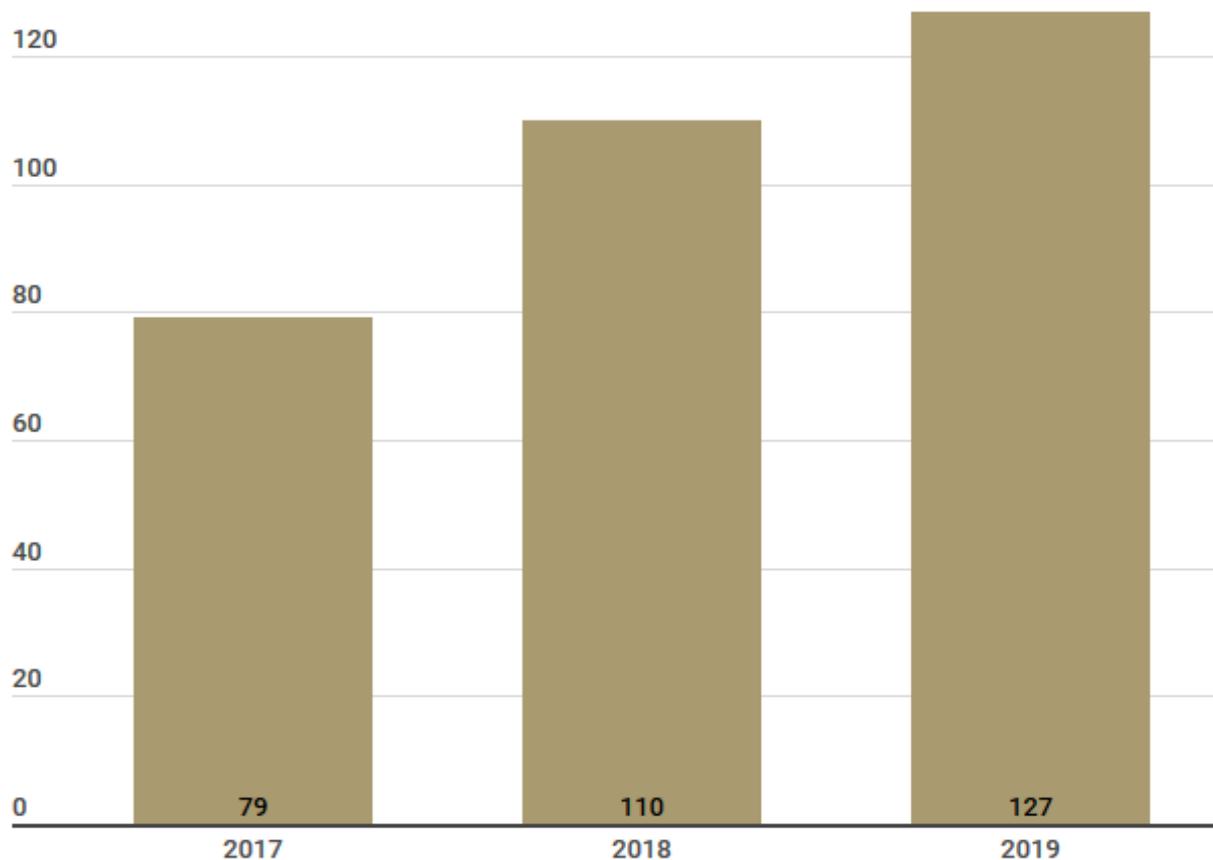
3.4. Reuniões institucionais

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. As reuniões e contactos de cariz mais formal (sem prejuízo do estabelecimento de contactos informais) realizaram-se, ao longo de 2019, com elementos da Equipa Reitoral, com as Direções de Faculdade, as Direções de Departamentos, as Coordenações de Curso, com Docentes, com os Serviços de Ação Social, com a Direção dos Serviços de Gestão Académica (SGA), com a Divisão de Avaliação e Melhoria Contínua, com Membros da Associação Académica e com Núcleos de Estudantes. No total, ao longo de 2019, foram realizadas 127 reuniões e/ou contactos institucionais (número superior aos dois anos precedentes: 79 em 2017; 110 em 2018 – Gráfico 17).

De salientar que, neste total, se enquadra também a participação do Provedor no *IX Encontro Nacional de Provedores de Estudante* (realizado na Universidade de Évora, em outubro), nos Fóruns Pedagógicos ou nas sessões de Debate e Esclarecimento sobre Direitos e Deveres dos estudantes organizados por alguns Núcleos da AAC para os quais, em geral, o Provedor é convidado. Inclui-se também a participação do Provedor na sessão de boas vindas aos estudantes do primeiro ano, integrada na Semana de Acolhimento. Estes contactos foram particularmente importantes não só para um conhecimento mais próximo das preocupações dos estudantes, mas também para uma maior divulgação e compreensão do papel que cabe à Provedoria do Estudante.

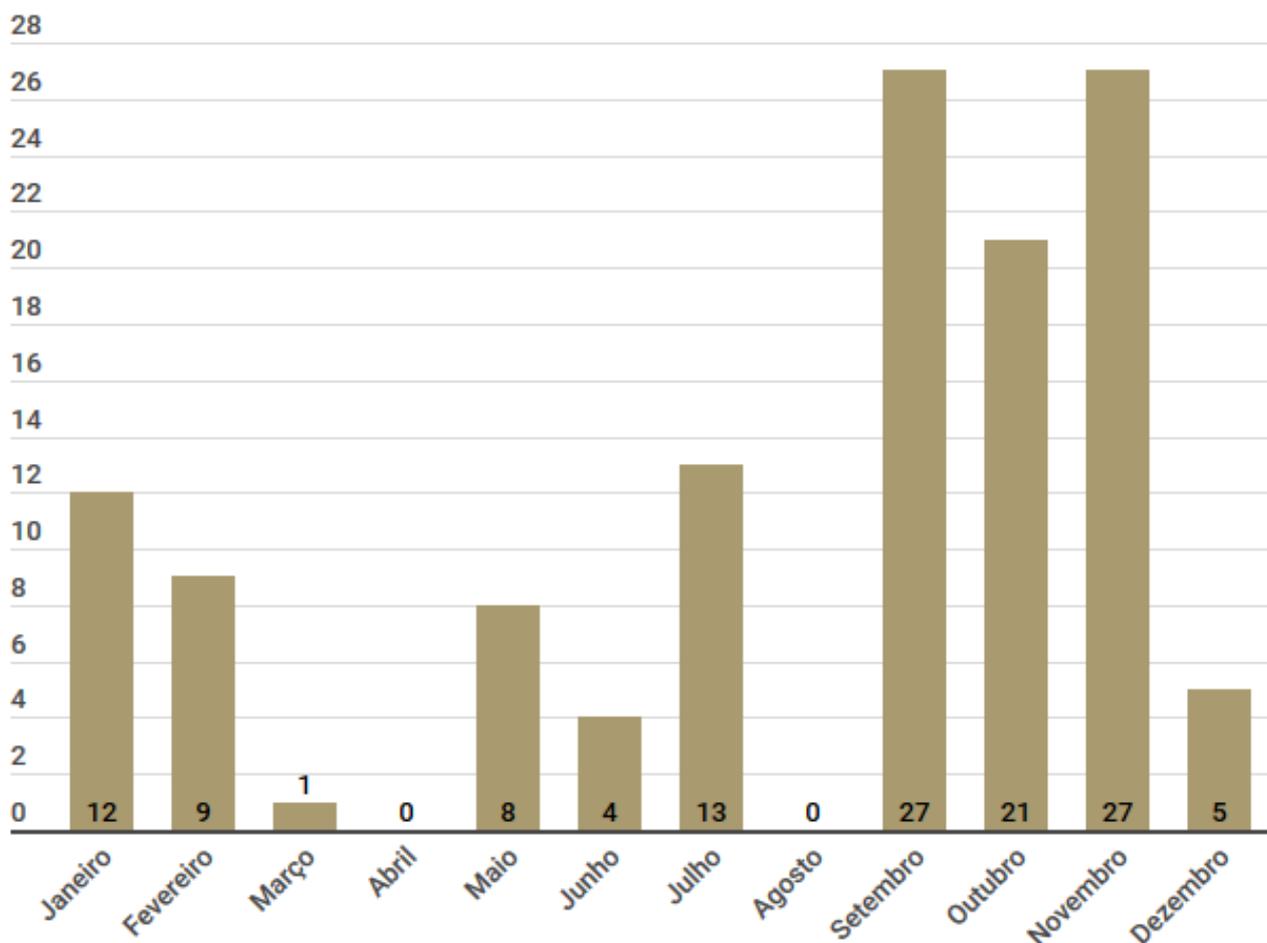
De salientar também a participação do Provedor do Estudante nas Reuniões mensais do Fundo Solidário, gerido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, nas quais diversos apoios a estudantes (do ensino superior público de Coimbra) com dificuldades socioeconómicas são discutidos e decididos pelos diversos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

Gráfico 17 - Reuniões com órgãos e serviços (2017-2019)



O calendário das reuniões (Gráfico 18) espelha o facto de o Provedor em exercício ter tomado posse a 6 de maio de 2019. Os 3 primeiros meses permitiram a realização de algumas reuniões de apresentação institucional. O início do ano letivo, além das reuniões que resultaram da proatividade do Provedor, trouxe consigo outras reuniões solicitadas à Provedoria, num período que coincidiu com o fluxo de maior procura por parte dos estudantes dos serviços da Provedoria.

Gráfico 18 - Reuniões com órgãos e serviços (distribuição por mês)



3.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas

As 258 participações recebidas pela Provedoria do Estudante em 2019 constituem o 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 foram 392; em 2013 foram 370; em 2014 foram 388; em 2015 foram 416; em 2016 foram 384; em 2017 foram 378; e em 2018 foram 317. Ou seja, excluindo o ano de 2010, o ano transato (2018) também já havia sido o ano que menos participações tinha gerado.

Se a diminuição de 2017 para 2018 é pouco expressiva (16%), a diminuição de 2018 para 2019 já alcança os 19%. Ou seja, em dois anos regista-se uma diminuição

acumulada de 35%. É presumível que esta tendência se deva a dois fatores já hipoteticamente identificados no relatório precedente:

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 (a partir de 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.

Foi também para testar outras hipóteses eventuais que pudessem explicar esta tendência, designadamente a possibilidade de a Provedoria não estar a granjear entre os estudantes a credibilidade e a confiança que a sua missão lhe exige, que resolvemos aplicar questionários de satisfação (que tratamos mais à frente neste relatório).

