

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021

PROVEDORIA DO ESTUDANTE DA  
UNIVERSIDADE DE COIMBRA





**Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2021, em cumprimento do disposto no art.º 7, nº 7 do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.**

*(submetido a apreciação do Senado e do Conselho Geral)*

O Provedor do Estudante



(Paulo Peixoto)

**Coimbra, março de 2022**





PROVEDORIA DO ESTUDANTE  
UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

**Título:** Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2021

**Ano:** 2022 (março)

**Relator:** Paulo Peixoto (o Provedor do Estudante)

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



# Provedoria do Estudante

Universidade de Coimbra



**Rogério Leal**

4 de novembro de 2009 a  
5 de dezembro de 2013

2009



**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)

2022











# Mensagem do Provedor

---

2021, ainda mais que 2020, e ainda por causa da pandemia, foi um ano de desafios, também, na Provedoria do Estudante. A chegada da pandemia, em março de 2020, 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 732 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 2021, 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 2021, 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.



# I. Sumário executivo

---

Este relatório recolhe e analisa informação relativa ao ano civil de 2021. Pontualmente, para efeitos de comparação e de observação evolutiva, sistematiza informação de anos anteriores. Na parte final é concretizada uma análise longitudinal que compara indicadores gerais para os 13 anos da provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra. 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 âmbito das iniciativas da Provedoria, destacamos a realização, em 2021, de um estudo sobre “Ensino e aprendizagem na era pós-Covid19: barreiras e desafios à construção de uma nova relação pedagógica no ensino superior”. O estudo procurou identificar as principais dificuldades dos estudantes e docentes da UC, assim como soluções encontradas para enfrentar as dificuldades trazidas pela pandemia, visando identificar oportunidades de inovação pedagógica. Foi apresentado e debatido num evento de Provedores, a nível europeu, organizado pela ENOHE - European Network of Ombuds in Higher Education.

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 2021, em relação a 2020, um aumento inferior a dois dígitos no número de comunicações remetidas à Provedoria do Estudante. Facto que explicamos com a manutenção da tendência, trazida pela pandemia e pelas suas consequências, para um aumento das participações. O número de comunicações de 2021 (331) aproxima-se do valor médio para os 13 anos do histórico da Provedoria.

Destacamos o peso desproporcional que os estudantes internacionais mantêm enquanto emissores de participações à Provedoria do Estudante, embora 2021 tenha registado uma

inversão da tendência de subida que se verificava há 3 anos. E também a desproporcionalidade, em tendência crescente, inerente ao peso relativo que têm no universo de discentes os 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. Assinalamos também diferenças entre unidades orgânicas, identificando o tipo de problemas predominantes em cada uma delas e escrutinando se esses problemas tenham origem dentro ou fora da unidade orgânica.

Relevamos o peso estrutural dos serviços académicos e dos assuntos pedagógicos em 2021, 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 2021 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, 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.<sup>a</sup> 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.

