1 2 9 0 PROVEDORIA DO ESTUDANTE UNIVERSIDADE D COIMBRA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra

Coimbra | março | 2021

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2020, em cumprimento do disposto no art.º 7, nº 7 do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

(aprovado em reunião do Conselho Geral realizada a 21 de junho de 2021)

O Provedor do Estudante

(Paulo Peixoto)

Assinado por : **PAULO JORGE MARQUES PEIXOTO**
Num. de Identificação: BI08449671
Data: 2021.06.23 09:51:12+01'00'

CHAVE MÓVEL

Coimbra, março de 2021

1 2 9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Título: Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2020

Ano: 2021 (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: Pixabay | Hans | Museu de arte de Milwaukee
https://pixabay.com/pt/photos/museu-de-arte-de-milwaukee-3982/

Provedoria do Estudante

Universidade de Coimbra

2009

Rogério Leal

4 de novembro de 2009 a
5 de dezembro de 2013

José Luís Afonso

6 de dezembro de 2013 a
25 de março de 2018

Cristina Pinto Albuquerque

26 de março de 2018 a
1 de março de 2019

Paulo Peixoto

desde 6 de maio de 2019
(em exercício de funções)

2021

ÍNDICE

Mensagem do Provedor 1
1. Sumário executivo 3
2. Introdução 7
2.1. O Provedor do Estudante 7
2.2. Âmbito de intervenção 10
3. Atividade do Provedor do Estudante 12
3.1. Enquadramento 12
3.2. Análise quantitativa das participações 15
3.2.1. Número de participações 15
3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade ... 18
3.2.3. Origem dos autores das comunicações 18
3.2.4. Natureza das comunicações 21
3.2.5. Assunto das comunicações 25
3.2.6. Identificação da unidade orgânica 29
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes 34
3.2.8. Situação dos assuntos comunicados 36
3.3. Audiências 37
3.4. Reuniões institucionais 38
3.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas 39
3.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa 40

ANEXO I – Indicadores Gerais (2010-2020)

ANEXO II – Análise SWOT do estudo realizado pela Provedoria do Estudante, em 2020, junto dos Estudantes Internacionais

1 2 9 0 PROVEDORIA DO ESTUDANTE UNIVERSIDADE D COIMBRA

Índice de Figuras, Gráficos e Tabelas

Figura 1 - Circuito das participações remetidas à Provedoria do Estudante 9
Figura 2 - Evolução do número de comunicações (2019-2020) 16
Figura 3 - Comunicações, Situações e Assuntos (2020)Desdobramento das comunicações em situações e das situações em assuntos 22

Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo 17
Gráfico 2 - Distribuição das comunicações por origem dos autores face ao peso que têm no universo de estudantes da UC 20
Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações) 21
Gráfico 4 - Comunicações Situações e assuntos (2020) 23
Gráfico 5 - Natureza das comunicações »» Situações »» Assuntos (2018-2020) 23
Gráfico 6 - Peso relativo das reclamações no total das situações (2018-2020) 26
Gráfico 7 - Natureza do assunto (% 2018-2020) 26
Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica 28
Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico 29
Gráfico 10 - Distribuição das comunicações por unidade orgânica (%) 31
Gráfico 11 - Comparação, por UO, entre a % de estudantes inscritos e a % de comunicações 33
Gráfico 12 - Peso relativo no universo de comunicações e no universo de estudantes 33
Gráfico 13 - Distribuição dos estudantes do 3º ciclo por unidade orgânica (%) 34
Gráfico 14 - Comunicações por tipo de curso (2020) 35
Gráfico 15 - Audiências presenciais (por mês) 38

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 314) apresentadas à Provedoria 17
Tabela 2 - Relação dos Utentes da Provedoria com a Universidade 18
Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações 19
Tabela 4 - Natureza das comunicações (Situações) 25
Tabela 5 - Natureza das comunicações (assuntos) 26
Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica 30
Tabela 7 - % de estudantes inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica 32
Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso 35

Mensagem do Provedor

2020 foi um ano de desafios, também, na Provedoria do Estudante. A chegada da pandemia, em março, alterou o padrão de funcionamento do órgão. Alterou, sobretudo, o padrão das participações, a complexidade dos problemas e o modo de exercício do mandato de provedor.

A função de Provedor do Estudante exige sentido de dever e de responsabilidade. Exige paciência, bom senso, resiliência e um compromisso elevado e permanente com 730 anos de história que nos convidam a ser exigentes, connosco e com os demais elementos da comunidade académica e de quem a tutela. Com a pandemia, mais do que nunca, a função do Provedor do Estudante é crucial, de modo a garantir a proteção dos estudantes contra injustiças, discriminações e/ou uma deficiente prestação de serviços. A imparcialidade e a independência do Provedor do Estudante, enquadradas pela confidencialidade e pela informalidade da sua ação, tornam-no um elemento-chave da persuasão moral de que as instituições de ensino superior não podem prescindir para corresponder à missão de ensinar e de formar cidadãos e profissionais aptos para enfrentar a complexidade das sociedades contemporâneas.

Deixo expressa a minha satisfação pessoal pelo modo como a Provedoria do Estudante conseguiu, ao longo de 2020, manter o nível de serviço no atendimento às solicitações dos estudantes. Sendo uma função cujo sucesso depende de uma manifesta ação de mediação e de estabelecimento de contactos pessoais, as restrições causadas pela pandemia criaram obstáculos ao normal funcionamento do órgão. Acreditamos, contudo, neste ano de 2020, ter reforçado a consciência da comunidade sobre o papel e os serviços prestados pelo Provedor do Estudante. Para além das respostas às participações dos estudantes, conseguimos concretizar iniciativas próprias que mantêm a Provedoria do Estudante alinhada com os desígnios e os princípios estratégicos da Universidade de Coimbra.

Deixo os meus sentidos agradecimentos pelo apoio e pelo reconhecimento do trabalho desenvolvido pelo órgão a que presido.

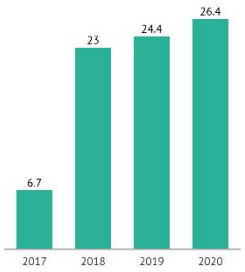
Destaques

314

Número de **comunicações** recebidas em 2020.

389 **Situações** (Consulta, apoio, reclamação, sugestão)

Assuntos (Ação social, Órgãos, Pedagogia, Académicos, Covid 19) **462**



% das comunicações apresentadas por **estudantes internacionais** (% em relação ao volume total anual)

95,9%

31%

10,1%

Em 2020 os assuntos **Pedagógicos** mantêm o segundo lugar (31%) nos assuntos mais frequentes das comunicações remetidas à Provedoria do Estudante.

De 2019 para 2020 registam um crescimento absoluto em relação ao ano anterior de 95,9% e um crescimento relativo em relação ao volume anual de assuntos de 10,1%.

47,6%

Os **serviços académicos** suscitam praticamente metade dos assuntos das comunicações remetidas à Provedoria do Estudante

17,5%

Os assuntos **financeiros** concentram quase 1/5 dos assuntos endereçados à Provedoria do Estudante

3,9%

Os assuntos relativos à ação social têm um peso residual no total de assuntos inerentes às comunicações recebidas na Provedoria do Estudante.

International Colloquium on Research and Action on Academic Integrity

30 – 31 October 2020 University of Coimbra (Portugal)

Organization

Support

Os estudantes do 3º ciclo representam 11,8% do total de estudantes da Universidade de Coimbra e são responsáveis por 16,9% das participações remetidas à Provedoria do Estudante

Em 2020, a Provedoria do Estudante realizou um estudo sobre "Os estudantes internacionais na UC" e um evento científico internacional sobre "Integridade académica"

3708

Comunicações recebidas (2009-2020)

As consultas tronaram-se o tipo de solicitação predominante dirigida à Provedoria do Estudante

18,9 %

% de assuntos especificamente relacionados com Covid-19

1 2 9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

1. Sumário executivo

Este relatório recolhe e analisa informação relativa ao ano civil de 2020. 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, 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.

No relatório anterior (2019) fizemos uma análise comparada, para os 10 anos de existência da Provedoria do Estudante, dos indicadores que usamos neste relatório. Não repetindo o exercício, sem tirar importância a essa comparação para que certos dados aqui contidos façam mais sentido, para facilitar a legibilidade, optamos por nos centrar, como habitualmente, no ano de referência do relatório. Ainda assim, no Anexo 1, deixamos para consulta a evolução de quatro indicadores gerais para o período 2010-2020. Neste relatório, ao contrário do anterior, não publicamos a avaliação (feita pelos utentes) dos serviços prestados pela Provedoria. O próximo relatório retoma a publicação desses dados.

No âmbito das iniciativas da Provedoria, destacamos a realização, em 2020, de um estudo sobre os estudantes internacionais e a organização do evento "International Colloquium on Research and Action on Academic Integrity".

O Relatório, que se inicia com um sumário executivo, esclarece a missão e o âmbito de intervenção do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra; descreve e caracteriza a atividade do Provedor; e procede a uma análise quantitativa e qualitativa das participações/comunicações.

Registamos, em 2020, um aumento superior a 20% das comunicações remetidas à Provedoria do Estudante. Facto que explicamos com a redução deste indicador no ano transato. E também com os efeitos da pandemia, que gerou entropias acrescidas no sistema de ensino e de aprendizagem. O número de comunicações retoma o volume de 2018.

Destacamos o peso desproporcional que os estudantes internacionais mantêm, nos três últimos anos, enquanto emissores de participações à Provedoria do Estudante. Logo seguidos, nessa desproporcionalidade inerente ao peso relativo que têm no universo de discentes, pelos estudantes inscritos em doutoramento. Dificuldades de integração; dificuldades financeiras; dificuldades em conciliar a vida profissional e familiar com os estudos; falta de acompanhamento e de enquadramento na vida académica; e dificuldades em dominar competências necessárias à conclusão atempada do ciclo de estudos justificam este facto.

Assinalamos diferenças entre unidades orgânicas, destacando os perfis dos estudantes que elas acolhem como fatores que justificam desvios à proporcionalidade entre o número de estudantes e o número de comunicações relacionados com essas unidades orgânicas. As avaliações, realizadas na modalidade remota, justificam as diferenças registadas para o ano anterior.

Relevamos o peso estrutural dos serviços académicos e a subida dos assuntos pedagógicos em 2020, como os dois fatores mais relevantes de existência de participações à Provedoria do Estudante. Por oposição a fatores de natureza financeira e de ação social.

Reiteramos a tendência para, independentemente do número de comunicações, se registar um incremento da complexidade dos casos reportados à Provedoria do Estudante.

O ano de 2020 confirma que a Provedoria tem alterado substancialmente o seu padrão de intervenção. De um padrão inicial (nos primeiros 6 anos de vida) 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 trabalho do Provedor assenta fundamentalmente na mediação e no inquérito. A crise pandémica não reduziu, pelo contrário, este padrão de atuação. 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 - Next, 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), constitui-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 (ver Figura 1) – 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.