3.5.1. Análise comparada da relação dos utentes com a Universidade

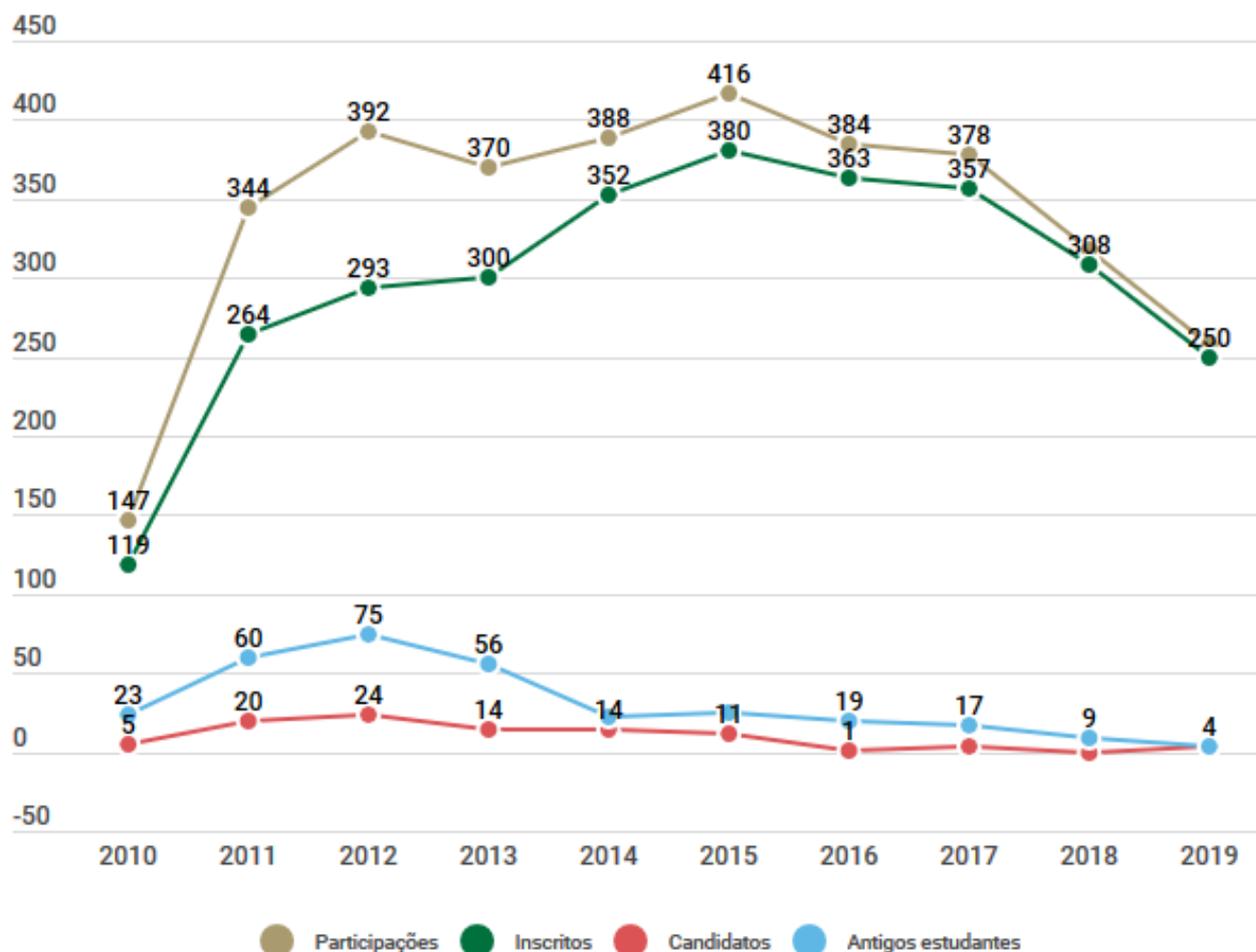
No Gráfico 19, podemos comparar a relação dos utentes da Provedoria com a Universidade, no que diz respeito às comunicações apresentadas, nos últimos 10 anos.

Revela-se neste âmbito um aumento significativo da atividade da Provedoria ao longo dos primeiros cinco anos e uma relativa estabilização, com tendência para a redução da entrada de participações, nos últimos cinco anos.

Em relação aos candidatos a estudantes da Universidade de Coimbra, os valores dos três últimos quatro anos são francamente mais baixos que os anteriores, reduzindo-se em 2019 a quatro (o valor tinha sido zero no ano anterior), 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 antigos estudantes incidem nos problemas relativos à cobrança coerciva de propinas, à regulamentação e ao sistema de reingresso e acompanham nos dois últimos anos a nítida tendência para a redução do número de participações.

Gráfico 19 - Relação dos utentes com a Universidade (por tipo de utente / 2010-2019)



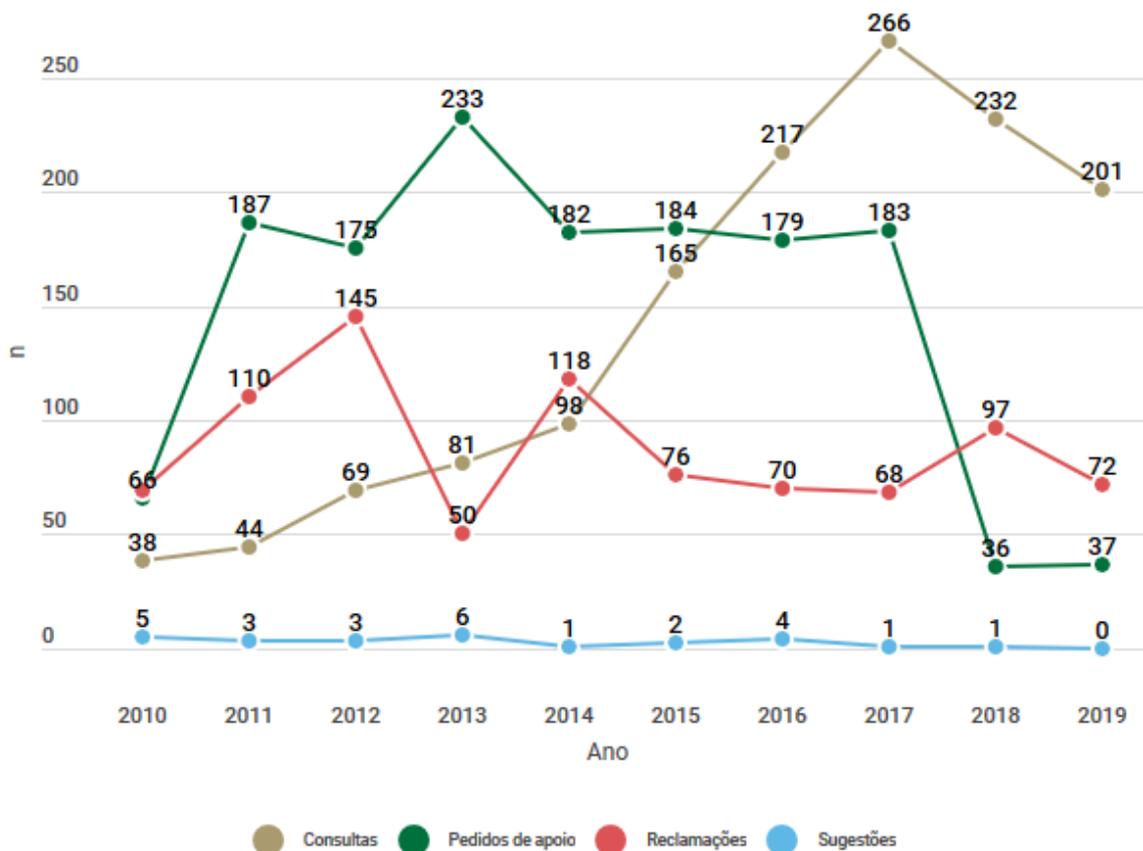
3.5.2. Análise comparada da natureza das comunicações

O Gráfico 20 mostra a comparação das comunicações quanto à sua natureza ao longo dos últimos dez anos.

Ao longo da década, o número de sugestões tem sido residual. Consultas, pedidos de apoio e reclamações têm registado variações significativas. Até 2015 predominam claramente os pedidos de apoio, seguindo-se as reclamações. A partir de metade da

década, as consultas igualam as reclamações e a partir de 2016 passam a ser o serviço mais requisitado pelos estudantes. Os pedidos de apoio vão perdendo gradualmente relevância e nos dois últimos anos caíram abruptamente, tendo passado a terceiro serviço mais requisitado.

Gráfico 20 - Natureza das comunicações (2010-2019)



Globalmente, na década, embora as tendências dos últimos anos apontem noutra sentido, são ainda os pedidos de apoio que predominam, sendo já acompanhados de muito perto pelas consultas (Figura 5 e Gráfico 21). As reclamações, que desde 2015 tinham passado para terceiro lugar, têm mantido uma evolução mais estável e são, desde há dois anos, o segundo tipo de serviço mais solicitado. A perda de importância gradual dos pedidos de apoio, sendo muitos deles de natureza financeira, deve-se ao facto de o Fundo Solidário (que constitui a âncora desse tipo de apoio) se ter consolidado e se ter tornado conhecido dos estudantes ao ponto de, com a participação ativa da Provedoria do Estudante, funcionar autonomamente. Ou seja, os estudantes dirigem-se preferencialmente ao Fundo Solidário de forma direta,

ocorrendo a intervenção da Provedoria a jusante, na filtragem de pedidos, e não a montante (sem prejuízo da Provedoria tomar a iniciativa de sugerir ao Fundo Solidário apoios dessa natureza), o que acarreta uma clara diminuição de processos. Por outro lado, oportunidades como o FAS e o PASEP são também mecanismos que se institucionalizaram de forma a garantir um acesso direto a apoio que não passam pela Provedoria, a não ser quando os mesmos suscitam consultas ou reclamações.⁸

Figura 5 - Nuvem de palavras da natureza das comunicações à Provedoria (2010-2019)