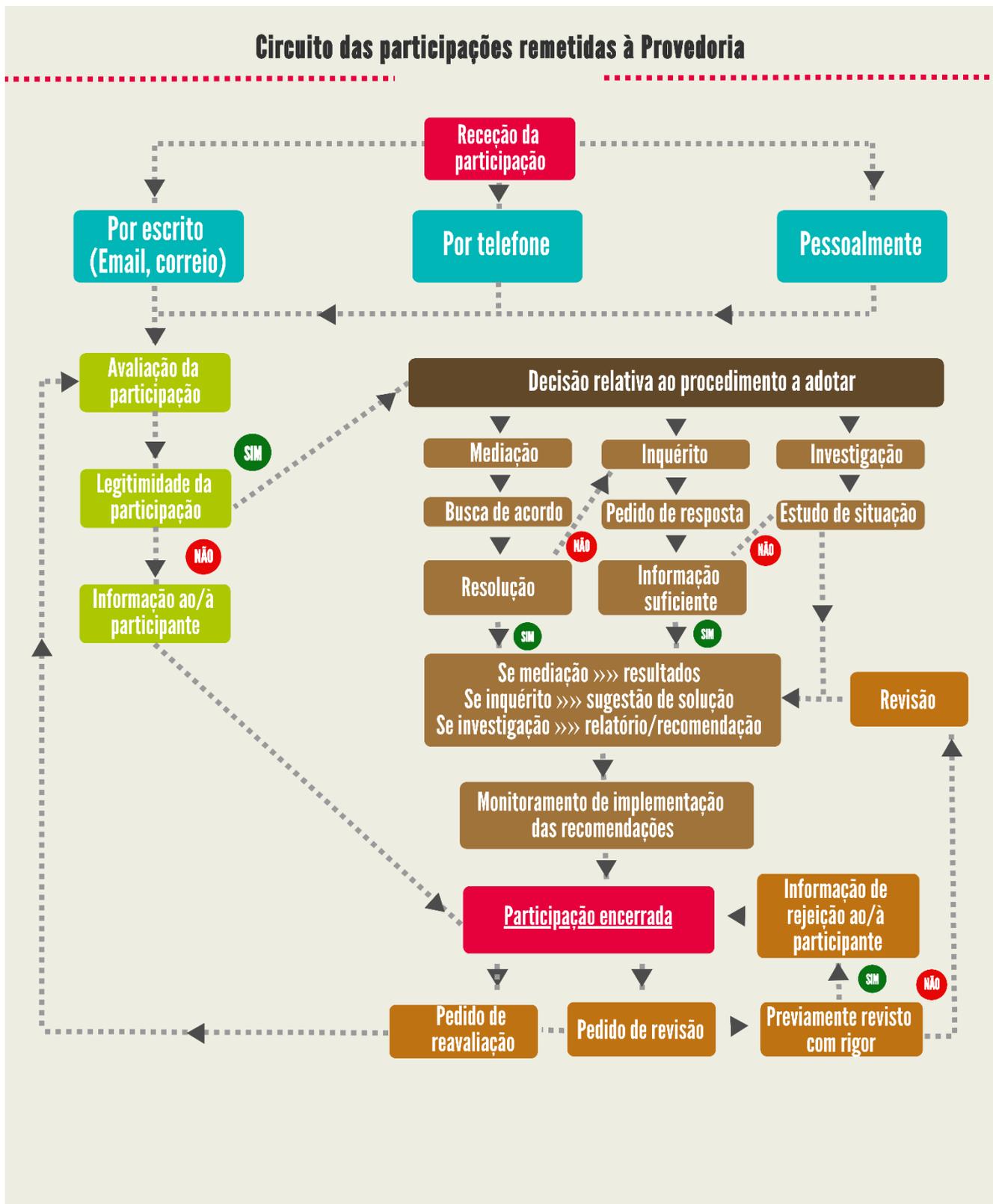
As participações seguem a tramitação indicada na Figura I. São recebidas por escrito (quase exclusivamente por email), por telefone ou pessoalmente (com a pandemia, foram solicitadas reuniões remotas para submissão de participações, no mesmo volume em que se processavam, em situação normal, as participações presenciais). Quando o contacto é feito por via telefónica, 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 Senado e ao Conselho Geral. Neste sentido, o presente Relatório reporta-se ao ano civil de 2021, 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; do Fundo Solidário - Next do Instituto Justiça e Paz (assim como da rede de parceiros que integra esta entidade); e da Rede de provedores do Estudante. 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.<sup>a</sup> Virgínia Fonseca, Técnica Superior que apoia a Provedoria do Estudante na organização dos processos e que assegura, com a empatia, a descrição 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 no ano a que o relatório se reporta (com direito a reingresso no ano letivo seguinte) que tenham optado pela solução de se inscreverem em unidades curriculares isoladas<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>;
- B) Candidatos: todos os que, não sendo atualmente estudantes da Universidade de Coimbra, pretendem vir a sê-lo por qualquer dos processos regulamentares de

---

<sup>1</sup> Em 2021, ao abrigo da legislação de exceção para a COVID19, não ocorreram prescrições.

<sup>2</sup> Por regra, a Provedoria não atende solicitações de familiares de estudantes, salvaguardando casos em que os estudantes estão impossibilitados de o fazer.