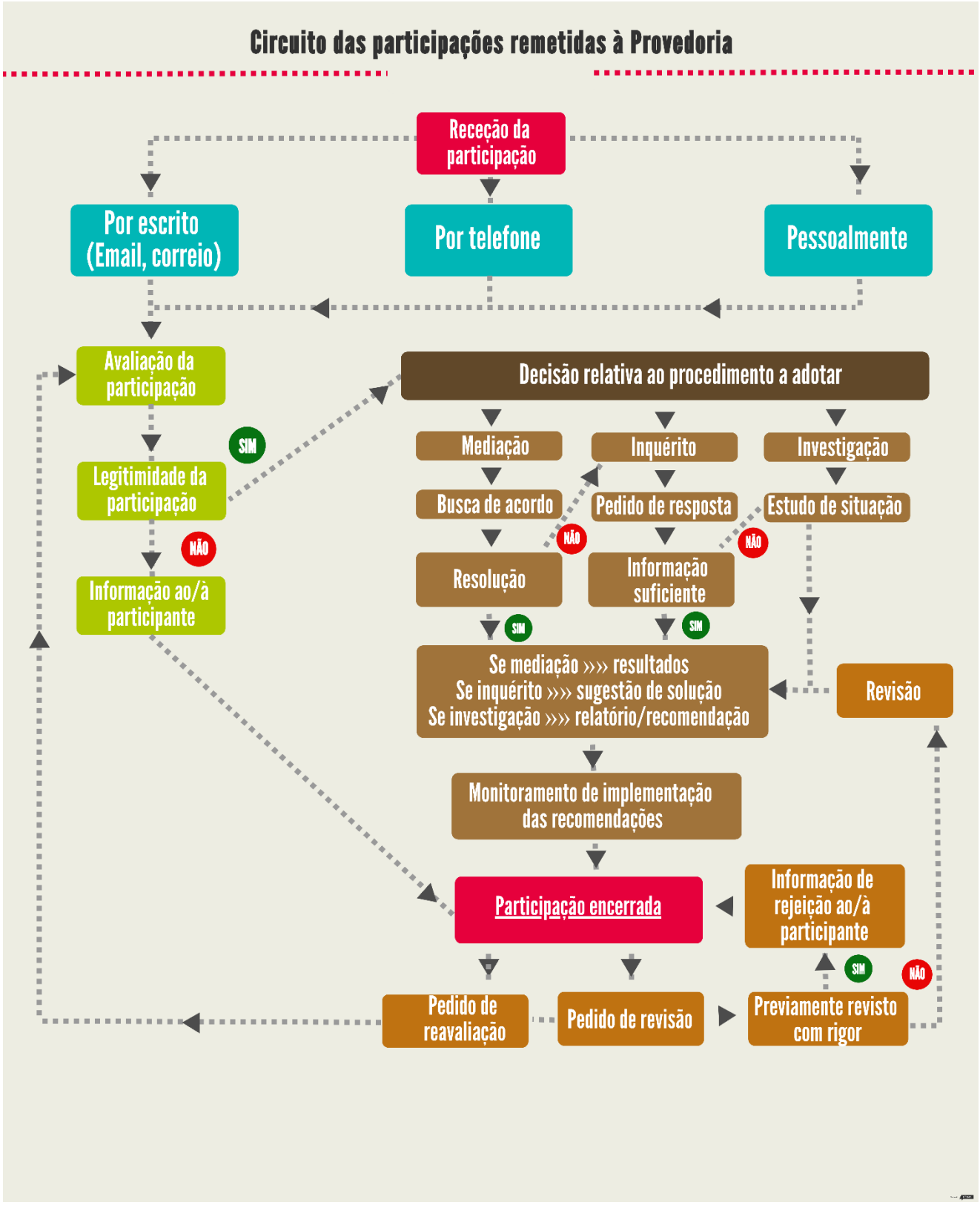
As participações seguem a tramitação indicada na Figura 1. São recebidas por escrito (quase exclusivamente por email), por telefone ou pessoalmente (com a pandemia, foram solicitadas reuniões remotas para submissão de participações, no mesmo volume em que se processavam, em situação normal, as participações presenciais). Quando o contacto é feito via telefónico, a Provedoria, para comprovar a idoneidade de quem comunica e para reunir informação mais detalhada, solicita o envio de uma mensagem de email. As participações são avaliadas, sendo apreciada a sua legitimidade. Sendo consideradas legítimas, as participações são sujeitas a um procedimento (mediação, inquérito ou investigação). Não lhes sendo reconhecida legitimidade, os participantes são informados do facto e a participação é encerrada.

A **mediação** leva o Provedor do Estudante a atuar como facilitador. Assumindo uma posição de imparcialidade, o Provedor, através de contactos presenciais ou remotos, procura alcançar uma solução possível e aceitável para as partes envolvidas. Trata-se naturalmente de um processo voluntário, enquadrado pela obrigação de cooperação devida ao órgão.

O **inquérito** é o procedimento mais comum e mais célere. O Provedor solicita respostas ou remete pedidos de esclarecimento. Frequentemente, solicita que seja dada resposta diretamente, ou em paralelo, aos participantes. O Provedor analisa as respostas e apresenta conclusões aos participantes ou faz sugestões aos serviços/órgãos, e/ou aos próprios participantes. Quando as respostas não surgem ou quando deixam dúvidas, o Provedor dá início a uma investigação.

A **investigação** traduz-se na realização de uma análise aprofundada. Por regra, é um procedimento mais demorado, que obriga a múltiplos contactos e que pode resultar na elaboração de recomendações orais ou escritas, visando a resolução de um problema estrutural.

Figura 1 - Circuito das participações remetidas à Provedoria do Estudante



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 assume 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, procede a uma análise aprofundada e sistémica de 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 e a prática de ações de mediação 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 2020, traduzindo, de forma necessariamente breve e simplificada, a atividade desenvolvida pelo Provedor do Estudante.

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.

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; da Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento; e do Fundo Solidário - Next do Instituto Justiça e Paz (assim como da rede de parceiros que integra esta entidade). 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 e uma mediação 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 colabora com a Provedoria do Estudante no desenvolvimento de iniciativas e de estudos, alguns dos quais são referidos neste relatório, que viabilizam uma ação proativa por parte da Provedoria.

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 na seguinte tipologia – que foi estabilizada para permitir análises longitudinais para o tempo de existência da Provedoria:

A) Inscritos: estudantes regulares, ou que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2020 (com direito a reingresso no ano letivo 2020-2021) que tenham optado pela solução de se inscreverem em unidades curriculares isoladas. Na classificação "outros" enquadram-se as participações apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica; por representantes dos estudantes em órgãos; pela Direção dos Núcleos de Estudantes da AAC; por titulares de órgãos; por coordenadores de curso; por trabalhadores docentes ou não docentes; pelos serviços da UC; por familiares dos estudantes[1];

B) Candidatos: todos os que, não sendo atualmente estudantes da Universidade de Coimbra, pretendem vir a sê-lo por qualquer dos processos regulamentares de candidatura, a saber: o ingresso, o reingresso, a transferência e a mudança de par instituição/curso;

[1] Por regra, a Provedoria não atende solicitações de familiares de estudantes, salvaguardando casos em que os estudantes estão impossibilitados de o fazer.

C) Antigos estudantes: todos aqueles que abandonaram a Universidade, antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2020, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2020 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria, a exemplo do ano anterior, evidenciam-se como assuntos apresentados em 2020 sobretudo questões relacionadas com cobrança coerciva de propinas e, em número bastante mais reduzido, reingressos.

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos 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 desagrado relativamente a:

- um serviço prestado pela Universidade;
- uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
- uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.

D) Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização administrativa ou pedagógica, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

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

A) Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa; de vaga/alojamento em residência universitária; com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências universitárias; com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais; com a atribuição de fundos de apoio (FAS e PASEP);

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, as acusações de plágio e a instauração de processos disciplinares por fraude;

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 sua categoria de inscritos. O relatório de 2020 passa a identificar, em categoria separada, os estudantes não internacionais (equiparados a nacionais) provenientes de países africanos de língua oficial portuguesa, por se tratar de um grupo particularmente vulnerável, que viu agravadas as suas possibilidades de integração e de subsistência com a chegada da pandemia em março de 2020. 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, o Instituto de Investigação Interdisciplinar e o Colégio das Artes. A categoria "Outra" é utilizada quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligada a nenhuma unidade orgânica; ou, por

exemplo, de estudantes que frequentam cursos não conferentes de grau não associados a uma unidade orgânica.

Em relação ao 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. Inevitavelmente, devido à pandemia, o padrão de atuação do órgão alterou-se substancialmente em 2020, aumentando as comunicações por email, por telefone e por videoconferência e reduzindo-se os contactos presenciais. Por regra, a Provedoria, sempre que o assunto o justifica, solicita o envio de email com a descrição e fundamentação dos factos, procurando salvaguardar o legítimo recurso à Provedoria.

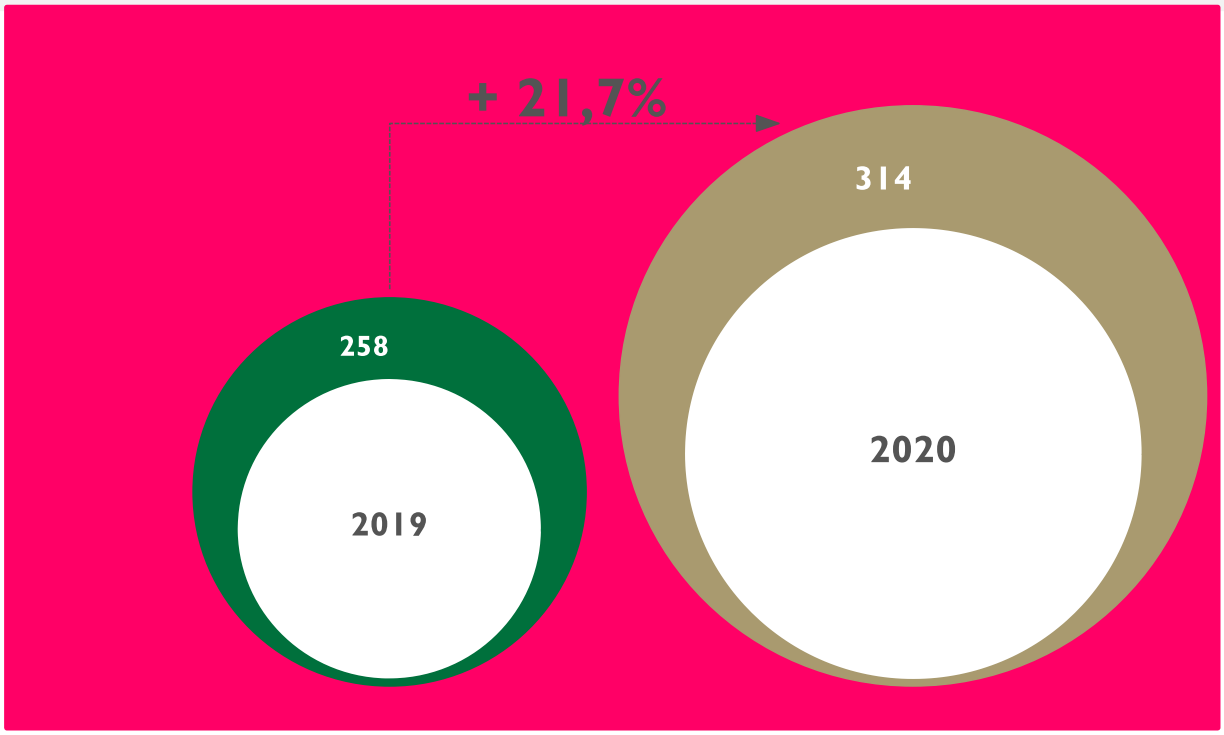
3.2. Análise quantitativa das participações

3.2.1. Número de participações

Em 2020, a Provedoria do Estudante recebeu 314 comunicações, o que representa um aumento de 21,7% em relação ao ano anterior (Figura 2) e um regresso aos números registados em 2018 (317 comunicações). Este aumento deve-se, presumivelmente, a dois fatores. Por um lado, em 2019 a Provedoria passou os meses de março e abril sem ter o Provedor em exercício de funções[2], pelo que 2019 teve um volume de procura com tendência para a redução. Por outro lado, em 2020, o mês de abril foi o que suscitou maior procura dos serviços da Provedoria, pronunciando os efeitos da pandemia no recurso ao órgão.

[2] Os meses homólogos (março e abril) de 2018 concentraram 16,9% do total das audiências concedidas pela Provedoria, ao passo que os mesmos meses de 2019 (quando não houve titular do órgão em funções), concentraram apenas 2,4% do total das audiências realizadas em 2019.

Figura 2 - Evolução do número de comunicações (2019-2020)



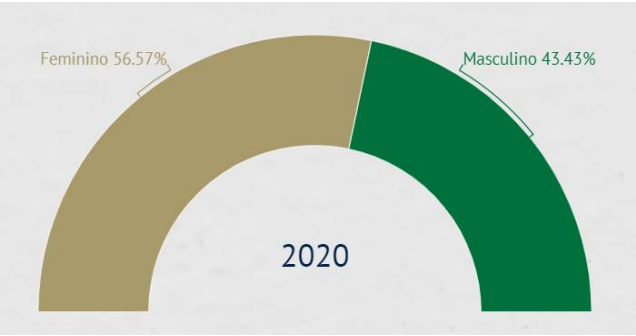
A maior parte dessas comunicações (94,3%) foram apresentadas individualmente (Tabela 1), replicando o padrão de anos anteriores, embora 2020 tenha sido o ano em que, pela primeira vez, o peso das participações coletivas foi superior a 5% do total. Por regra, as participações coletivas são mais complexas. Mesmo quando estão em causa situações que afetam de igual modo um grupo de estudantes, habitualmente, os estudantes preferem comunicar individualmente à Provedoria.