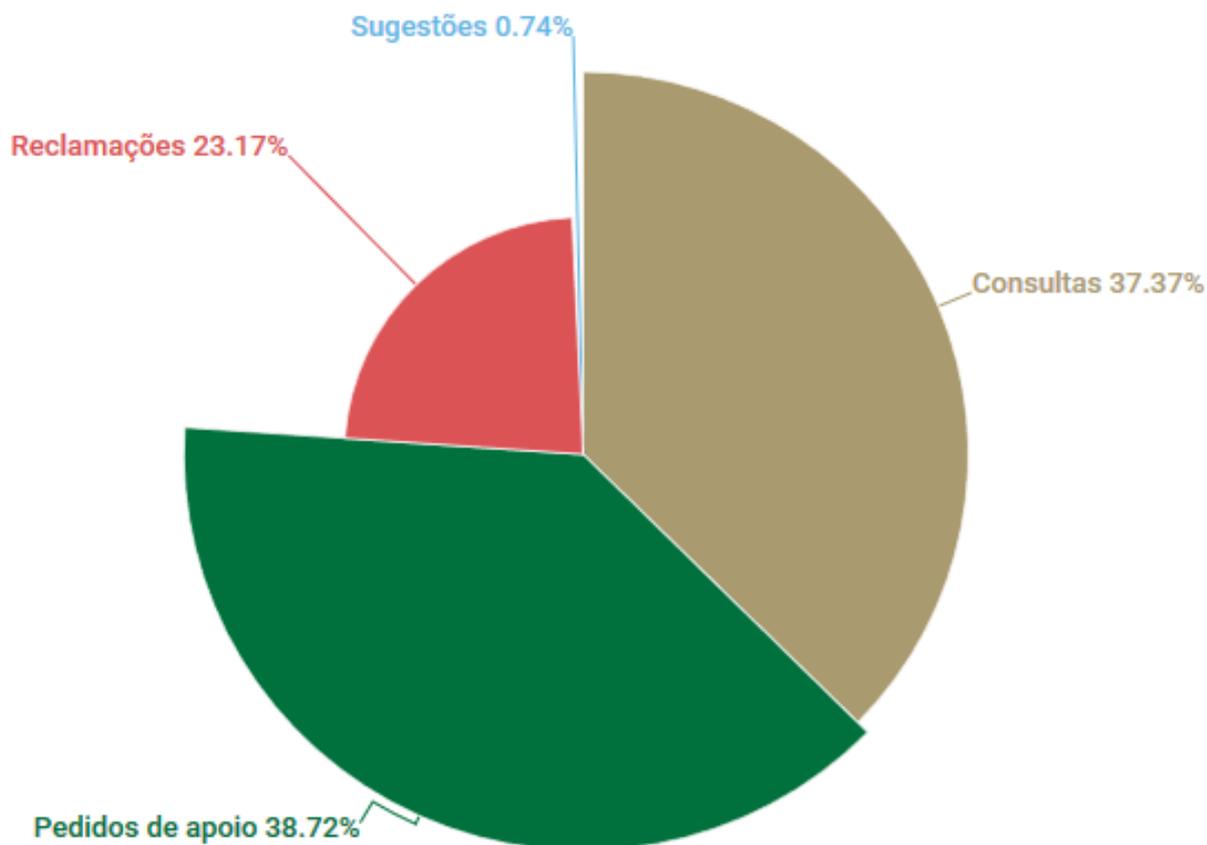


Percentualmente (Gráfico 21), porém, após 5 anos de perda contínua de importância relativa no conjunto das solicitações, ainda que de forma ligeira, os pedidos de apoio aumentaram, em 2019) a sua importância relativa. Mas é a importância relativa das consultas que se destaca, pois encontra-se em contínuo crescimento desde 2011. As reclamações que tinham registado um aumento da sua importância relativa em 2018, perderam ligeiramente alguma importância, mas mantêm como foco de preocupação duas dimensões que se destacam: a relação pedagógica (designadamente no quadro da relação individualizada entre supervisor/orientador/estudante) e o acolhimento/accompanhamento de estudantes internacionais.

⁸ O PASEP - Programa de Apoio Social a Estudantes através de atividades de tempo Parcial – “constitui uma nova modalidade de apoio social para estudantes da Universidade de Coimbra, que consiste na disponibilização de ofertas de atividades e tempo parcial, a realizar em unidades orgânicas/serviços da UC, cuja retribuição ao estudante que as realize se traduz na atribuição de benefícios sociais.” Por sua vez “o Fundo de Apoio Social (FAS) é um apoio específico da UC, criado pelo Senado no ano de 2004/2005 [que recentemente alargou o seu âmbito] como instrumento complementar ao regime das bolsas de estudo.

Registe-se que, crescentemente, as reclamações, assim como as sugestões, apresentadas na Provedoria são também registadas no Portal Sim@uc.pt, em colaboração com a Divisão da Melhoria Contínua.

Gráfico 21 - Tipo de serviço procurado pelos estudantes junto da Provedoria (2010-2019)



Como podemos constatar no Gráfico 23 (e também nos gráficos 19, 20 e 22), em termos de pesos relativos, registando o máximo e o mínimo de cada tipo de serviço prestado ao longo de 10 anos, a Provedoria tem alterado substancialmente o seu padrão de intervenção. De um padrão inicial mais definido pela prestação de um serviço de atendimento a reclamações e a pedidos de apoio, passou para um padrão claramente marcado pela prestação de um serviço de consultas e de atendimento a reclamações.

O facto de os dois tipos de serviço que concentram mais solicitações em 10 anos (pedidos de apoio e consultas) serem aqueles que registam maior variação entre picos

(máximo e mínimo) e o facto acrescido de nos dois extremos da década terem invertido posições entre si, passando do primeiro para o terceiro mais requisitado, revela a considerável transformação da Provedoria na sua primeira década de existência.

Gráfico 22 - Peso relativo de cada tipo de serviço solicitado à Provedoria (em % para 2010-2019)

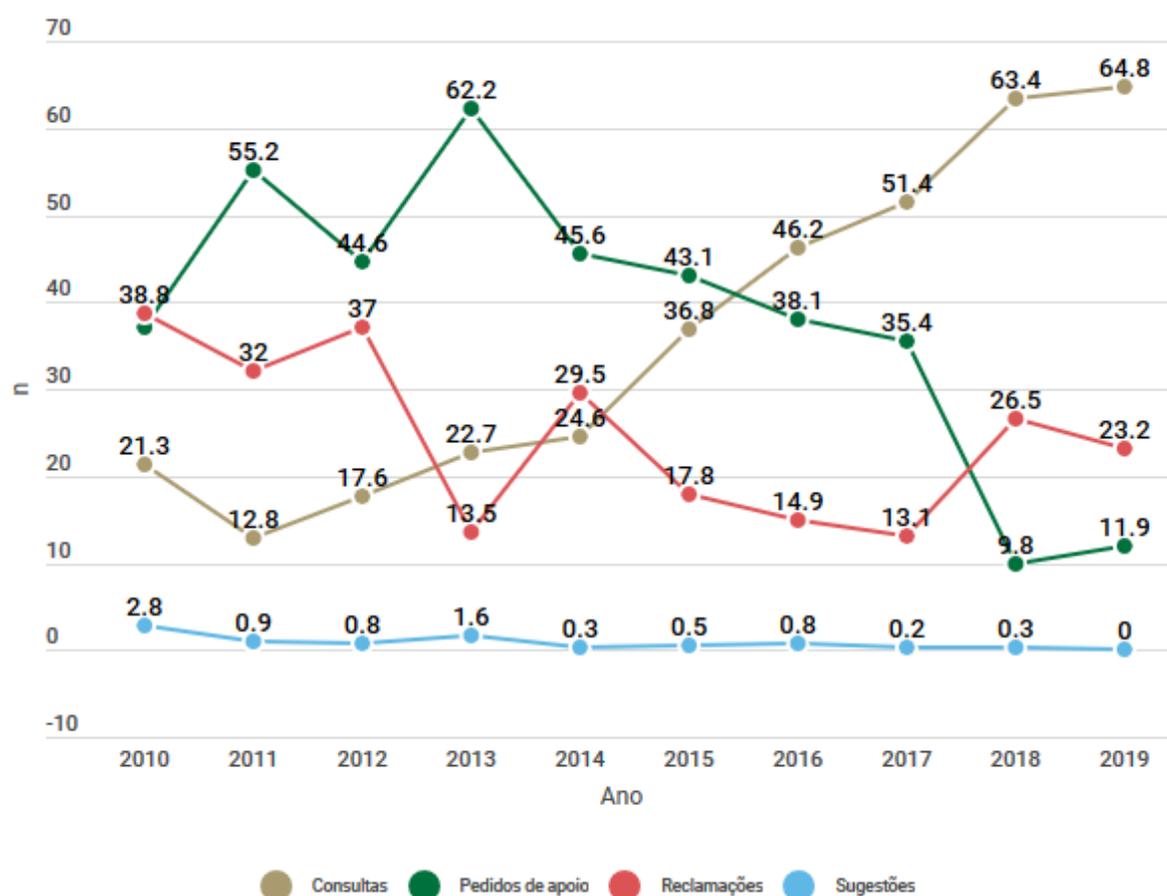
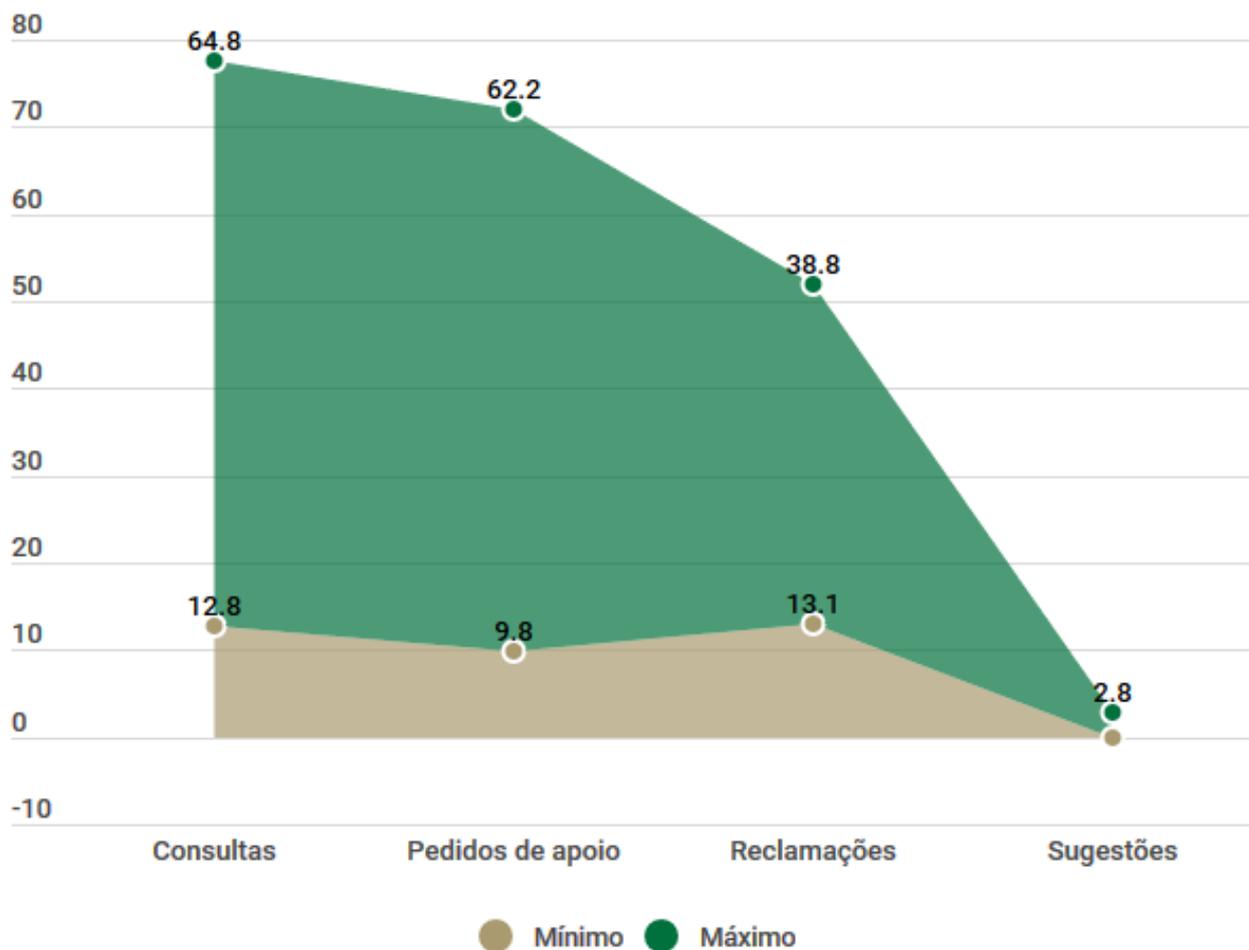


Gráfico 23 - Registo relativo (máximo e mínimo) de cada tipo de serviço prestado pela Provedoria na década 2010-2019