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 2021, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2021 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria (antigos estudantes), evidenciam-se como assuntos apresentados em 2021 sobretudo questões de âmbito académico (2/3 das participações dos antigos estudantes), relacionando-se as participações com requerimentos não respondidos (27,8% do total das participações de âmbito académico); com interpretação de legislação/regulamentação académica (27,8%); e com atraso ou problemas na emissão de diplomas/certidões (22,2%).

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 2021 identifica, tal como o relatório de 2020, 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.

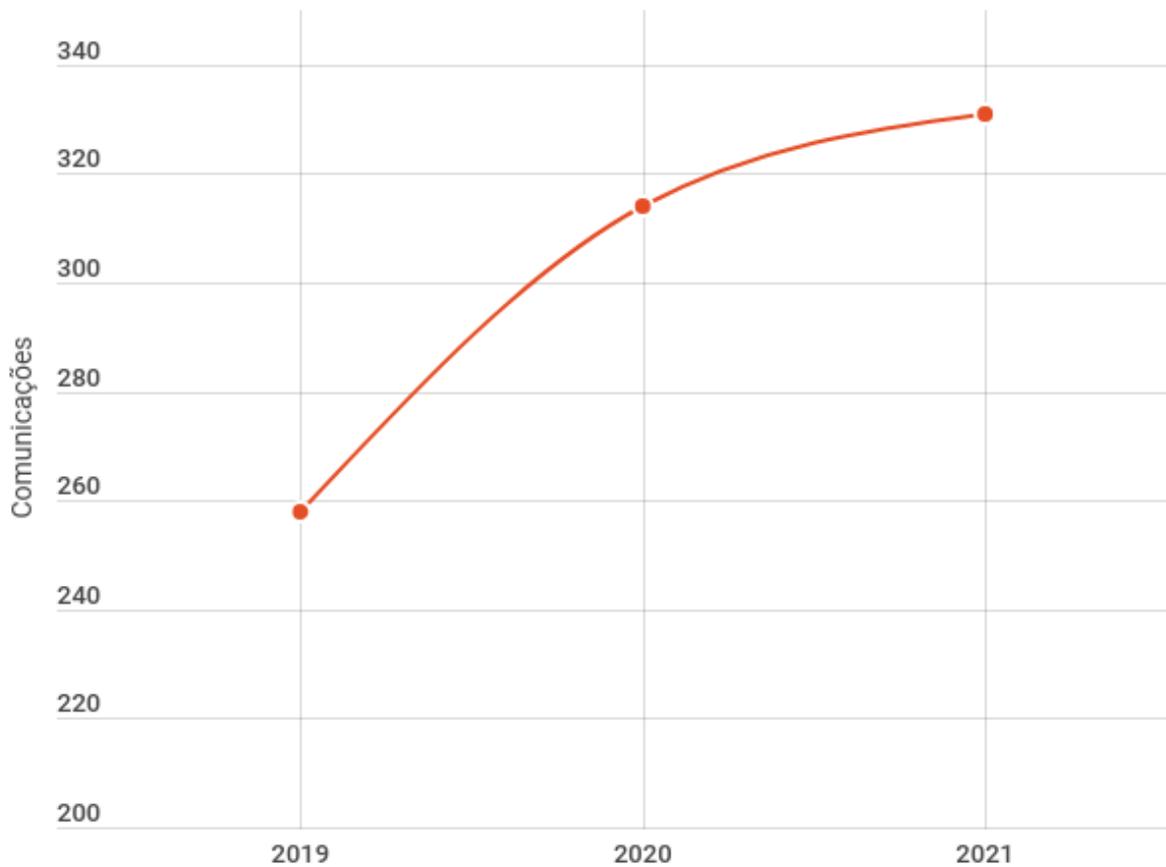
Em relação ao tipo de curso, considera-se se este é ou não conferente de grau e, no caso de o ser, o ciclo de estudos.

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 desde 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 2021, a Provedoria do Estudante recebeu 331 comunicações, o que representa um aumento de 5,4% em relação ao ano anterior (Figura 2). Este aumento confirma a inversão de uma tendência para a redução de participações, que se vinha registando até à emergência da pandemia.