Mantém-se igualmente a tendência (Gráfico 1 e Tabela 1) para que pouco mais de metade (56,8%) das comunicações individuais tenham sido apresentadas por estudantes do sexo feminino. Ainda assim, 2020 foi o ano em que o peso absoluto das participações feitas por estudantes mulheres foi o mais elevado de sempre.

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 2019-2020, o corpo discente feminino da instituição representava 57,7% do total[3].

[3] Dados Fundamentais – Universidade de Coimbra | https://www.uc.pt/dados#ens

Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo



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

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 314) apresentadas à Provedoria

Tipo						
Individuais					Coletivas	
n		%			n	%
296		94,3			18	5,7
Sexo Feminino		Sexo Masculino				
n	%	n	%			
168	56,8	128	43,2			

Em 2020, não se registou qualquer denúncia anónima, sendo baixo o número de casos (7) 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 outos 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 (95,5%) 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. Estas últimas tendem a manifestar-se nas vagas de cobrança coerciva de propina por parte da Universidade.

Tabela 2 - Relação dos Utentes da Provedoria com a Universidade

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante	300	95, 54
	Familiar	4	1,16
	Outro	1	0,77
Candidatos		6	1,55
Antigos estudantes		7	1,55

3.2.3. Origem dos autores das comunicações

Os autores das comunicações são distribuídos por uma tipologia com quatro categorias: estudantes nacionais; estudantes internacionais, ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional; estudantes PALOP (que podem ser internacionais ou equiparados a nacionais) 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 73,6% do total) as comunicações dos estudantes nacionais. Contudo (Gráfico 3), há que realçar que os estudantes internacionais, que contribuem com

26,4% das comunicações, são apenas cerca de 4,8% dos estudantes da Universidade de Coimbra. Ou seja, o peso com que contribuem para as comunicações apresentadas à Provedoria é 5,5 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 nacionais[4], designadamente os oriundos dos países africanos de língua 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	**231**	**73,6**
Estudantes internacionais	**83**	**26,4**
Total	**314**	**100,0**
Dos quais Estudantes PALOP	**8**	**2,6**

Não menos significativo é o facto de a percentagem de comunicações apresentadas por estudantes internacionais ter vindo a crescer de forma significativa nos últimos anos (Gráfico 4), 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,

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

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 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 (a Universidade deixou de aplicar esta regra aos estudantes internacionais que não fazem a primeira matrícula/inscrição, mantendo-a apenas para os que fazem a primeira matrícula/inscrição; 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 (%)

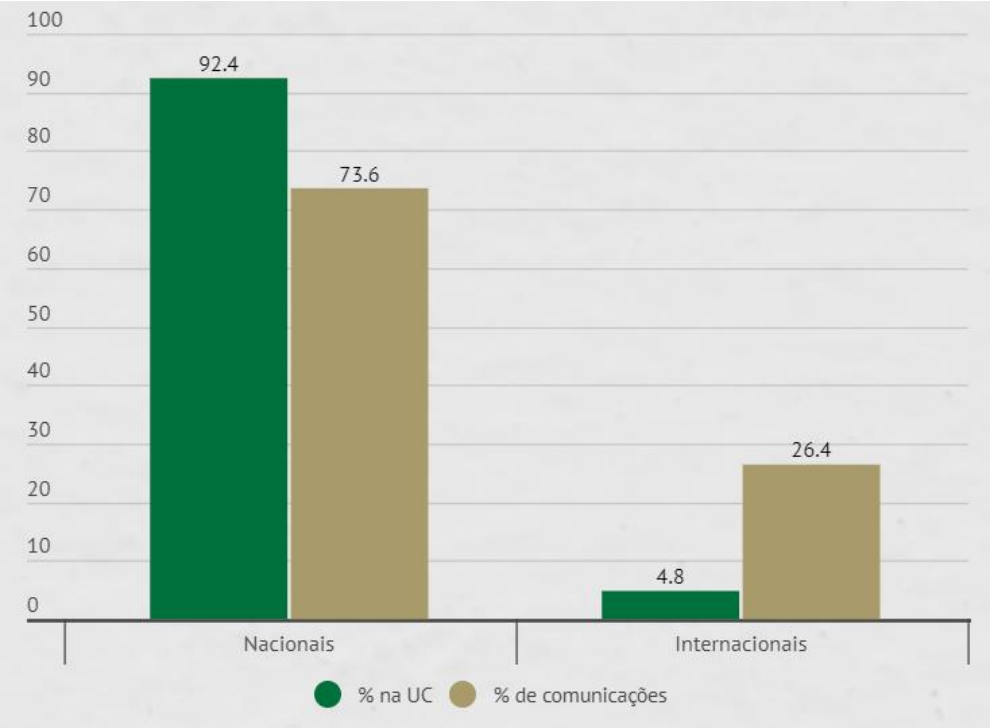
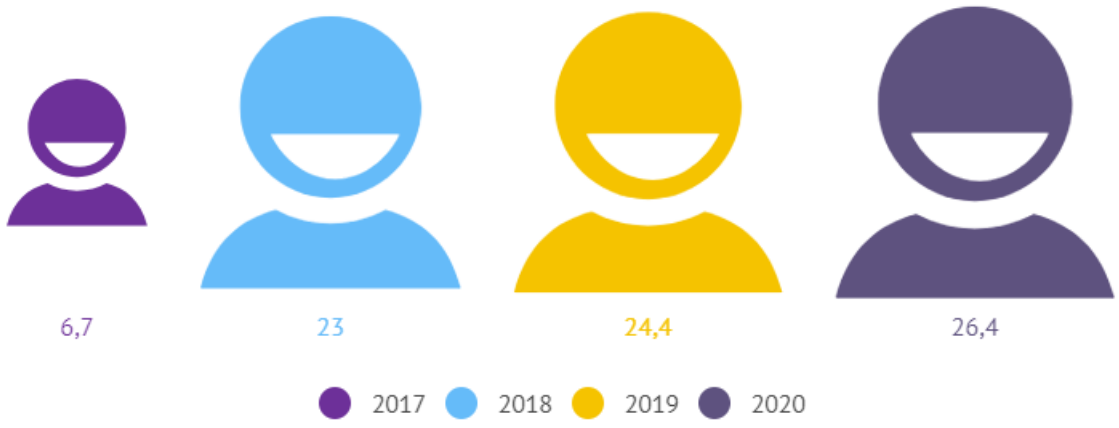


Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações)



3.2.4. Natureza das comunicações

Recorrentemente, uma comunicação comporta, ou pode comportar, mais que uma situação e as situações podem encerrar mais que um assunto (Figura 3). Este desdobramento é importante para darmos conta da complexidade das participações remetidas à Provedoria do Estudante. Das 314 comunicações recebidas em 2020, 22% envolviam mais que uma situação. Foram registadas 389 situações (Figura 3 e Gráfico 4) que foram agrupadas, em função da sua natureza, em: Consulta; Pedido de Apoio; Reclamação; e Sugestão (Tabela 4, Gráfico 5).

Em 2020, as comunicações deram origem a 23% mais situações e os assuntos desdobraram-se em 19% mais que as situações (Gráfico 5)[5], o que se deve, como salientámos, à natureza, e consequente grau de complexidade, das comunicações apresentadas à Provedoria, sobretudo, pelos estudantes internacionais. A relação entre comunicações e assuntos, em 2020, é de mais 47%.

[5] Em 2018, a relação comunicações-situações é de mais 15,5%, ao passo que em 2019 essa relação é de mais 20,2%, elevando-se a 23% em 2020 (Gráfico 5).

Figura 3 - Comunicações, Situações e Assuntos (2020)

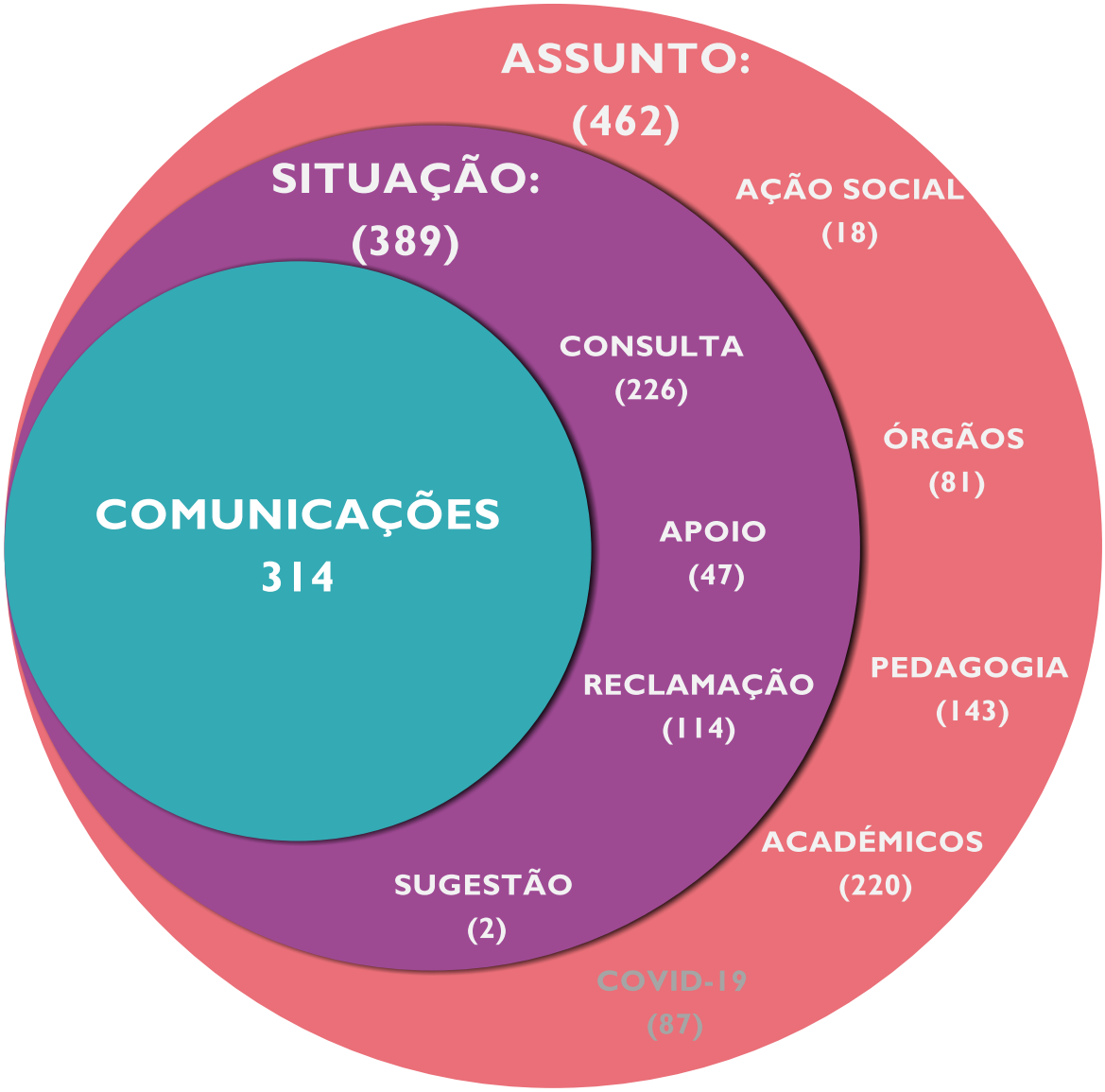


Gráfico 4 - Comunicações Situações e assuntos (n 2020)