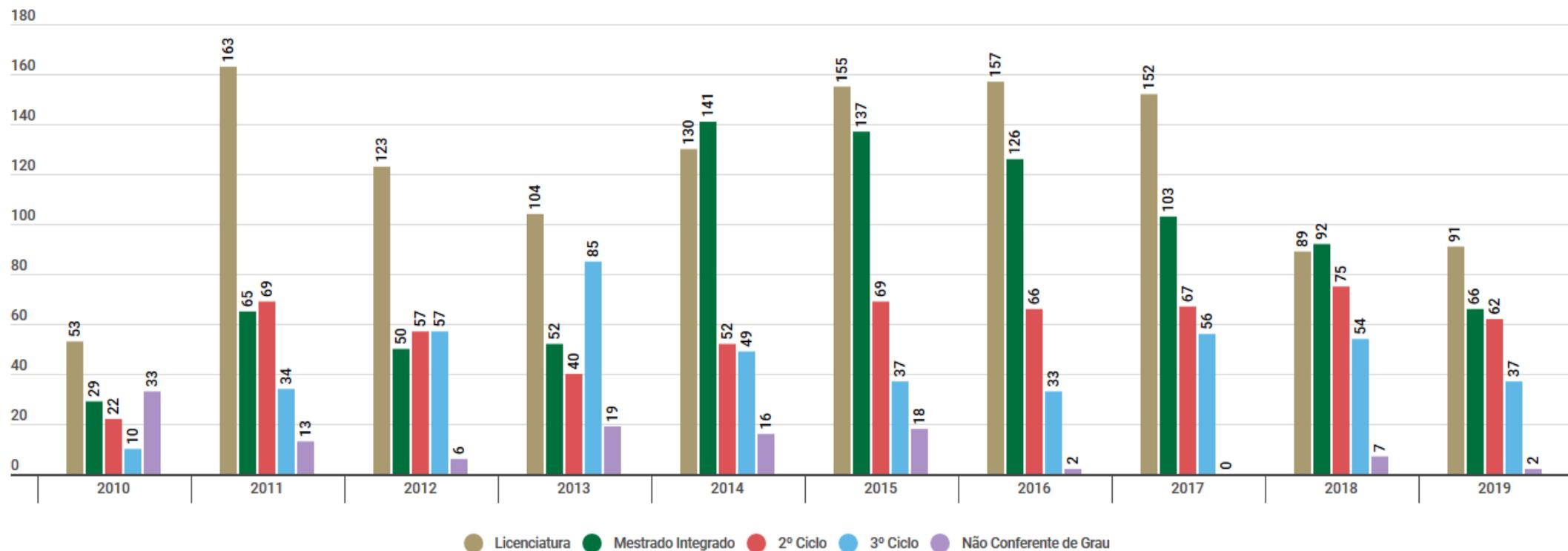


3.5.3. Análise comparada do tipo de curso dos utentes da Provedoria

A evolução das comunicações, nos últimos dez anos, por tipo de curso dos estudantes pode ser observada, em termos absolutos, no Gráfico 24 e, em termos relativos, no Gráfico 25.

Verificamos, nos dois últimos anos, uma redução significativa, para um mínimo só comparável ao ano inicial de funcionamento da Provedoria, das comunicações apresentadas por estudantes do 1.º Ciclo. Em 2018, como já tinha acontecido em 2014, o número de comunicações dos estudantes do 1º ciclo é ultrapassado pelo número de comunicações relativas ao mestrado integrado. Mas, globalmente, predominam as participações de estudantes do 1º ciclo.

Gráfico 24 - Tipo de curso dos utentes da Provedoria (2010-2019)



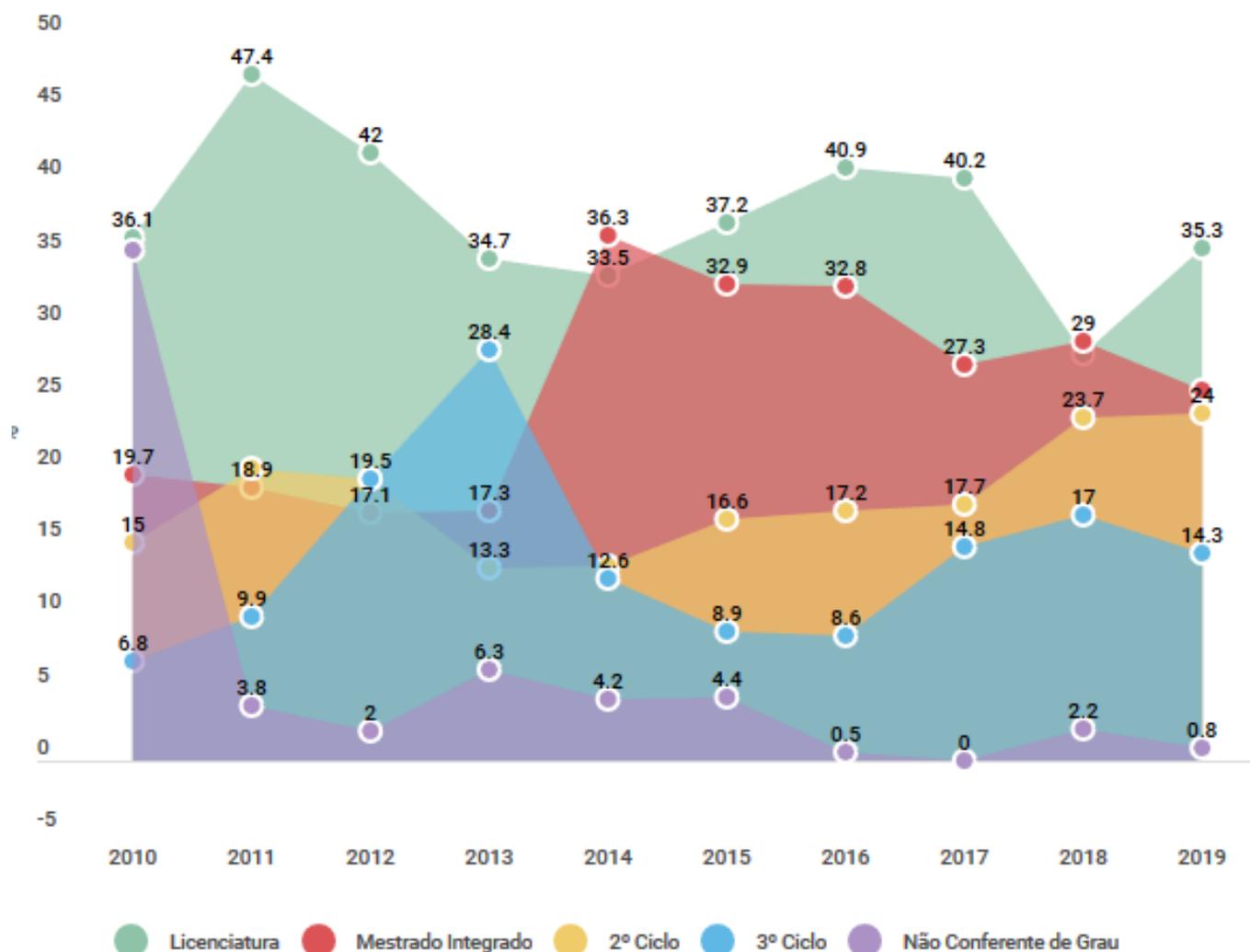
O número de comunicações apresentadas por estudantes de mestrado integrado registou uma subida, absoluta e relativa de 2014 a 2016, tendo assumido a partir daí uma tendência para a descida, quer em termos absolutos, quer em termos relativos.

As comunicações de 2.º ciclo têm-se mantido estáveis, nos seus valores mais elevados na segunda metade da década. Em termos relativos alcançam os valores mais elevados nos dois últimos anos.

As comunicações de 3.º ciclo atingiram um pico absoluto e relativo em 2013, ajustando-se em 2019 ao seu nível modal, na casa absoluta das três dezenas e de um peso relativo de 15%.

As participações de estudantes dos Cursos Não Conferentes de grau são expressivas na primeira metade da década, tornando-se insignificantes na segunda metade.

Gráfico 25 - Peso relativo dos tipos de curso dos utentes da Provedoria



Relatório de atividades | 2019 | Atividade do Provedor do Estudante

Figura 6 - Nuvens de palavras relativas aos anos predominantes para cada tipo de curso (peso relativo para: 1º ciclo; mestrado integrado; 2º ciclo; e 3º ciclo - 2010-2019)



3.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa

É conveniente, pela pertinência e pela persistência das observações, enfatizar questões já relevadas em relatórios anteriores, designadamente no relatório de 2018. Por isso, transcrevemos e citamos nesta secção do relatório a secção homóloga do relatório anterior.

Os dados referentes a 2019, não obstante as suas especificidades, revelam um conjunto de questões que persistem ao longo dos últimos anos, designadamente as reclamações e consultas relativas a atrasos na resposta a requerimentos dos estudantes e as dificuldades de compreensão da legislação e regulamentação académica. Trazem também consigo alguns dados novos, ou dados que emergem de forma mais nítida e interpelante sobre aspetos que já se vinham a manifestar de forma latente ou subtil em anos precedentes. É o caso de questões relacionadas com a área pedagógica, designadamente em relação à admissão de candidatos em programas de 3º ciclo sem que sejam devidamente avaliadas as condições objetivas dos candidatos para poderem concluir em tempo útil e com o devido rigor académico os cursos em que são admitidos; à admissão pouco criteriosa de estudantes estrangeiros, designadamente PALOP, equiparados a nacionais; ao papel dos orientadores de dissertação ou tese; à relevância dos coordenadores de curso nas opções que os estudantes fazem desde o momento em que ingressam; ou, *last but not least*, à integração dos estudantes internacionais e dos estudantes estrangeiros.

Diversos estudantes, sobretudo os de nacionalidade brasileira, mas não exclusivamente, continuam a salientar 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 atempada) aquando da chegada a Portugal. Assim como dificuldades de compreensão da linguagem e procedimentos da Universidade que se traduzem em inúmeros problemas, por exemplo, nos atendimentos presenciais e online. 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 têm sido

explicitadas não apenas 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 ao nível das unidades orgânicas, numa ação que é necessário que se concretize desde os serviços académicos à sala de aula, passando pelos serviços de ação social, e que seja capaz de atender às especificidades culturais e às 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 vêm sendo salientadas, quer no quadro das audiências presenciais, quer no âmbito de alguns encontros com grupos de estudantes promovidos, sobretudo, pelos Núcleos de Estudantes. É de salientar a expectativa dos estudantes relativamente a aulas mais interativas e adequadas aos contextos atuais; a contestação da obrigatoriedade de presenças em aulas teóricas que alguns departamentos e docentes impõem; 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, não raras vezes por desconhecimento e por *praxis* consolidada, entre vários 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 a Provedoria tem procurado assegurar, ao longo dos anos, que o circuito normal de manifestação da reclamação ou pedido havia sido assegurado por parte dos estudantes ou dos seus representantes - e que houve contacto prévio com o docente, com a coordenação de curso, com a direção da Unidade Orgânica ou departamento e com o conselho pedagógico visando a resolução do problema – antes de ser solicitada a intervenção da Provedoria. Esta ação faz parte do *ethos* e da ação do órgão e tem sido intensificada nos últimos anos. O respeito pelo papel de cada agente do sistema universitário e pela autonomia dos estudantes e também a (não menos relevante) sua afirmação como cidadãos, sem paternalismos infantilizadores, assim o exige. Na maioria dos casos, esse circuito é respeitado, evidenciando-se, porém, a necessidade de um reforço de pressão via Provedoria. Em outros casos a inexistência de contactos prévios justifica-se, dado o receio de represálias por parte de um determinado docente ou serviço. O provedor em exercício gere um barómetro cuja pressão nem sempre é fácil de aferir. Ainda que só pontualmente manifestado de forma explícita esse 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 de respeito mútuo, que são, indiscutivelmente, 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 neste relatório as sugestões apresentadas por estudantes são sempre em número muito residual.