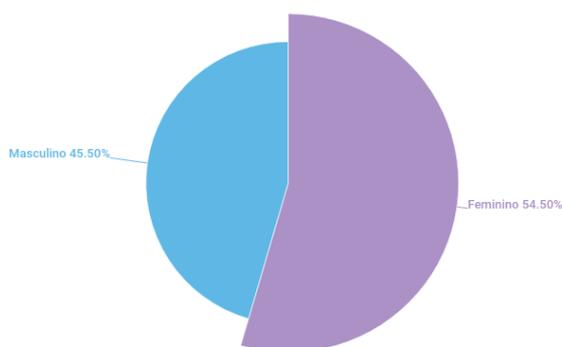
**Figura 2 - Evolução do número de comunicações (2019-2021)**

A maior parte dessas comunicações (94,3%) foram apresentadas individualmente (Tabela 1), replicando o padrão de anos anteriores, tendo 2021 sido o ano em que, pela segunda vez na história da Provedoria do Estudante, 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 (54,5%) das comunicações individuais tenham sido apresentadas por estudantes do sexo feminino. Ainda assim, 2021 ultrapassou ligeiramente 2020 como ano em que o valor absoluto das participações feitas por estudantes mulheres foi o mais elevado de sempre (170 participações).

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 as estudantes representam cerca de 58% do corpo estudantil da UC.

**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. Excepcionalmente, 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 = 331) apresentadas à Provedoria**

Tipo			
Individuais		Coletivas	
n	%	n	%
312	94,3	19	5,7
Sexo Feminino		Sexo Masculino	
n	%	n	%
170	54,5	142	45,5

Em 2021, não se registou qualquer denúncia anónima, sendo baixo o número de casos (2) em que foi solicitada confidencialidade, reportando-se essas situações a questões de natureza pedagógica. Este é, aliás, um padrão, dado que, quase sempre a solicitação de confidencialidade é residual e se reporta 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 (89,7%) 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, tendo atingido em 2021 um dos valores relativos mais elevados na história da Provedoria (8,1%). As participações dos antigos estudantes tendem a manifestar-se nas vagas de cobrança coerciva de propina por parte da Universidade.

*Tabela 2 - Relação dos Utesntes da Provedoria com a Universidade*

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante	297	89,7
	Familiar	2	0,6
	Outro	4	1,2
Candidatos		6	1,8
Antigos estudantes		21	6,3

### 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 78,2% do total) as comunicações dos estudantes nacionais. Contudo (Gráfico 2), há que realçar que os estudantes internacionais, que contribuem com 18,4% (26,4% em 2020) das comunicações, são apenas cerca de 5,4% dos estudantes da Universidade de Coimbra. Ou seja, o peso com que contribuem para as comunicações apresentadas à Provedoria é 3,4 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<sup>3</sup>, 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. Ainda assim, em 2021, o peso relativo das comunicações apresentadas por estudantes internacionais inverteu uma tendência de subida que se vinha verificando. A inversão da tendência (Gráfico 3) deve-se-á a dois fatores. Por um lado, a decisão da UC em deixar de cobrar em uma só tranche as três primeiras mensalidades de propina aos estudantes que não fazem a primeira matrícula na instituição. Por outro lado, com a adoção do regime remoto de ensino e de avaliação, vários estudantes internacionais regressaram aos seus países de origem, o que, naturalmente, fez diminuir comunicações relativas a problemas de integração.

---

<sup>3</sup> 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.