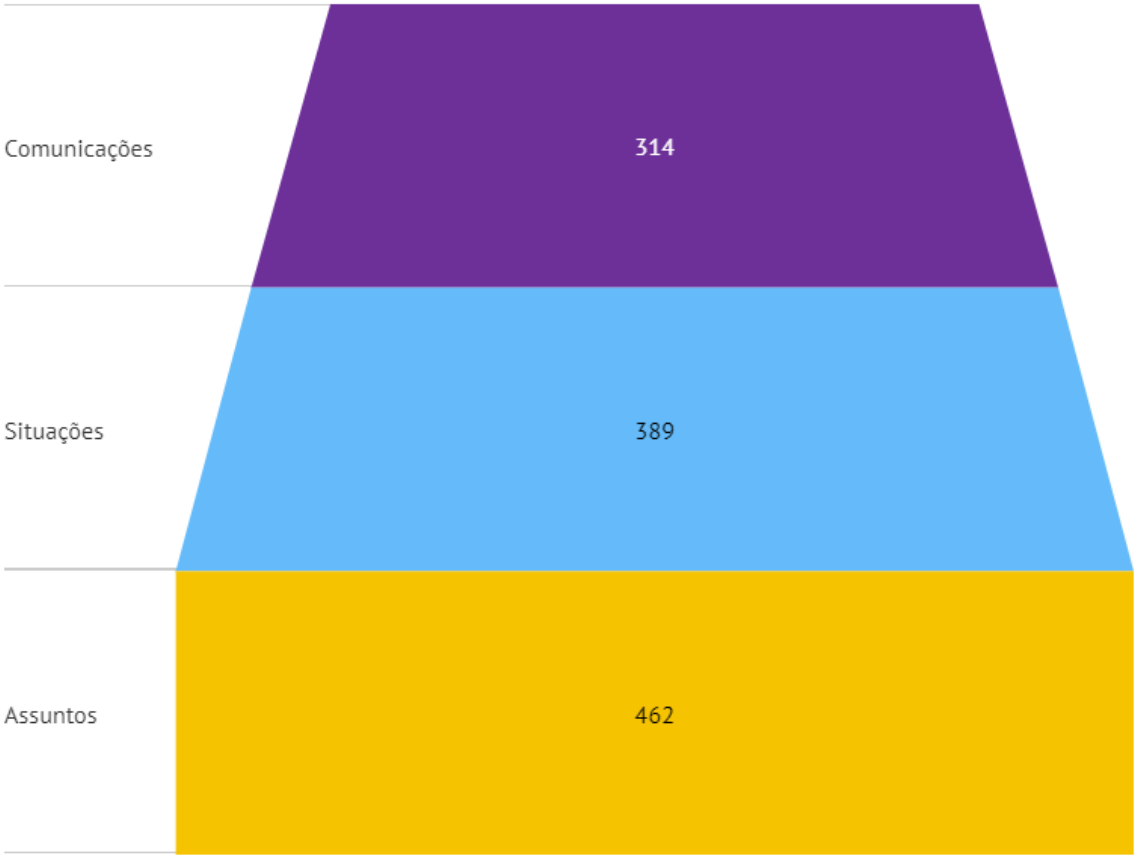
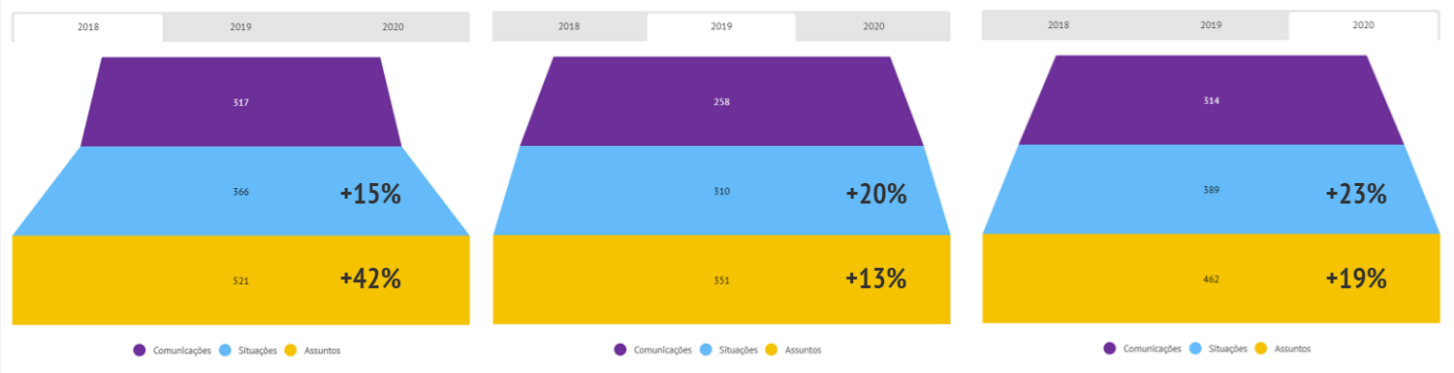
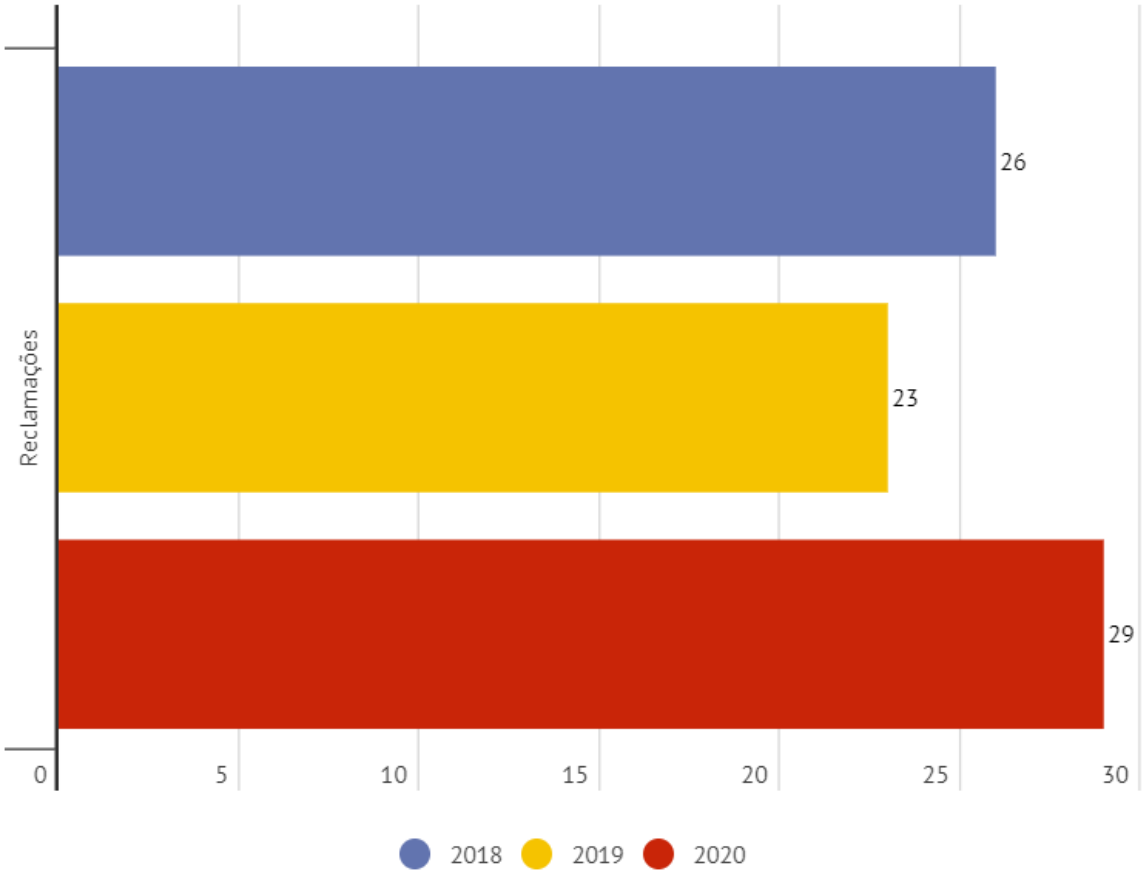


Gráfico 5 - Natureza das comunicações »»» Situações »»» Assuntos



As consultas e as reclamações apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 58,1% e a 29,3%, o que equivale, sensivelmente, em ambos os casos, ao padrão dos anos anteriores (Tabela 4), ainda que, em 2020, o peso relativo das reclamações tenha aumentado (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Peso relativo das reclamações no total das situações (%)



A predominância 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 (Situações)

Natureza	Comunicações »»» Situações	
	n	%
Consulta	**226**	**58,1**
Pedido de apoio	**47**	**12,1**
Reclamação	**114**	**29,3**
Sugestão	**2**	**0,5**

3.2.5. Assunto das comunicações

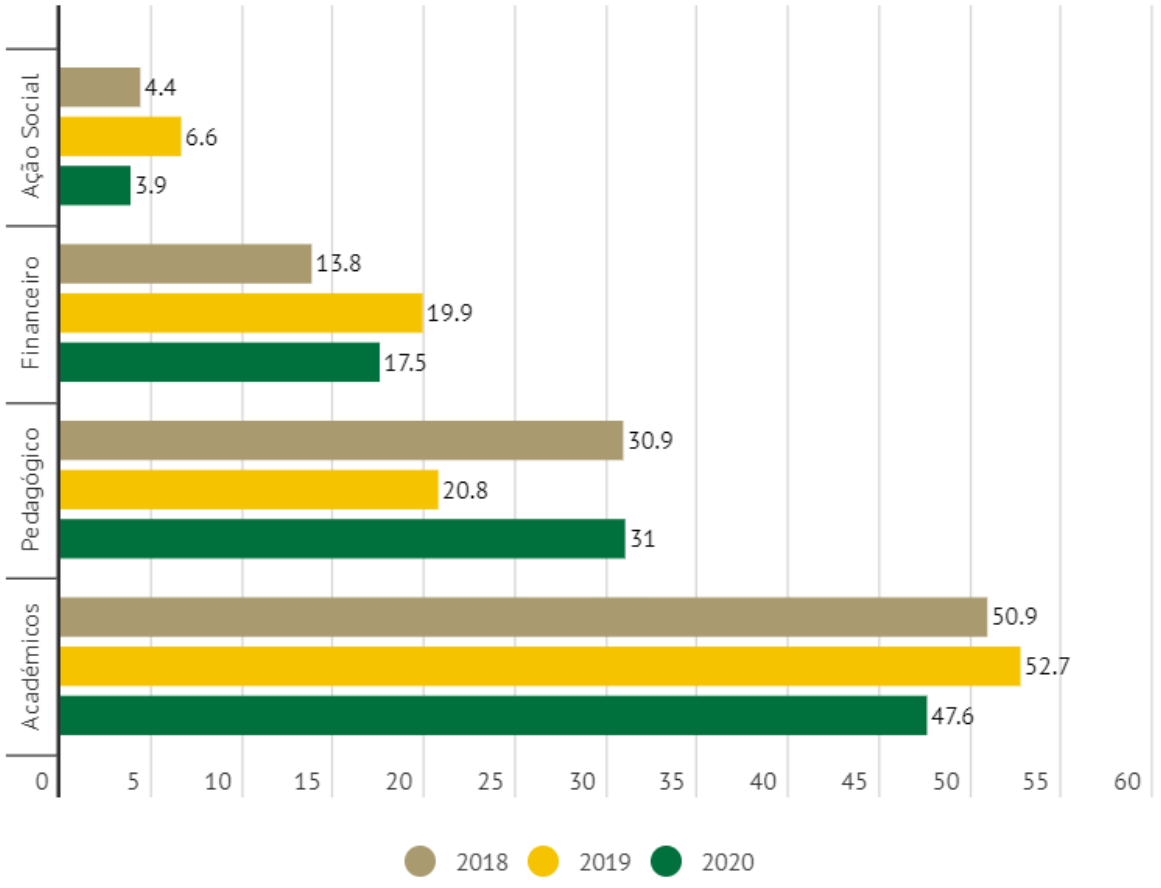
As 314 situações versaram sobre 462 assuntos (Figura 3). Estes assuntos dividem-se por uma tipologia com quatro modalidades: Ação Social; Financeiro; Pedagógico; e Académico (Tabela 5). Para o ano de 2020 foram identificados os assuntos que, sendo relativos a pelo menos uma dessas 4 modalidades, tinham especificamente a ver com a Covid-19 (representando os mesmos18,9% do total dos assuntos).

Como nos anos precedentes, os assuntos académicos concentram a maioria dos assuntos referenciados, perfazendo 47,6%. Seguem-se os assuntos pedagógicos (31%), logo seguidos dos assuntos financeiros (17,5%) e, por fim, a ação social (3,9%). Em termos de tendência, de 2019 para 2020, regista-se um aumento significativo dos assuntos pedagógicos, tendo todos os outros perdido importância relativa. Em termos absolutos, de 2019 para 2020, os assuntos pedagógicos registam um aumento de 95,9%, sendo o aumento relativo de 10,1%. Esta mudança vai em sentido contrário à redução significativa dos assuntos pedagógicos no ano de 2019. Em 2020, o peso relativo dos assuntos pedagógicos no total de assuntos regressou ao nível de 2018.