Nos diversos contactos com os estudantes e com os seus representantes 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 também, é conveniente relevá-lo, pelos Núcleos de Estudantes da AAC. Tal desconhecimento é particularmente visível no tipo de participações que são remetidas à Provedoria, sendo esta vista, por muitos estudantes, como um serviço

informativo para a adoção de procedimentos administrativos e regulamentares. Na verdade, o desconhecimento, ou incompreensão, das normas e regulamentos por parte dos 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 excepcionais e extemporâneas com todas as implicações que daí resultam: sobrecarga de serviços, pagamento de emolumentos, atrasos nas inscrições, sentimento de injustiça entre os estudantes, 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. 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. Mas também o Regulamento de Prémios e Bolsas dos Estudantes da UC, assim como o seu equivalente funcional para estudantes internacionais, o Regulamento de Bolsas de Mérito para Estudantes Internacionais da UC. Se os estudantes têm dificuldades em dar conta dos regulamentos não é menos verdade que a quantidade de regulamentos, a sua sobreposição e até a sua desadequação a princípios legais é algo que, manifestamente, prejudica o desenrolar normal da vida académica, a rápida solução de problemas e o normal funcionamento dos serviços. Em 2019, o Provedor integrou um grupo de trabalho, coordenado pela Vice-reitora responsável pela área académica, que visa apresentar um novo quadro para os regulamentos da Universidade de Coimbra.

Os assuntos relativos a propinas continuam a ser o aspeto da área financeira mais relevante, sobretudo as propinas pagas, no que respeita ao montante e à modalidade de pagamento, pelos estudantes internacionais. No ano de 2019 diminuíram ainda mais que no ano anterior as reclamações de cobrança coerciva, mas diversos estudantes internacionais manifestaram-se contra o valor da propina respetiva e solicitaram ajuda devido a dificuldades de pagamento. Essa reivindicação tornou-se particularmente relevante no final do ano, devido à alteração cambial euro-real. Nestes casos a Provedoria pouco ou nada pode fazer a não ser aconselhar determinadas estratégias, nomeadamente a inscrição a tempo parcial. Até porque o apoio do Fundo

Solidário não é mobilizável para apoio a pagamento de propinas de estudantes internacionais. 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.

O sistema de informação tem ainda de ser melhorado apesar dos efeitos positivos de inúmeros alertas que têm sido gerados no InforEstudante. 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. Presume-se que o possa ser no âmbito da revisão regulamentar em curso.

À semelhança dos anos anteriores os estudantes continuam a queixar-se que recebem, recorrentemente, informações pouco corretas e até contraditórias por parte dos serviços, embora, frequentemente, deem provas de nem sempre a terem tentado obter junto das pessoas ou nos locais adequados para o efeito. Em todas as ocasiões de contacto com os estudantes foi sublinhada a necessidade de conhecerem bem os regulamentos e de procurarem informação junto dos serviços académicos e das coordenações de curso. Os estudantes foram também incentivados a consultar regularmente o sistema informático e a informação disponibilizada na página web da Universidade de Coimbra e no InforEstudante, com o objetivo de acompanharem adequadamente o ano e o calendário escolar, pois isso faz com que não tenham tanta necessidade de se deslocarem presencialmente aos Serviços.

4. Avaliação da Provedoria pelos seus utentes

4.1. Contexto

Visando conhecer o grau de satisfação dos utentes da Provedoria, foi lançado, pela primeira vez, um questionário online aos estudantes responsáveis pela apresentação das 258 comunicações recebidas ao longo de 2019.

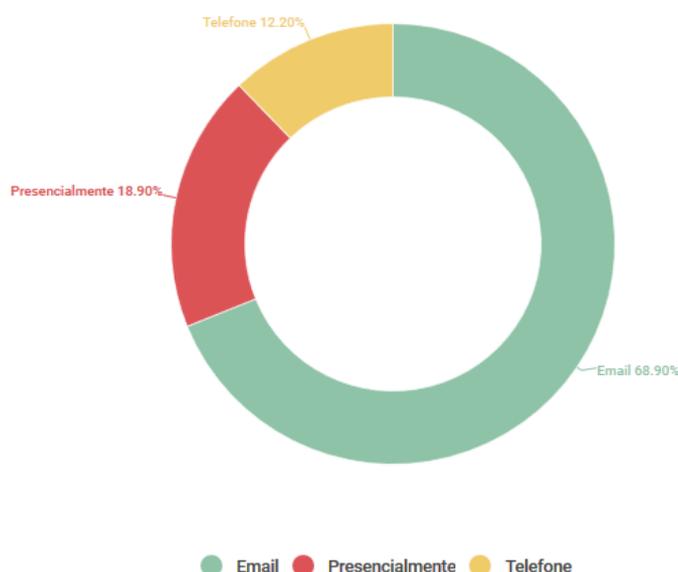
A taxa de resposta, após dois envios, foi de 33% tendo sido recebidas 85 respostas. Apesar de tudo trata-se de uma taxa animadora, dadas as taxas de resposta geralmente obtidas em questionários online, que raramente alcançam 20%.

Nesta secção do relatório fazemos uma breve apresentação gráfica e visual dos resultados alcançados, seguindo-se uma também breve análise final. Juntamos integralmente, sem filtros, todos os comentários deixados pelos estudantes no formulário de inquérito usado para auscultar as opiniões.

4.1.1. Modo de contacto com a Provedoria

O inquérito confirma que o contacto preferencial dos estudantes com a Provedoria é o email, seguido da consulta presencial e, em terceiro lugar, o telefone (Gráfico 26). Em 2019, 69% dos estudantes respondentes preferiram contactar a Provedoria por email.

Gráfico 26 - Forma de contacto com a Provedoria



Os estudantes em discurso direto

A minha satisfação veio com o resultado. Por vezes, tendo que ser os próprios estudantes a fazer uma ponte da informação dada entre a secretaria geral e a secretaria da faculdade, parecendo até que não fazem parte, ambas as secretarias, da mesma universidade, os estudantes não são levados a sério quando tentam defender os seus interesses. E há muito descrédito. Enquanto estudante, já fui muitas vezes obrigada a acatar as culpas de um serviço pago (propinas) e mal feito – “desinformante”. Parece incrível que não poucos sejam os momentos em que as secretarias não se encontram, a informação não flui e garanto que isto acontece até dentro da mesma secretaria, no caso de recorrer com a mesma questão a dois funcionários diferentes. Entendo que somos milhares, que o trabalho burocrático é moroso e que não pode ser rigorosamente adequado a cada estudante com suas situações individuais.

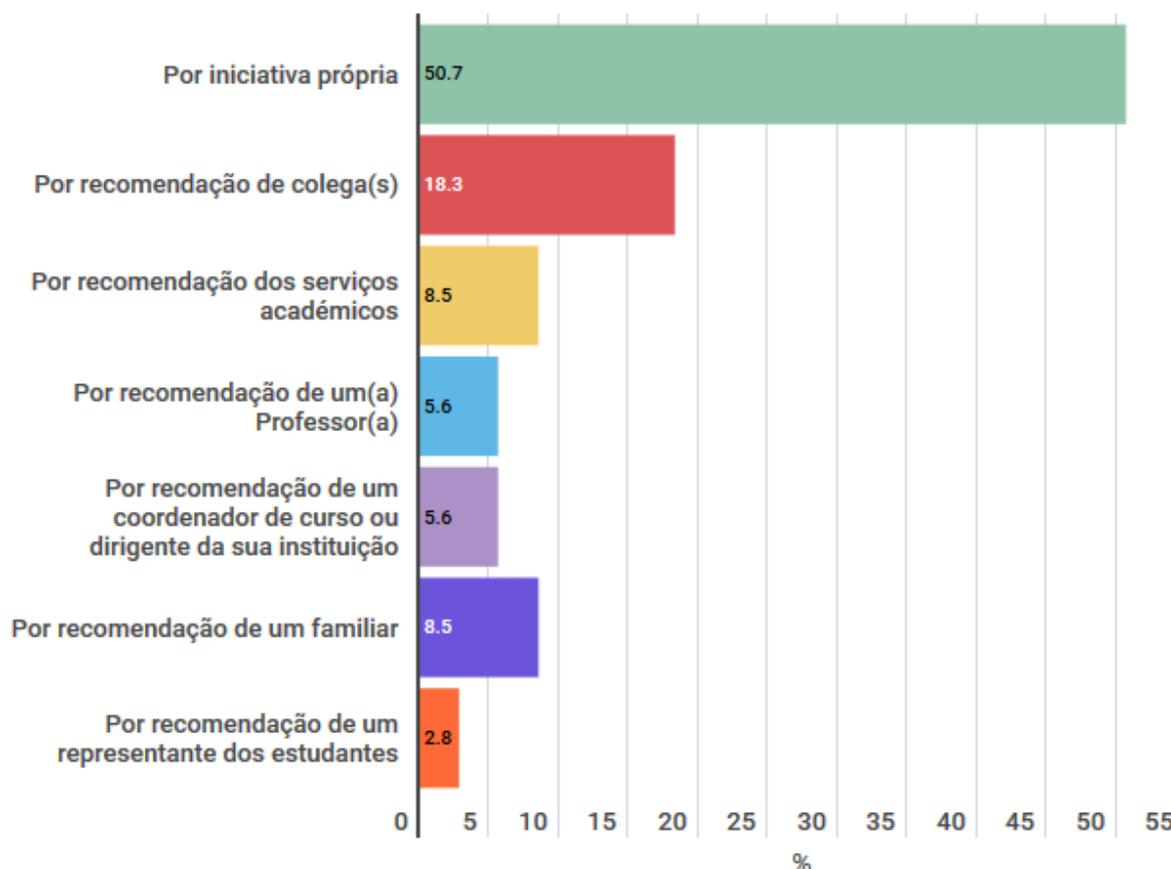
Mas, há falta de compreensão e preocupação. Há datas para cumprir, há prazos, e nós estudantes sabemos disso. Neste momento, recorro aos serviços da secretaria o mínimo que me for possível. Prefiro dedicar-me a estudar regulamentos para tentar resolver problemas sozinha, ou para ir preparada no caso de não ter outra opção. Prefiro guardar trocas de e-mails e prefiro mesmo trocá-los. Porque assim tenho um registo escrito das coisas que me foram esclarecidas. Caso contrário, no atendimento, os funcionários riem-se de mim, afirmando muitas ser impossível que um colega me tenha dito determinada coisa.