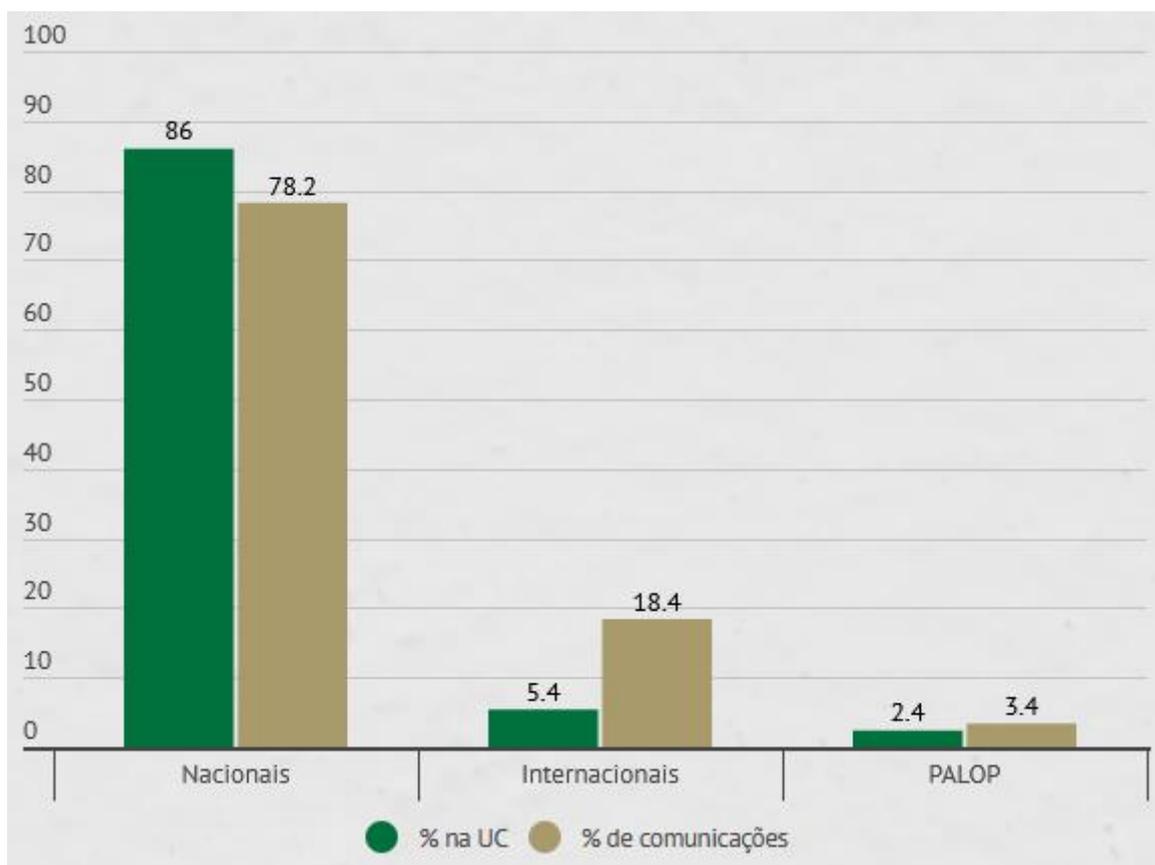
**Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações**

Origem	Comunicações	
	n	%
Estudantes nacionais	259	78,2
Estudantes internacionais	61	18,4
Estudantes PALOP	11	3,4
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100,0</b>

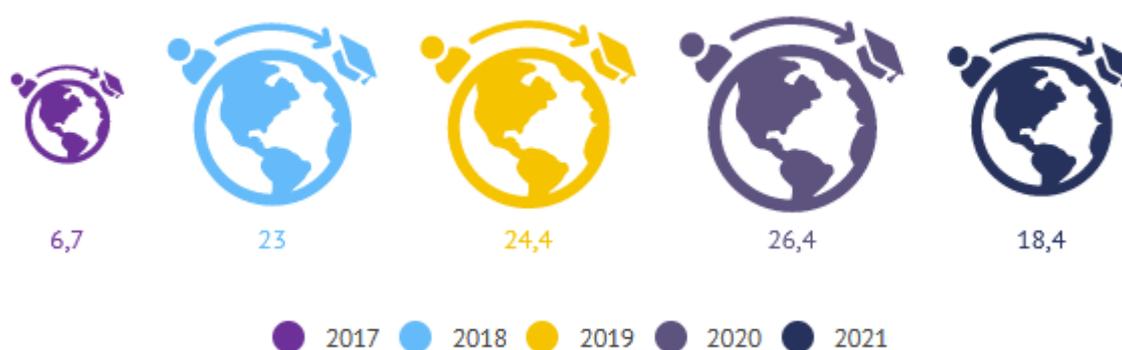
Mantêm-se os principais fatores que motivam as participações de estudantes internacionais: desfasamento entre a data de inscrição na Universidade de Coimbra e a data efetiva de entrada em Portugal, nomeadamente devido a dificuldades de obtenção de visto, que gera problemas de diversa natureza (académicos, 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 pagamento de uma primeira prestação de propinas equivalente às primeiras três mensalidades (total de 2100€), para estudantes internacionais que fazem a primeira matrícula na UC; práticas e comportamentos dos docentes classificadas pelos estudantes como xenófobas e discriminatórias.