Tabela 5 - Natureza das comunicações (assuntos)

Natureza	Comunicações »»» Assuntos	
	n	%
Ação Social	18	3,9
Financeiro	81	17,5
Pedagógico	143	31,0
Académico	220	47,6
Total	462	100,0
Dos quais relativos a Covid-19	87	18,9

Gráfico 7 - Natureza do assunto (% 2018-2020)



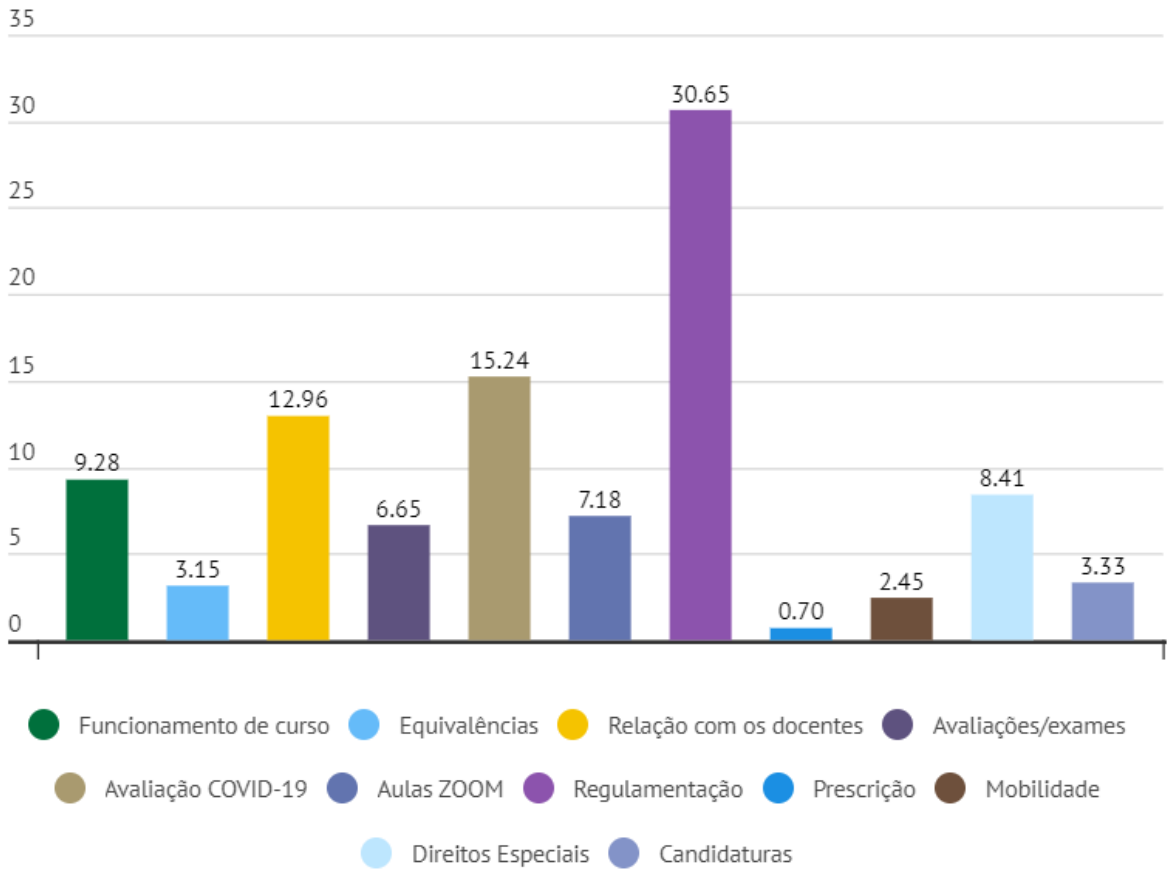
É possível analisar melhor estes resultados desagregando as várias categorias: Ação Social; Pedagógica; Académica; e Financeira.

Se os assuntos relativos à Ação Social - cuja relevância é diminuta no total dos assuntos - têm a ver, no ano de 2020, com restrições impostas pelas regras sanitárias nas residências e cantinas, apoios económicos, cancelamento de PASEP, a análise mais pormenorizada das restantes três categorias permite detalhar as preocupações dos estudantes.

Na área financeira continuam a predominar, mantendo-se a tendência para a redução registada nos dois últimos anos, as questões relativas às propinas (que concentram 64,5% dos assuntos de natureza financeira). Em 2020 ganharam proeminência questões relativas ao pagamento de taxas e emolumentos, tendo perdido importância relativa as questões inerentes a prémios e a devoluções. 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.

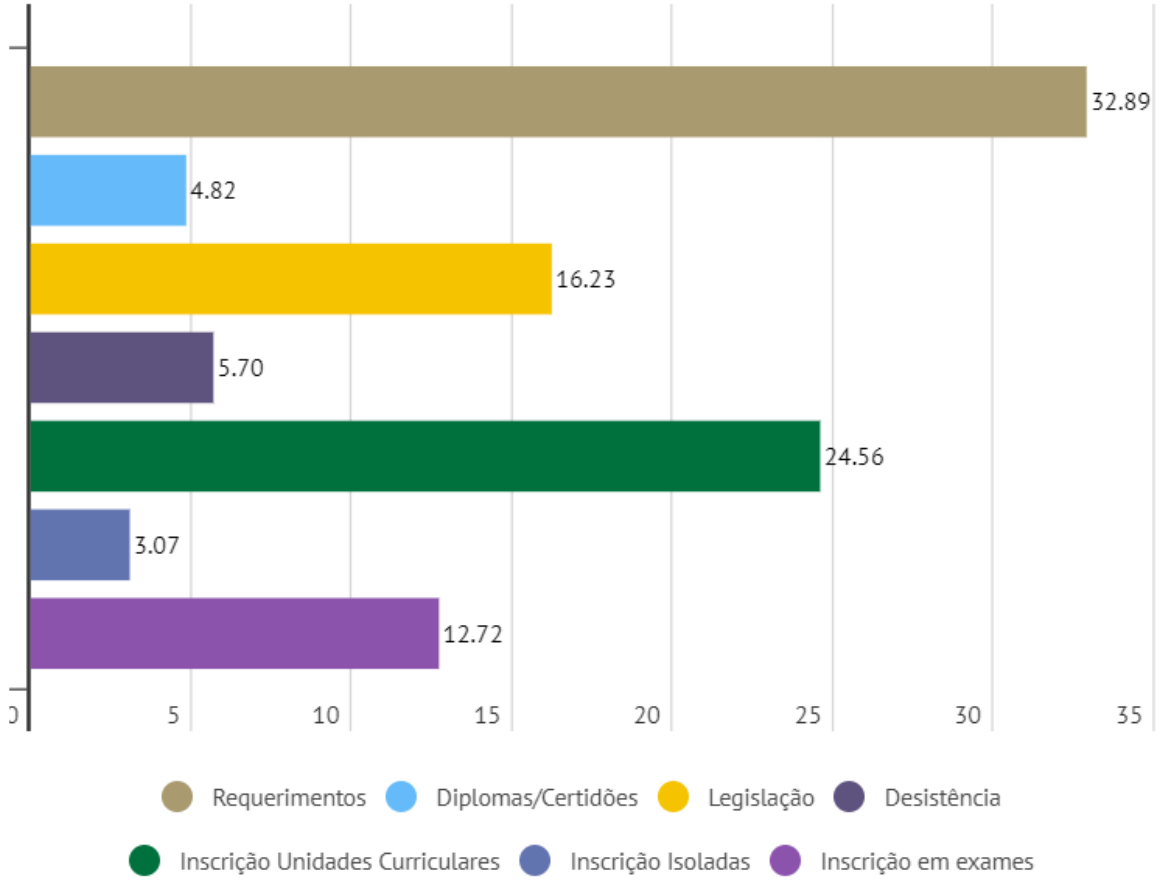
Nos assuntos de índole pedagógica mantém-se o padrão registado em anos anteriores, embora haja algumas mudanças a assinalar, não sendo despiciendo relevar que esta é uma das dimensões mais mutáveis das análises que a Provedoria efetua anualmente (Gráfico 8), variando significativamente de um ano para o outro. Em 2020 predominam questões relativas à aplicação de regulamentação (em setembro de 2020 foi introduzido um novo regulamento académico na Universidade de Coimbra), seguindo-se assuntos que têm a ver com as avaliações realizadas em contexto pandémico e as relações com os docentes. Continuam a ser relevantes as questões que resultam do funcionamento do curso e, situando-se estas na fronteira da área académica com a área pedagógica, as questões relativas a direitos especiais.

Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica (%)



As questões de carácter estritamente académico concentraram, como dissemos, cerca de metade dos assuntos que suscitaram participações à Provedoria. Cerca de $^{1}/_{3}$ desses assuntos de cariz académico é relativo a requerimentos (Gráfico 9). A inscrição em unidades curriculares isoladas pagas mantém um peso significativo no conjunto dos assuntos académicos que motivam comunicações à Provedoria do Estudante. As questões relativas à aplicação de legislação e as inscrições em exames mantêm igualmente um nível significativo entre os assuntos académicos mais frequentes em 2020.

Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico (%)



3.2.6. Identificação da unidade orgânica

As 314 comunicações que deram entrada na Provedoria em 2020 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 (18,8%); a FMUC (15,6%); a FEUC (13,6%) e a FLUC (12,7%). Em relação ao ano transato destaca-se o facto de a FMUC regressar (posição que tinha deixado em 2019) a um lugar destacado pelo número de comunicações que os estudantes que acolhe remeteram à Provedoria.

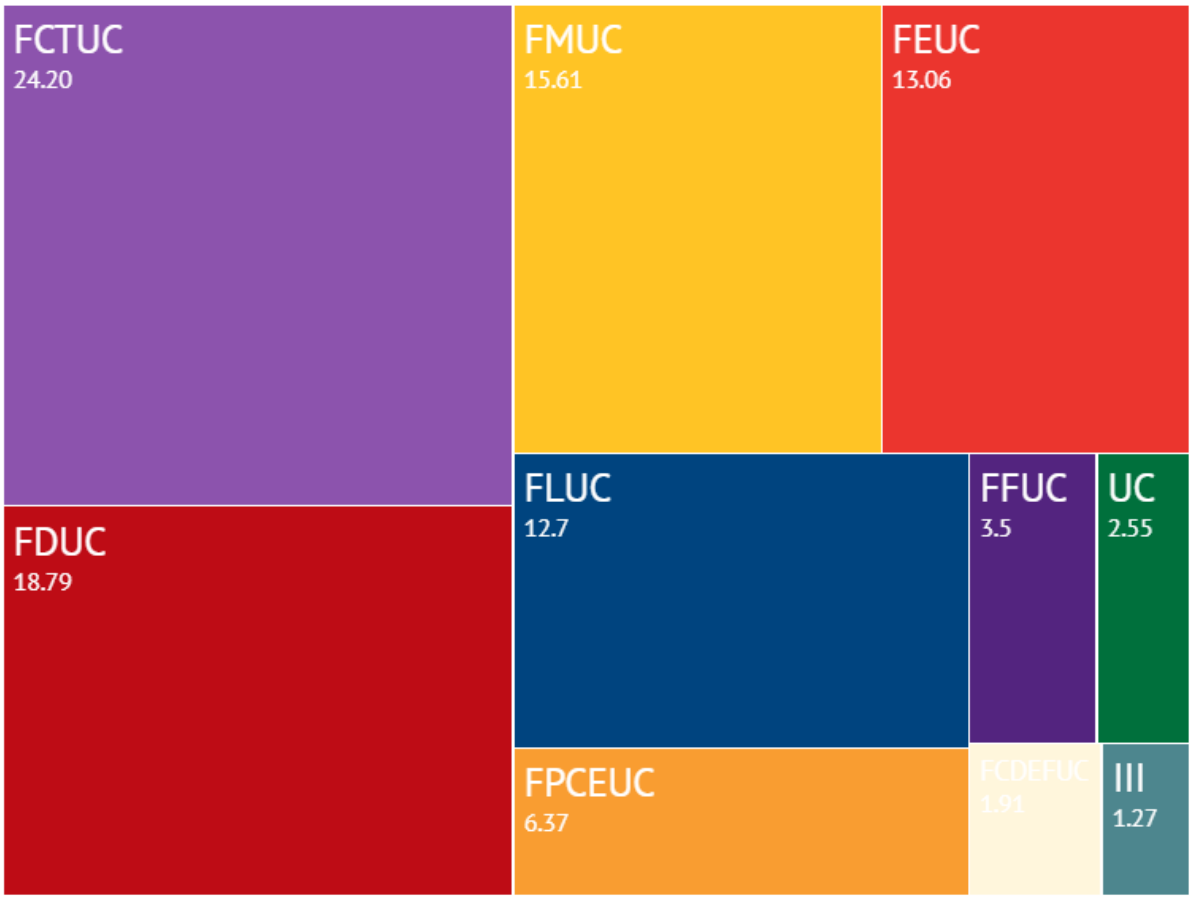
Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica

Unidade orgânica	Comunicações	
	n	%
FLUC	40	12,7
FDUC	59	18,8
FMUC	49	15,6
FCTUC	76	24,2
FFUC	11	3,5
FEUC	41	13,6
FPCEUC	20	6,4
FCDEFUC	6	1,9
III/UC	4	1,3
CA	0	0
UC	8	2,6

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 FMUC (variação de +43,1% entre % de comunicações e % de estudantes); A FEUC (variação de +29,5% entre % de comunicações e % de estudantes); a FDUC (variação de +27% entre % de comunicações e % de estudantes) destacam-se por acolherem estudantes que apresentaram, em 2020, proporcionalmente mais participações à Provedoria. A FFUC (variação de -46% entre % de comunicações e % de estudantes); a FCDEFUC (variação de -40,6% entre % de comunicações e % de estudantes); FCTUC (variação de -22,5% entre % de comunicações e % de estudantes); a FLUC (variação de -10,6% entre % de comunicações e % de estudantes); e a FPCEUC (variação de -8,6% entre % de comunicações e % de estudantes) destacam-se entre as unidades orgânicas que, proporcionalmente, geram um volume de comunicações relativamente inferior ao número de estudantes que acolhem.