Não há mal nenhum em errar. Nós sabemos que vocês (secretarias) são guerreiros das manhãs e dos telefones. Mas o problema de errar é não admitir que se erra e, sobretudo, apontar o dedo ao estudante. Estudo nesta universidade desde 201?, com interregnos, mas estou mesmo na minha fase final. Em forma de desabafo, sonho fazer um doutoramento um dia, mas provavelmente Coimbra perderá esse sonho de mais um estudante. Um a um, seremos cada vez menos. Só este ano, por aconselhamento de uma colega, decidi enviar um e-mail à provedoria. Já sabia que existia e já tinha ouvido, inclusive, algumas dezenas de relatos de satisfação. Então, perante um caso pelo qual esperei demasiado tempo por uma resposta por parte da secretaria da faculdade e garanto que era realmente urgente e necessária, cujo assunto tinha que ver com época especial e extraordinária, enviei um e-mail, o qual me foi respondido e esclarecido prontamente. Excepcional! Além do mais, esta resposta veio seguida por um contacto [nome da unidade orgânica], a minha faculdade.

Ressalvo o seguinte: mesmo o meu problema não tendo sido resolvido na altura, nem agora, porque é ritual da [nome da unidade orgânica] alargar prazos, deixar tudo para a última hora, deixar estudantes sem resposta, não foi por falta de intervenção da provedoria, que certamente fez o melhor que pôde e só lhes fico grata por toda a prontidão no esclarecimento de dúvidas que nenhum outro órgão de atendimento ou apoio ao estudante teve. Além do mais, o que me deixa realmente satisfeita é saber que nós, estudantes, não estamos sozinhos.

Cerca de metade dos estudantes contactaram a Provedoria por iniciativa própria e cerca de 1/5 por recomendação de colegas (Gráfico 27).

Em resposta de escolha múltipla (Gráfico 28), 1/4 dos respondentes afirmam ter contactado a Provedoria porque não tinham mais a quem recorrer; 42% por acreditar que seria a melhor forma de ver a questão solucionada; 1,3% para garantir a confidencialidade da situação; 3,9% por entender que era a solução mais fácil; e 61% porque já tinha tentado resolver a questão de outro modo sem resultado. É com satisfação que vemos ser escolhida pelos respondentes uma das opções que melhor se ajusta ao âmbito de intervenção do órgão.



Os estudantes em discurso direto

Gráfico 27 - Iniciativa para contactar a Provedoria

A Provedoria apresentou-me todas as opções possíveis no problema em questão naquela altura.

A provedoria auxiliou me em várias questões ao longo do meu percurso académico e se hoje tenho grau de mestre posso agradecer em grande parte ao apoio da provedoria.

A questão não foi ainda resolvida, mas foram desencadeadas ações para tentar resolvê-la, o que é positivo, visto que até aí nunca consegui uma resposta por parte dos serviços académicos — isto se considerarmos que receber sucessivos emails com “o seu caso está a ser analisado” durante anos, é o mesmo que não ver iniciativa para resolver qualquer questão.

4.1.2. Atendimento

Pouco mais de $\frac{1}{3}$ dos estudantes (37,1%) deslocou-se presencialmente à Provedoria para audiência presencial, tendo os restantes tratado a questão por email e/ou telefone (Gráfico 29).

Mais de metade declaram estar satisfeitos com a localização da Provedoria: 46,2% indicam que a localização é satisfatória e 26,9% que a localização é muito satisfatória.

É muito elevada a percentagem da satisfação em relação ao tempo de espera para se ser atendido, que o contacto tenha sido presencial, que se considere o tempo necessário para obter uma resposta ao email enviado: 61,5% dizem-se muito satisfeitos e 30,8% indicam ter ficado satisfeitos (Gráfico 31).

Mais de ¼ (28,6%) já tinham contactado a Provedoria em anos anteriores. Os restantes procuraram o órgão pela primeira vez em 2019 (Gráfico 32).

Daqueles que contactaram a Provedoria por telefone, 55% consideram o atendimento telefónico como ótimo; 25% como bom; 7,5% como péssimo (Gráfico 33).

Os níveis de satisfação em relação à audiência com o Provedor são, para os

Os estudantes em discurso direto

Com respeito ao meu contato com a provedoria em 2019, fiquei satisfeito com tudo quanto a provedora fez por mim na altura. Só fiquei insatisfeito pelas limitações burocráticas impostas à provedoria. Quer dizer, a provedora encontrou-se com os mesmos obstáculos que eu e não conseguiu resolver a situação. No final, a minha situação teve de ser resolvida através de cartas à reitoria e com o apoio de professores que por acaso conheciam a minha situação e tinham contato com as pessoas que podiam resolver essa situação. Assim sendo, não acredito que a provedoria tenha a capacidade de encontrar soluções. Penso que é mais um espaço para desabafar e para proteger a Universidade de Coimbra, não os estudantes. Partilho esse último sentimento para os/as senhores/as avaliarem se isso é ou não é verdade. Se não for o caso, talvez possam implementar planos de ação para os casos que requerem uma abordagem não habitual.

Completamente satisfeito. É, sem dúvida, importante haver uma entidade externa para resolver os problemas dos estudantes. O que sugiro é para além de ser necessário uma maior "humanidade" na resolução dos problemas dos estudantes, uma boa maneira de os evitar seria ser possível resolver grande parte dos problemas através do atendimento telefónico/ presencial nos serviços académicos e deixar de basear o sistema através das plataformas informáticas (Infoestudante) para se deixar de ter dificuldade em apresentar requerimentos.

estudantes que foram atendidos presencialmente, também elevados. 70,7% colocam a audiência no nível ótimo; 17,2% num nível bom; 2,4% num nível péssimo (Gráfico 34).

4.1.3. Intervenção da Provedoria

57,4% consideram que o retorno imediato que a Provedoria deu à participação foi "ótimo"; 6,6% consideram que foi péssimo (Gráfico 35).

58,5% reponderam que as providências tomadas pela provedoria em relação à participação apresentada foram ótimas e 16,9% consideram as

providências péssimas. A resposta a esta questão revela, particularmente o caráter extremado, mas também o sentido, das opiniões dos estudantes (Gráfico 36).

Gráfico 28 - Razão para recorrer à Provedoria

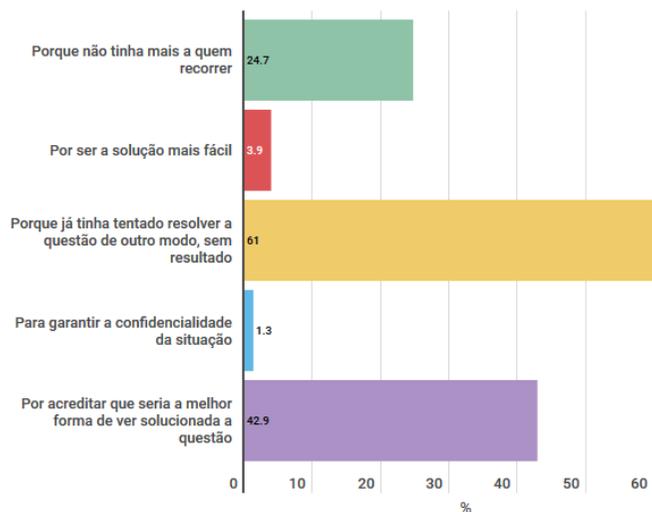


Gráfico 29 - A participação implicou deslocação?

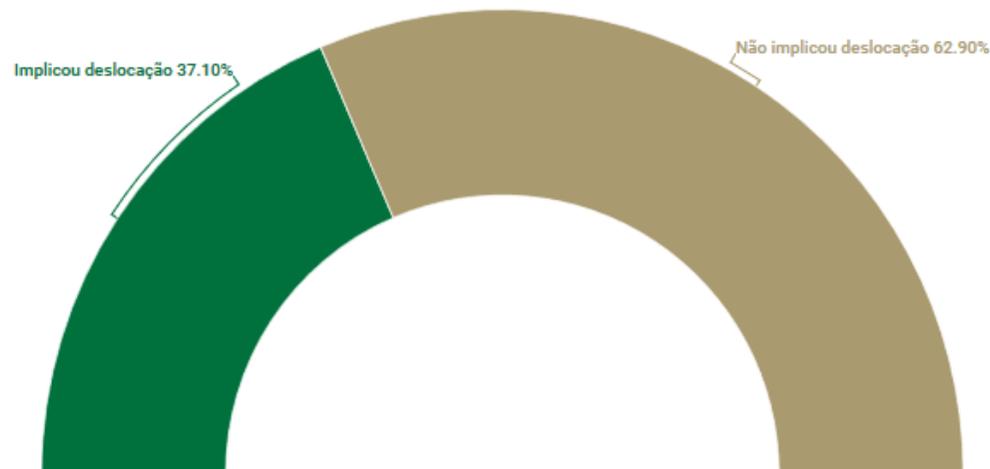


Gráfico 30 - Satisfação em relação à localização da Provedoria

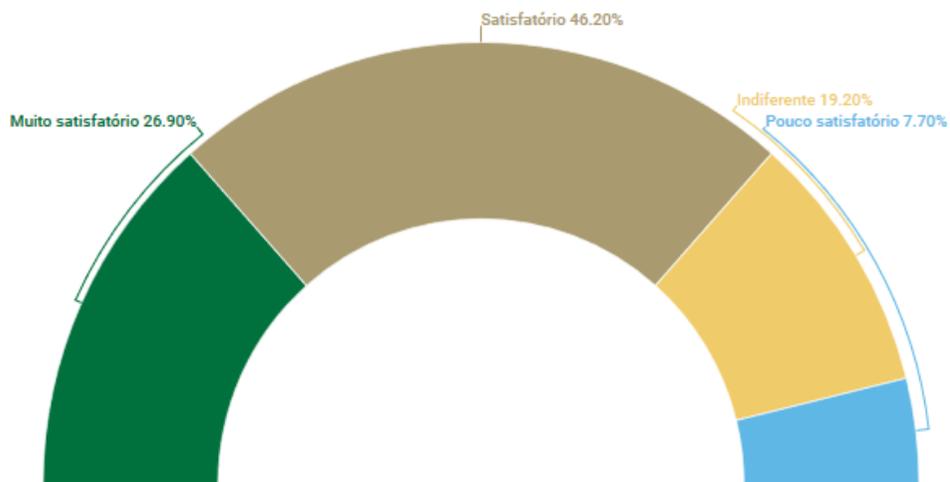


Gráfico 31 - Satisfação em relação ao tempo de espera para ser atendido

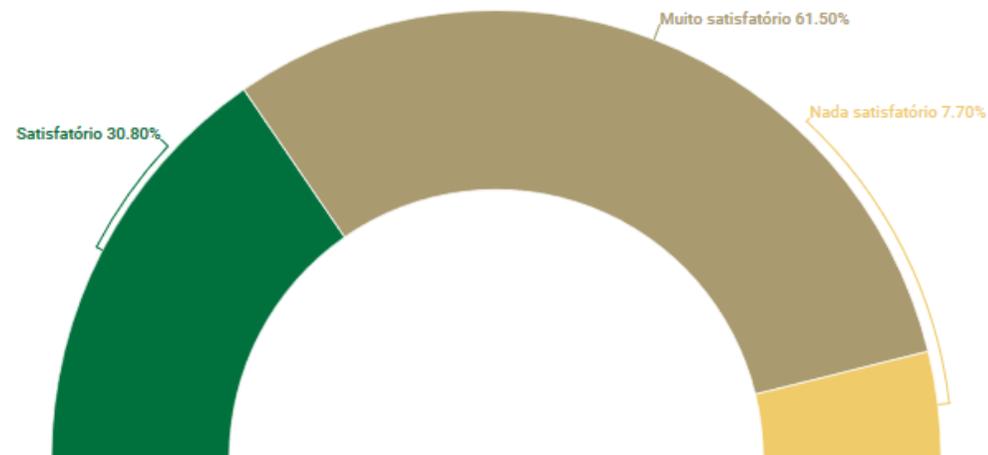


Gráfico 32 - Já tinha contactado com a Provedoria em anos anteriores?



Gráfico 33 - Satisfação em relação ao atendimento telefónico

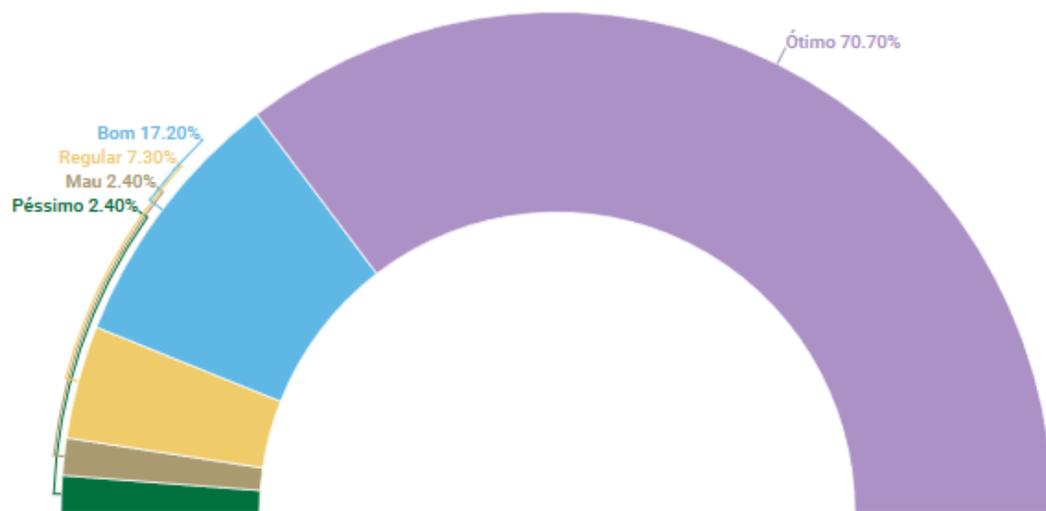
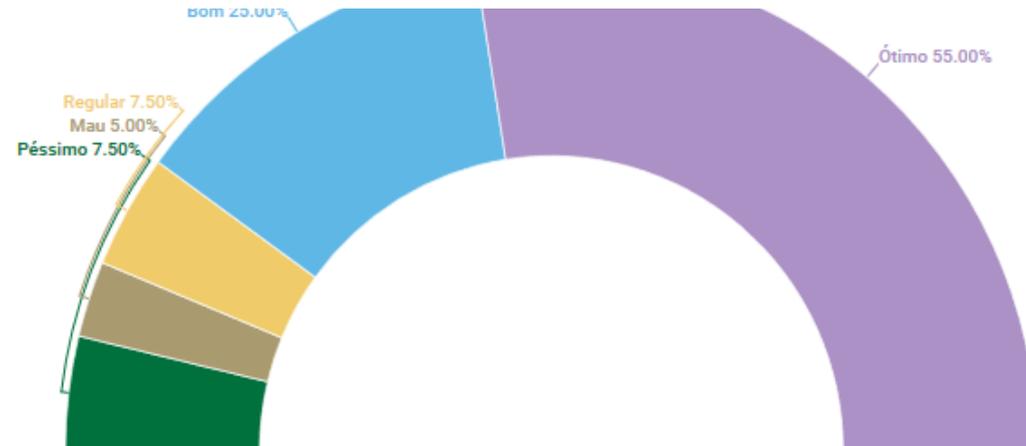
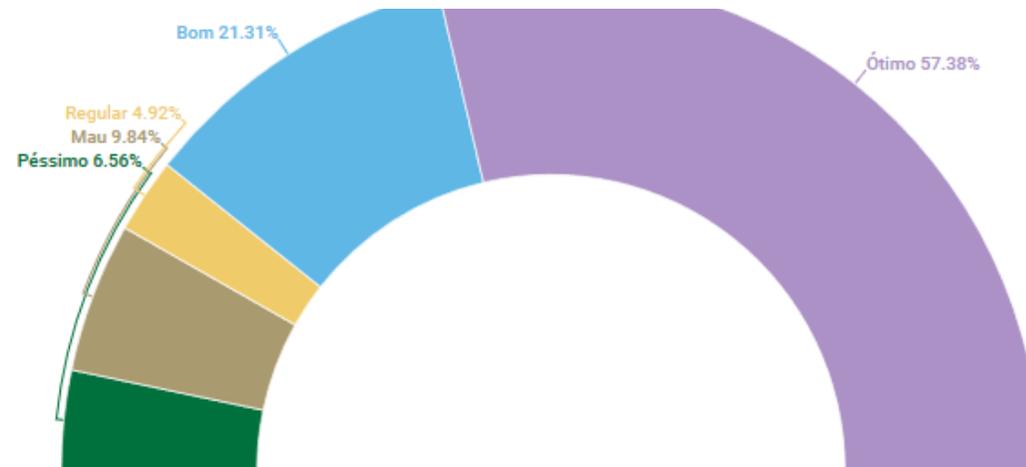


Gráfico 35 - Retorno da provedoria à participação



O tempo de resposta da Provedoria em relação à participação (Gráfico 37) é considerado ótimo por 51,5% e péssimo por 7,6%.

O procedimento de marcação de audiências é definido como ótimo por 42,7% dos respondentes e como péssimo por 7,4% (Gráfico 38).

Globalmente, o grau de confiança na Provedoria (Gráfico 39) é elevado. 44,9% dos respondentes têm um muito elevado grau de confiança na Provedoria; 23,2% um elevado grau de confiança; 11,6% não têm nenhum grau de confiança na Provedoria.

4.1.4. Considerações gerais

Um exercício desta natureza só permite fazer uma leitura aproximada da realidade. A taxa de resposta não permite conclusões taxativas. Ainda assim, as indicações recolhidas, são muito positivas.

Os estudantes em discurso direto

Fiquei bastante satisfeita com o cuidado e implicação no efetivo atendimento das solicitações feitas e apresentação de alternativas para melhor resolução de questões com auxílio demandado.

Fiquei extremamente satisfeito, porque após estar meses à “luta” com os serviços académicos, que nunca me resolveram a situação em causa, dizendo até que não podiam fazer nada ou que não sabiam como resolver, após contactar a provedoria o assunto foi resolvido no espaço de uma semana!

Fiquei moderadamente satisfeito, porque a minha participação revestia-se de dois aspetos, (i) um processual que ficou completamente clarificado e resolvido com a análise da legislação aplicável por parte da provedoria, e (ii) outro de cariz mais do senso comum/de ponderação para futuro, em que a provedoria poderia ter feito mais, nomeadamente ter sensibilizado os docentes e o conselho pedagógico para a pertinência das minhas alegações e ter tentado um debate, ou uma alteração das regras em vigor, o que não fez, limitando-se a contrapor a análise da legislação em vigor e nada mais. De todo o modo mais, do que o que fez não lhe era exigido, pelo que efetivamente fez os mínimos que lhe competia. Nada a apontar do ponto de vista da formalidade da resolução do tema.

Fiquei muito satisfeita com a participação da Provedoria. Considero que o interesse demonstrado na resolução do caso pelo provedor, bem como o tempo de resposta foram excelentes. Gostaria de deixar expresso o meu agradecimento face a um trabalho com muito empenho, bom senso, educação e interesse genuíno pelos problemas dos alunos.

Fiquei muito satisfeita pois envolveu muito cuidado, amabilidade e solicitude, que se demonstraram fundamentais na resolução da questão. Aconselho muito!

Fiquei muito satisfeita. Tentei resolver uma situação muito difícil que por 1 ano ficou sem resultado, mesmo tendo falado com os serviços académicos presencialmente e por email, mais de 20 vezes, com o coordenador do meu curso, que falou com diretores e reitor da universidade e ninguém quis ajudar-me - apesar de o erro que causou o problema todo não ter sido meu e sim da universidade - até que falei com o provedor. O mesmo manteve-me informada sobre o desenvolvimento da situação e conseguiu resolvê-la.