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



A situação da FMUC e da FCTUC merecem particular destaque em 2020. Ambas invertem, em sentido oposto, a situação em que se encontravam no ano anterior. A FMUC, que, em 2019, gerava um volume de cerca de 50% menos comunicações proporcionalmente ao número de estudantes, em 2020, passou a gerar quase 45% mais comunicações proporcionalmente ao número de estudantes. Esta inversão fica, sobretudo, a dever-se às modalidades de avaliação adotadas perante a chegada da pandemia. A FCTUC, que, em 2019, gerava quase 20% mais comunicações que o número de estudantes que acolhia, passou, em 2020, a gerar quase 25% menos comunicações relativamente ao número de estudantes que alberga. A FEUC e a FDUC registaram aumentos ligeiros na geração (proporcionalmente mais comunicações que estudantes) entre % de comunicações e % de estudantes.

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

Unidade orgânica	% de estudantes	% de comunicações
FLUC	14,2	12,7
FDUC	14,8	18,8
FMUC	10,9	15,6
FCTUC	31,5	24,2
FFUC	6,5	3,5
FEUC	10,5	13,6
FPCEUC	7,0	6,4
FCDEFUC	3,2	1,9
III/UC	1	1,3
CA	0,4	0

Como se pode ver no Gráfico 11, relativizando as comunicações por número de estudantes inscritos por unidade orgânica, a situação é claramente diferenciada. Excetuando a FMUC, as unidades orgânicas que registam um número de comunicações proporcionalmente superior ao número de estudantes inscritos, são aquelas que, tendencialmente concentram mais estudantes internacionais. Por outro lado, o Gráfico 12 mostra que, a seguir aos estudantes internacionais, os estudantes de 3° ciclo são aqueles que proporcionalmente mais participações apresentam. Nessa medida, devemos reter como relevante a distribuição de estudantes do 3° ciclo por unidade orgânica (Gráfico 13), onde sobressaem a FCTUC, a FLUC, a FDUC e a FEUC. Em suma, as unidades orgânicas com mais estudantes internacionais e com mais doutorandos estão mais predispostas a figurar entre as que registam maior número de comunicações. A FCTUC, a FDUC, a FLUC e a FEUC concentram cerca de 90% dos estudantes internacionais e cerca de 80% dos estudantes de doutoramento da Universidade de Coimbra.

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

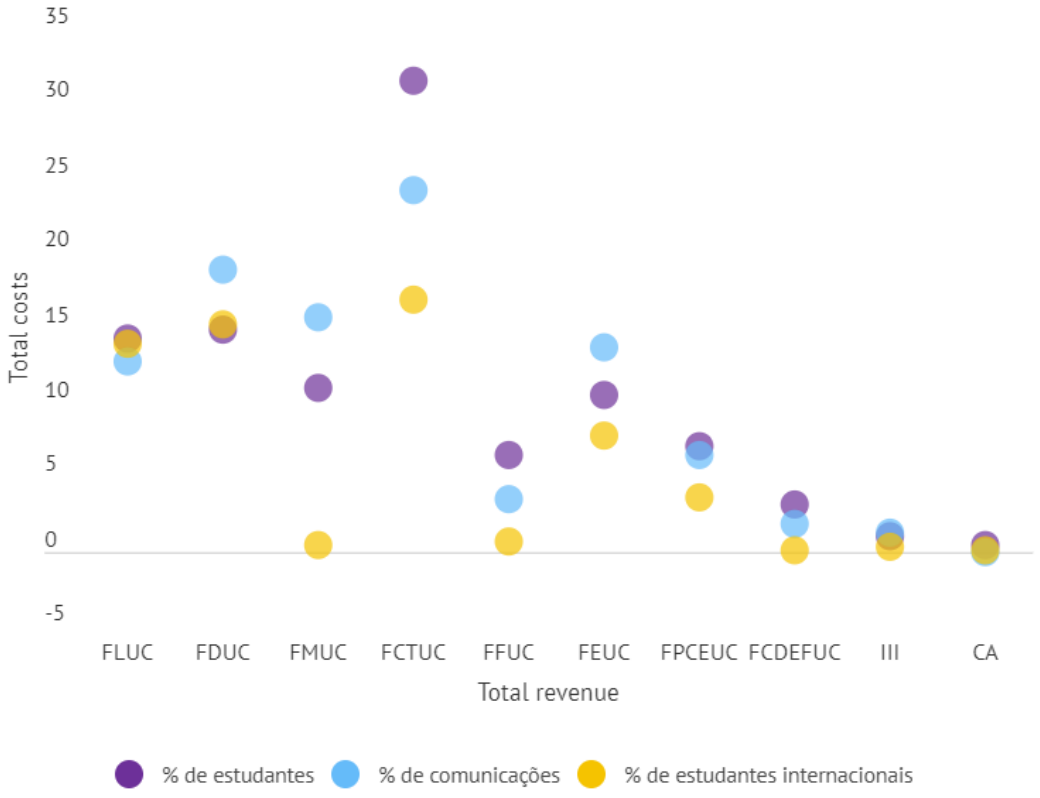


Gráfico 12 – Peso relativo no universo de comunicações e no universo de estudantes (%)

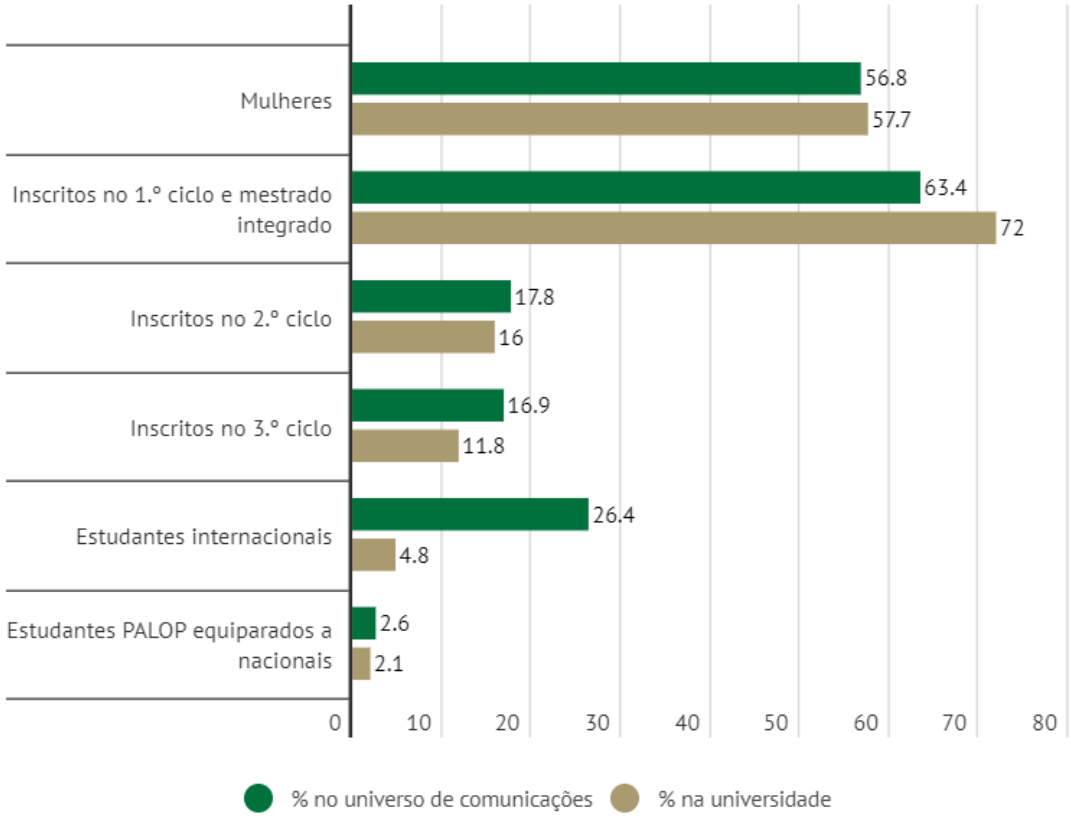
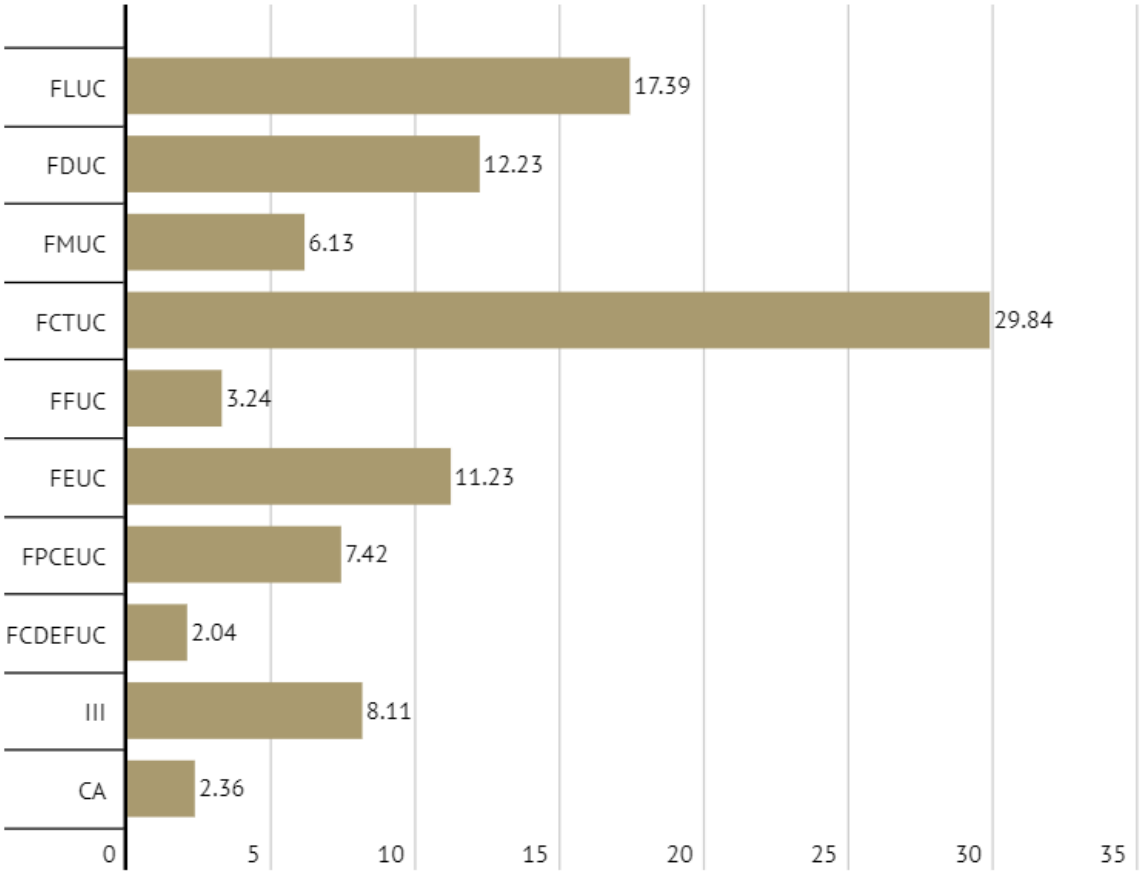


Gráfico 13 – Distribuição dos estudantes do 3º ciclo por unidade orgânica (%)



3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 314 comunicações referentes ao ano civil de 2020 recorreram aos serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso (cf. Tabela 8 e Gráfico 14).