Gráfico 36 - Providências tomadas pela Provedoria em relação à participação

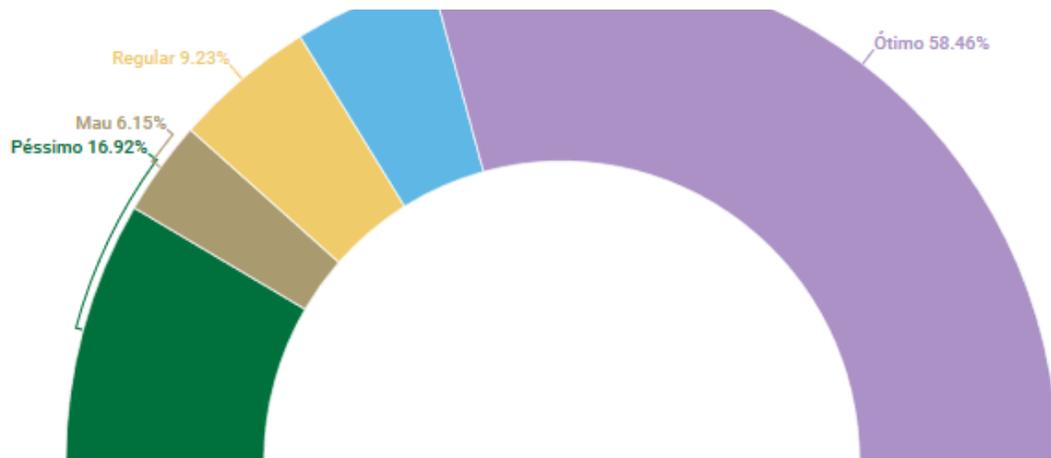


Gráfico 37 - tempo de resposta da Provedoria em relação à participação

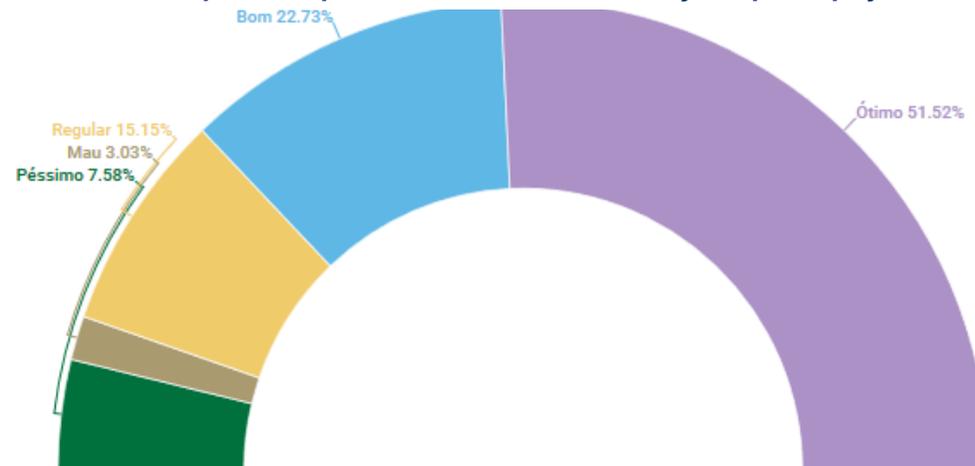


Gráfico 38 - Procedimento de marcação de audiência com o Provedor

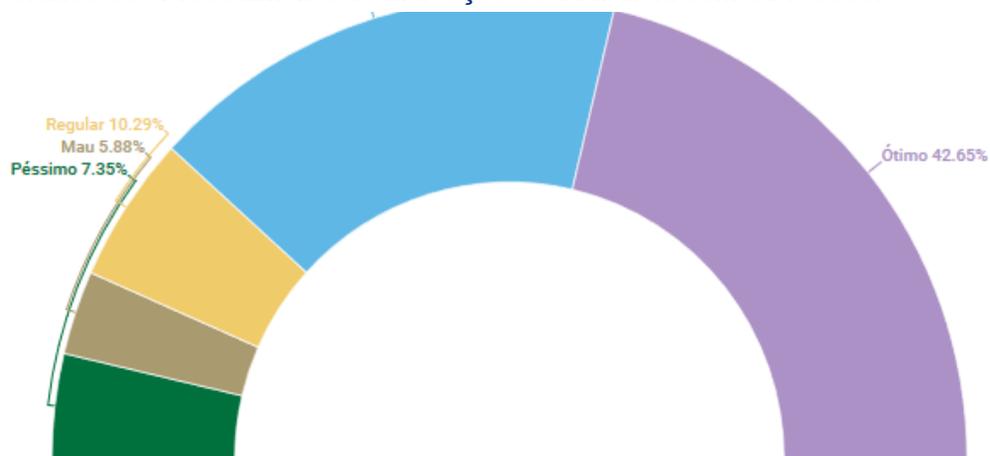
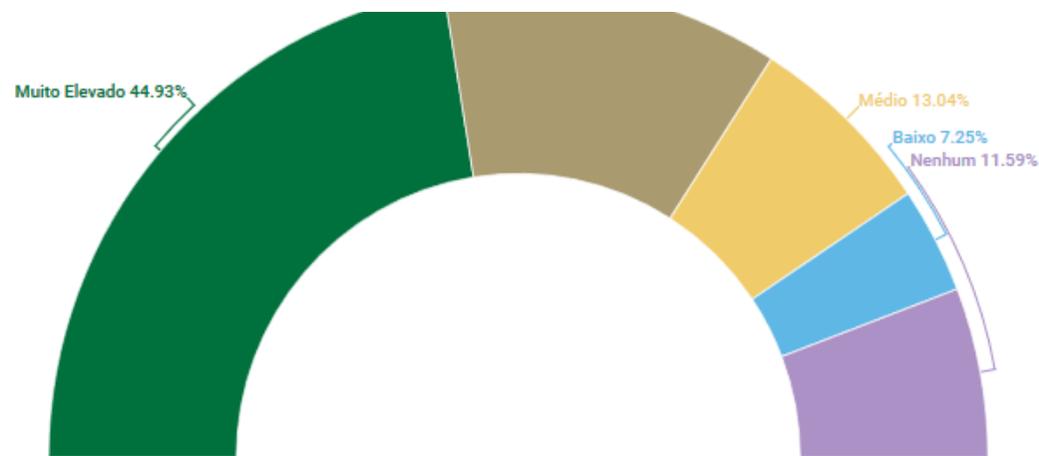


Gráfico 39 - Globalmente, qual o seu grau de confiança na Provedoria?



Não saberemos se quem mais responde aos inquéritos de satisfação são tendencialmente os mais satisfeitos ou os mais insatisfeitos, sendo que há boas razões para ambos quererem deixar a sua opinião. Algumas das participações que chegam à Provedoria são, *ab initio*, consideradas e apresentadas pelo Provedor como ilegítimas e insolúveis na perspetiva que o demandante gostaria. Essa insatisfação, quando ocorre é indisfarçável. Como, no polo oposto, é, recorrentemente, desmedida a satisfação de quem vê o seu problema resolvido.

Os estudantes em discurso direto

Fiquei muito satisfeito. Esta satisfação, para além de advir do forte contributo para a resolução do problema, tem uma elevada relevância, pela pessoa do Senhor Provedor. A Universidade de Coimbra tem um excelente Provedor do Estudante. Acolhedor, disponível, atento, empático, pragmático, com um grande sentido de justiça, e sem dúvida, uma excelente pessoa. Deverá ter mais "Poder de decisão". Urge termos alguém que nos defenda do "Sistema", e que ajude a UC a "Descristalizar". Quero também referir o excelente atendimento por parte da Dra. Virgínia.

Fiquei satisfeita porque notei compreensão e empatia. Interessou-se em ter *feedback* para saber se a situação estava resolvida e ajudou a resolver rapidamente um problema que se arrastava havia meses.

Fiquei satisfeita. Porque resolveu o meu problema de forma objetiva, rápida e eficiente. Agradeço ao Senhor provedor imensamente.

Fiquei satisfeito pois a questão foi resolvida por parte dos outros intervenientes da Universidade perante este contacto geral realizado ao número máximo possível de intervenientes.

Fiquei, foi muito rápido na solução do problema da bonificação.

Muito satisfeita. A provedora é uma pessoa super disponível para os alunos, muito educada e empática. Prontificou-se a ajudar e logo nessa semana falou com o diretor da minha faculdade para me ajudar a tratar do problema.

Muito satisfeita. Houve recetividade e empenho. A resposta foi completamente adequada.

Muito satisfeita. Sempre que precisei tive todo apoio e orientação que precisava.

Muito satisfeito. Os SGA, a diretora dos SGA, a coordenadora de curso, até o reitor. Todos recusaram o meu pedido que se baseava no facto de que havia ocorrido um erro administrativo que não me permitia defender a minha dissertação. Por outras palavras, um erro que me era alheio não foi retificado por nenhuma das entidades referidas. Apenas o provedor de estudantes fez algo acontecer e com grande sucesso. Estou extremamente grato por tudo.

Não adianta nada.

Os estudantes em discurso direto

Não fiquei satisfeito com a resposta. não por responsabilidade do provedor, mas pela não maleabilidade da UC.

Não houve qualquer participação e interesse por parte desse setor. Para mim, inexistente.

Não fiquei satisfeito, uma vez que não ficou resolvido.

Não recebi resposta até hoje, mesmo depois de ter reforçado o contacto!

Não satisfeito. A provedoria entendia a minha questão, mas por falta de um documento (pois a palavra do estudante não vale de nada!) nada se resolveu! E que não havia nada a fazer... Injustiça!

Não, foi numa altura de mudança de provedor e saí prejudicada por esse motivo. Não fique satisfeita com resolução pois passaram sempre para outras pessoas. Quando a provedoria é a entidade máxima

Não. Porquê? É simples: não me ligaram nenhuma. Não se dignaram a voltar resposta sequer.

Não. Porquê? É simples: não me ligaram nenhuma. Não se dignaram a voltar resposta sequer.

O meu problema era a mudança do curso! Fui indicado à Provedoria pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, e naquele momento aproveitei enviar o email de solicitação da entrevista para o Sr. Provedor. Passando alguns dias, ele respondeu-me o email. fiquei muito satisfeito com intervenção dele porque fez tudo para me ajudar sem que eu voltasse a Embaixada para fazer recandidatura mas, infelizmente não conseguiu. A solução da minha mudança de curso estaria na Embaixada da Guiné, para não ficar sem estudar este ano lectivo tive que voltar a recandidatar-se: graças a Deus consegui mudar do curso. Muito obrigado Sr. Provedor!

O Sr. provedor foi extremamente eficaz no tratamento do problema que lhe apresentei visto até então não ter sido possível resolver a situação e mal o Sr. provedor tomou conhecimento do mesmo resolveu o num curtíssimo espaço de tempo.

Passaram-se meses sem qualquer resposta referente ao assunto que originou o contacto.

Puro e absoluto desprezo. Encarrega-se uma secretária de dizer/responder que "o provedor vai analisar a informação disposta e entrará em contacto consigo" para passados 5 meses não ter direito a uma resposta... Nem reunião, nem o argumento fácil e cobarde do "processo foi arquivado por não se considerar pertinente"... Nada que admire: a figura do provedor do estudante é mesmo isso... figura. Uma figura tanto quanto o método de designação corporativista e centralista da universidade e da reitoria prenunciam... Irónico como "um provedor do ESTUDANTE" é proposto pelo reitor e designado por um Conselho Geral - depois de uma "generosa consulta do Senado e da AAC" - em que os estudantes são a minoria. E em abismo, diga-se, um Conselho Geral em que há a lata de tornar secreto o voto de representantes, impedindo qualquer hipótese de accountability por parte de quem lhes delegou o seu poder. Um Conselho Geral que restringe a consulta das actas à comunidade académica da UC entre mil ladainhas hipócritas de que "a nossa brilhante Universidade se abre à sociedade"... Enfim e sem fim: toda esta lógica se desdobra. Ganhem cultura democrática, aprendam algo tão básico quanto a isto: parem de ser apenas e só os baluartes da manutenção do vosso próprio poder e reputação; libertem-se da praga do "bom nome" da instituição que é o "bom nome" de quem nela tem poder para justificar a lógica do sigilo e da propaganda de acordo com as "necessidades institucionais". No fundo, ganhem a auto-consciência feita prática de abdicar de certos privilégios e de perceber que quem tem mais poder tem O(!) dever de colocá-lo em posição de fragilidade, accountability, auto-xeque-mate.

Os estudantes em discurso direto

Satisfação correspondida dentro das expectativas criadas face às questões suscitadas assim como proatividade e disponibilidade do Senhor Provedor e restante equipa.

Senti real interesse em ouvir e ajudar e, sobretudo, ser ética.

Sim fiquei porque ajudaram-me aceder a todas as opções/ soluções

Sim, o Provedor e a secretária foram muito simpáticos e compreensivos. Além disso, a questão ficou resolvida, de um modo que apenas foi possível por iniciativa do Sr. Provedor.

Sim, pois esclareceram a minha dúvida e ajudou na solução do processo.

Sim! Após a situação ser analisada são tomadas medidas necessárias à melhoria dos serviços da UC, no caso especial da minha unidade orgânica,

Sim. Com a intervenção da Provedoria o assunto foi devidamente encaminhado para o responsável e resolvido satisfatoriamente.

Sim. Porque a minha situação ficou resolvida.

Todo o processo foi bom até que quando pedi que fosse enviado dados concretos para a explicação do assunto, estes nunca chegaram.

Acho apenas que nem todos sabem da existência da provedoria, recorrendo sempre aos serviços académicos que nem sempre ajudam da melhor maneira.

Acho que os contactos podem ser também através das redes sociais.

Canais vocês têm, mas a eficácia e eficiência em resolver as questões inexistem.

Na maioria dos casos, o contacto presencial é imprescindível, especialmente se for confidencial.