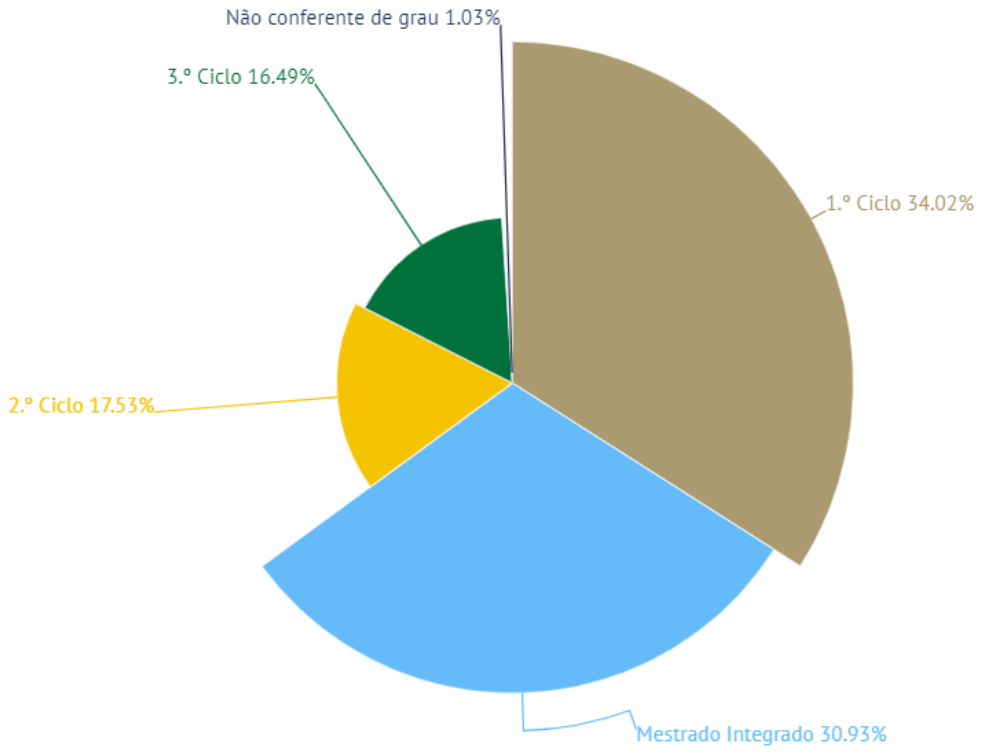
Um pouco mais de ⅓ das comunicações foi apresentada pelos estudantes do 1º ciclo de estudos. Os estudantes dos 2º e 3º ciclos remeteram, cada um deles, cerca de 17% do total de comunicações. Os estudantes de mestrado integrado fizeram chegar à Provedoria cerca de 30% do total de comunicações recebidas no serviço.

Em 2020 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. Excetuam-se os estudantes de doutoramento, que apresentam, proporcionalmente, mais comunicações que os demais.

Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso

Tipo de curso	Comunicações	
	n	%
1.º Ciclo	104	33,1
Mestrado Integrado	95	30,3
2.º Ciclo	56	17,8
3.º Ciclo	53	16,9
Não conferente de grau	6	1,9

Gráfico 14 – Comunicações por tipo de curso (2020)



O facto de o 3º ciclo se destacar com uma percentagem proporcionalmente superior ao peso que ocupa no universo da instituição deve-se, em grande medida, à dificuldade de os estudantes completarem o respetivo ciclo 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

Como enfatizada na parte inicial deste relatório, 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 2020, das 314 comunicações remetidas à Provedoria, a esmagadora maioria (99%) 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 2020 (2) ambos foram concluídos em 2021.

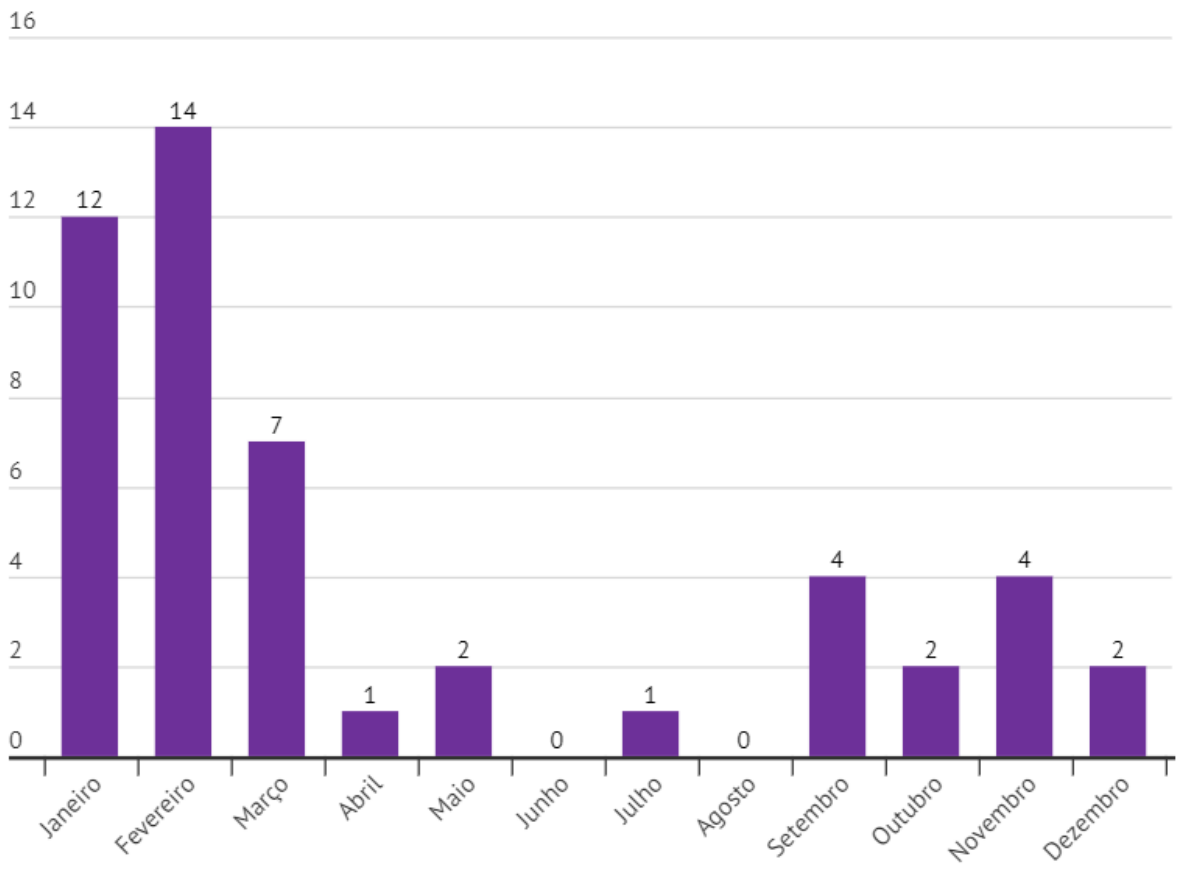
3.3. Audiências

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.

Em 2020, dadas as contingências de adaptação a uma nova realidade, o número de audiências foi anormalmente baixo. Porém, independentemente disso, 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. A partir de setembro de 2020 passaram a ser realizadas audiências, preferencialmente via Zoom.

Durante o ano de 2020 realizaram-se, quase todas nas instalações da Provedoria, 49 audiências repartidas por 10 meses (Gráfico 15), sendo notório o efeito da chegada da pandemia em março de 2020. Ainda que na grande maioria dos casos tenham sido os próprios estudantes a solicitar a audiência, nas situações mais complexas o Provedor faz questão que ocorra uma audiência presencial (ou remota, via Zoom). 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.

Gráfico 15 - Audiências presenciais (por mês)



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 2020, 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 2020, foram realizadas 145 reuniões e/ou contactos institucionais (tinham sido 127 no ano anterior).

De salientar também a participação do Provedor do Estudante nas Reuniões mensais do Fundo Solidário - Next, gerido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, nas quais diversos apoios a

estudantes (do ensino superior público de Coimbra) com dificuldades socioeconómicas e problemas de integração são discutidos e decididos pelos diversos parceiros.

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 o ano de 2010 (com 147 participações). Em 2020, o volume de comunicações voltou a subir acima das 300 (sendo de 314). 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, o ano de 2020 é o primeiro a registar uma inversão da tendência de descida que se mantinha desde 2015.

Se a diminuição de 2015 para 2019 se eleva a cerca de 45%, o aumento de 2019 para 2020 regista quase metade (21,7%) do valor acumulado nesses quatro anos. É presumível que esta tendência e a sua inversão se deva aos seguintes fatores:

a) a tendência para a descida fica hipoteticamente a dever-se à resolução, ou minimização, de algumas questões transversais, por parte da Universidade, que anteriormente eram alvo de inúmeros pedidos de esclarecimento e de reclamação, designadamente emissão de diplomas e cobranças coercivas. Não obstante o aumento do número de participações de estudantes internacionais, a partir de 2017, a resolução de outros problemas levou a essa tendência para a diminuição de participações;

b) a inversão da tendência fica a dever-se, direta e indiretamente, à pandemia. A pandemia veio agravar, em intensidade ainda não totalmente verificada no período a que este relatório se reporta, questões de natureza pedagógica (designadamente as que têm a ver com avaliações); questões de natureza académica (capacidade de resposta em tempo útil aos requerimentos dos estudantes); e questões de natureza financeira (dificuldades de pagamento de propinas, celebração de acordos de pagamento e cobranças coercivas).

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 nos relatórios de 2018 e de 2019. Por isso, transcrevemos e citamos nesta secção do relatório a secção homóloga dos dois relatórios anteriores.

Os dados referentes a 2020, 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 3° 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 ingressam; à admissão pouco criteriosa - sem avaliação de perfis que permita aferir a capacidade dos estudantes em terem sucesso nos cursos em que são inscritos - de estudantes estrangeiros, designadamente PALOP, equiparados a nacionais; ao papel dos orientadores de dissertação ou de tese; à relevância dos coordenadores de curso em relação às opções que os estudantes fazem desde o momento em que ingressam e ao acesso a informação apropriada; à integração dos estudantes internacionais e dos estudantes estrangeiros; mas também, sobretudo, com a chegada da pandemia, à questão das avaliações dos estudantes.

Diversos estudantes, inclusive os de nacionalidade brasileira, 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, atempada ou isenta de consequências) aquando da chegada a Portugal. A informação e o apoio disponibilizados a estudantes estrangeiros que se matriculam e se inscrevem pela primeira vez na UC têm de ser melhorados, sob pena de as inscrições gerarem atos academicamente improcedentes e inconscientes em matéria de responsabilidades financeiras. Esta intervenção é sobretudo necessária em relação aos estudantes de doutoramento, mas também em relação a todos aqueles que se confrontam com dificuldades de obtenção de visto ou, em contexto pandémico,

com a impossibilidade de viajar. A informação e o apoio devidos a estes estudantes têm de garantir que a inscrição é passível de gerar a prestação de um efetivo serviço público e não apenas a prestação de uma taxa pela utilização de bens públicos. Subsistem dificuldades de compreensão da linguagem e dos 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. Foram também identificados no estudo que a Provedoria do Estudante desenvolveu no início de 2020, pelo qual procurou conhecer: as motivações dos estudantes internacionais da Universidade de Coimbra para estudar além-fronteiras e, designadamente, para escolher a UC; as principais dificuldades e obstáculo que se colocam a estes estudantes, assim como as fontes de suporte que encontram na cidade e na universidade; as expetativas que acalentam em relação ao futuro; a avaliação que fazem dos diversos serviços prestados pela Universidade e pelo Município; as propostas que fazem para uma univers(c)idade intercultural. Porque os estudantes internacionais continuam a ser numerosos na Universidade de Coimbra e porque enfrentam problemas específicos exige-se um olhar estratégico para este segmento discente (ver Anexo II).

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 dos estudantes internacionais e dos estudantes estrangeiros. 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 e

remotas, quer no âmbito de alguns encontros, designadamente através das jornadas pedagógicas e de reuniões com núcleos da AAC, particularmente com o Núcleo da Pedagogia e por intermédio das reuniões internúcleos. É imperioso, para salvaguardar a equidade entre estudantes, a fiabilidade dos sistemas de notificação e o cumprimento de prazos regulamentares, forçar o uso de mecanismos formais (InforEstudante) na marcação de provas orais e escritas. 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 InforEstudante, assim como no cumprimento do dever, uma vez publicados os resultados, de mostrar provas, exames, trabalhos ou quaisquer outros elementos de avaliação, juntamente com os enunciados das provas escritas e os respetivos critérios de avaliação. O que, não raras vezes, ocorre 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 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, que teve um impulso em 2020 com o lançamento da iniciativa UC_DocênciaLABS (mas que teve uma adesão modesta por parte dos docentes), 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, e nos relatórios precedentes, 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 excecionais 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 acentuado 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. A adoção de um novo Regulamento Académico, em setembro de 2020, resolveu parte destes problemas. Mas trouxe outros que decorrem da necessária adaptação por parte dos serviços, das unidades orgânicas, dos coordenadores, dos docentes e dos estudantes.

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. Nos últimos anos diminuíram as reclamações de cobrança coerciva, mas diversos estudantes internacionais (que regulamentarmente não podem ser apoiados pelo Fundo Solidário – Next) manifestaram-se contra o valor da propina respetiva e solicitaram ajuda devido a dificuldades de pagamento. Essa reivindicação tornou-se particularmente relevante a partir de 2019, 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. 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. A chegada da pandemia agravou este contexto e trouxe indícios, no final do ano de 2020, que a tendência para a diminuição das cobranças coercivas pode vir a inverter-se muito em breve.

Em 2020, a Provedoria do Estudante começou a receber participações relativas à elaboração de planos de regularização de dívida de propinas (no âmbito da Lei n.º 75/2019, da Resolução da Assembleia da República n.º 67/2020, da Lei n.º 32/2020 e da Portaria n.º 197/2020). A celebração de acordos de pagamento, em substituição de processos de cobrança coerciva, dadas as atuais circunstâncias trazidas pela pandemia, pode não ser suficiente para resolver um problema que corre o risco de se agravar nos próximos tempos. Nesse âmbito, é curial que o Conselho de Gestão da Universidade de Coimbra, sem deixar de cumprir o disposto na Lei e na regulamentação, possa rever, aumentando, o número máximo (12) de prestações para

regularização de dívida de propina. Sendo igualmente conveniente que a celebração de acordos de regularização de dívida se faça acompanhar pela devida publicitação da possibilidade de, em casos de carência económica comprovada, ser concedido um período de carência de dois anos para pagamento da dívida.

Ainda no plano financeiro, torna-se necessário que a Universidade se imponha prazos de devolução aos estudantes consentâneos com os prazos de cobrança, de modo a atenuar a desproporcionalidade entre mecanismos e procedimentos de cobrança e de devolução de verbas devidas. A reciprocidade é a base fundamental de uma relação de confiança mútua.

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 ou de, dadas as contingências pandémicas, ficarem a aguardar o atendimento telefónico ou a resposta a um email.

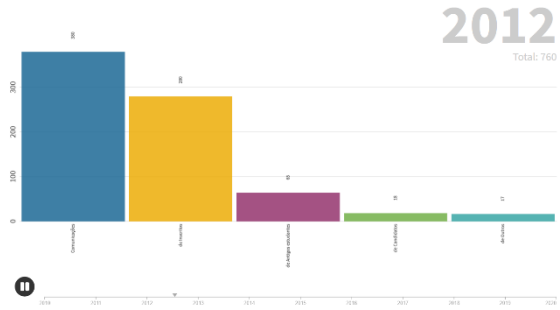
Uma última nota para um fenómeno que, não sendo novo, se ampliou e se complexificou com a chegada da pandemia, nomeadamente os problemas inerentes às avaliações dos estudantes. Um fenómeno que se estende a outras instituições de ensino superior, como pôde ser amplamente constatado na imprensa e nos contactos do Provedor com outros Provedores do Estudante de Instituições de Ensino Superior. As contingências e as incertezas suscitadas pela gestão da pandemia foram, ao longo de 2020, um fator perturbador das avaliações. Entre outras dimensões dos problemas que se levantaram - e que resultarão numa avaliação específica por parte da Provedoria do Estudante a partir de um estudo que está a conduzir - destacam-se os efeitos negativos nas avaliações, sobretudo as realizadas na modalidade remota, pela perturbação causada na relação pedagógica e pelas consequências no desvanecimento da relação de confiança em que essa relação assenta. A Provedoria realizou, em finais de outubro de 2020, um colóquio internacional sobre integridade académica

(https://bit.ly/2PR3IQ9 e https://bit.ly/3fGStVt) onde procurou discutir, entre outras coisas, os efeitos do desgaste que a pandemia causou no sistema de ensino, de aprendizagem e de investigação científica. Se as preocupações com a integridade académica já eram anteriores à realização do colóquio e à chegada da pandemia, a oportunidade da discussão realizada com peritos internacionais ficou ainda mais evidente perante o contexto das avaliações remotas.

Grosso modo, a pandemia, no contexto avaliativo, fez aumentar o nível de oportunismo dos estudantes e o grau de desconfiança dos docentes. Este contexto, agravado por alterações súbitas, e nem sempre devidamente transparentes, de modalidades e de critérios de avaliação, gerou um clima generalizado de desconforto e de suspeição. O provedor recomenda aos estudantes o escrupuloso respeito pelos princípios estatuídos na "Carta de Princípios do Estudante da Universidade de Coimbra", designadamente em matéria de: cumprimento de percursos de aprendizagem marcados pelo trabalho honesto, esforçado, perseverante e promotor das suas próprias capacidades; adoção de comportamentos que respeitem a dignidade e o trabalho dos outros, pautados pela honestidade académica e pelo repúdio por comportamentos de cópia, falsificação ou plágio; reconhecimento imediato da culpa sempre que praticados atos indevidos ou ilícitos. Recomenda aos docentes e aos coordenadores de curso que as modalidades e os critérios de avaliação, mesmo quando tenham de ser alteradas por força de circunstâncias decorrentes da pandemia, não deixem de cumprir a necessidade de divulgação atempada nos meios adequados (o InforEstudante) e o procedimento de escrutínio prévio por parte do Conselho Pedagógico. Recomenda igualmente que se evitem modalidades de avaliação que, motivadas pela suspeita de putativas práticas que visem tirar partido das circunstâncias de vigilância dificultada, aumentem, comparativamente a anos letivos anteriores, o grau de dificuldade das provas e prejudiquem o ambiente intelectual de realização dos exames. Recomenda às direções das unidades orgânicas e à equipa reitoral que envidem esforços para que possam ser oportunamente avaliados, por amostragem decidida em Conselho Pedagógico, os impactos da pandemia em matéria de taxas de aprovação e de impacto nas médias de unidades curriculares selecionadas. Recomenda às direções das unidades orgânicas que, sem prejuízo de apuramento de responsabilidades – eventualmente através de abertura de processo de inquérito - não banalizem o recurso aos processos disciplinares por fraude ou tentativa de fraude. A fraude e a tentativa de fraude quando julgadas graves ao ponto de justificar processo disciplinar, devem ser devidamente verificadas e consubstanciadas em notas de culpa e não em meros incidentes de suspeição, como por

exemplo, os que resultam de um grau de sobreposição de texto entre respostas de estudantes num determinado exame.

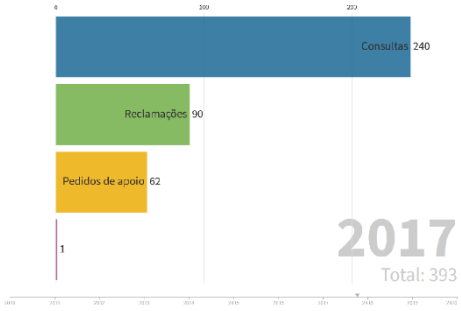
ANEXO I – Indicadores Gerais (2010-2020)



Natureza das comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante (2010-2020)

Tamanho aumentado »»» https://bit.ly/31MIRQE

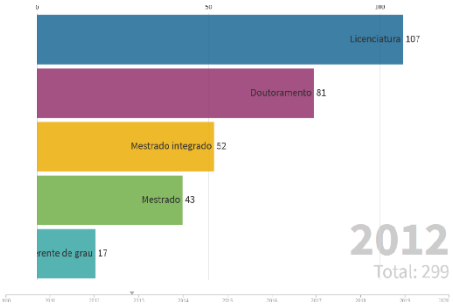
Versão estática »»» https://bit.ly/3sTMOyX



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por tipo de participante (2010-2020)

Tamanho aumentado »»» https://bit.ly/2PykQdI

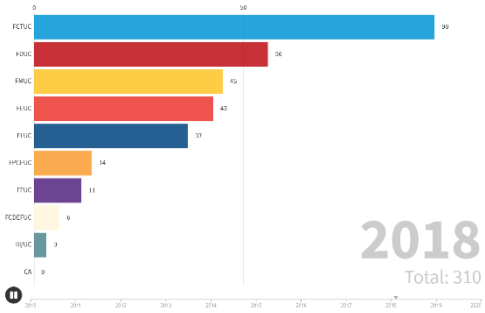
Versão estática »»» https://bit.ly/3sQtPFw



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por ciclo de estudos (2010-2020)

Tamanho aumentado »»» https://bit.ly/3cQEhXO

Versão estática »»» https://bit.ly/3wrPuGb



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por unidade orgânica (2010-2020)

Tamanho aumentado »»» https://bit.ly/2PpCJeN

Versão estática »»» https://bit.ly/3t2CPrn

ANEXO II – Análise SWOT do estudo realizado pela Provedoria do Estudante, em 2020, junto dos Estudantes Internacionais

S – FORÇAS

- Custo de vida em Coimbra;
- Dimensão da cidade;
- Universidade de Verão e Ano Zero;
- Diversidade da oferta formativa;
- Qualidade do ensino;
- Reputação internacional da UC;
- Cursos de português na FLUC;
- Parcerias interinstitucionais com IES internacionais;
- Rede Alumni;
- Sistema de saúde em Portugal e em Coimbra;
- Segurança na cidade;
- Portugal fazer parte da UE;
- AAC;
- Professores que capitalizam a interculturalidade;
- Proximidade estudante-professor;
- Mobilidade internacional entre IES;
- Casa da Lusofonia.

W – FRAQUEZAS

- Desinformação/desarticulação entre serviços da UC;
- Discriminação no campus;
- Falta de divulgação das atividades/serviços da UC;
- InforEstudante;
- Atrasos nas respostas da UC (DRI e SGA);
- Informação incompleta e duvidosa no website da UC;
- Ausência de supermercados chineses;
- Desvalorização do português do Brasil;
- Período de requisição de livros;
- Escassez de salas de estudo e bibliotecas em época de exames;
- Dispersão das atividades de voluntariado académico;
- Pouca oferta de transportes públicos ao fim de semana;
- Escassez de residências;
- Pagamento de 3 mensalidades no ato da matrícula.

O – OPORTUNIDADES

- Estágios utilizando os EI em áreas estratégicas da UC;
- Fomento de atividades interculturais: criação do "Núcleo dos EI";
- Gabinete de Saídas Profissionais: part-time e combate ao trabalho ilegal;
- Formação de funcionários que atendem EI;
- Programa GPS: juntar estudantes por nacionalidade;
- Marcação de consultas médicas online/através de App;
- Aumento de cursos preparatórios para EI;
- Instituto Confúcio: maior articulação com China Desk para apoio dos EI chineses;
- Aceitação das dissertações e teses em inglês;
- Prestação de apoio jurídico;
- Desconto nas propinas a EI que concluíram graus na UC;
- Introdução de menu chinês nas cantinas;

T – AMEAÇAS

- Especulação no mercado imobiliário;
- Guetização das nacionalidades;
- Chegada tardia e em períodos diferentes dos EI;
- Processo burocrático e pouco claro no SEF;
- Visto de trabalhador-estudante dificultado pelo SEF;
- Trabalho precário/ilegal;
- Processo de atribuição de colega de quarto nas residências;
- Falta de funcionários nas cantinas;
- Falta de apoio a estudantes na procura de alojamento (excesso de cauções, etc.);
- Núcleos de estudantes muito politizados;
- Distanciamento entre estudantes e professores;
- Propinas de 7.000€: mais altas que outras IES portuguesas;
- Poucas vagas no PASEP;
- Fraca extensão universitária.