O peso 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 no tempo por parte da Provedoria.

**Gráfico 3 - 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

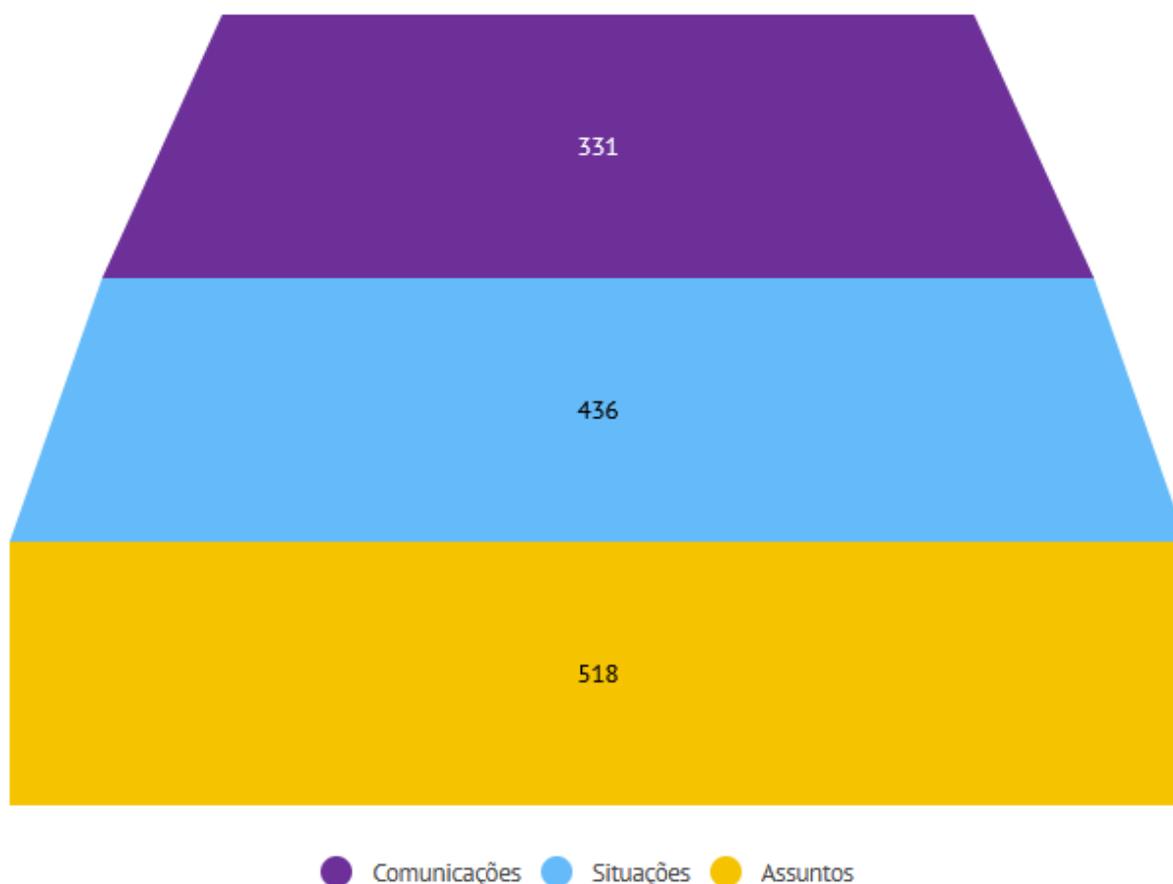
importante para darmos conta da complexidade das participações remetidas à Provedoria do Estudante. Das 331 comunicações recebidas em 2021, 30,2% (contra 22% no ano anterior) envolviam mais que uma situação. Foram registadas 436 situações (Figura 3 e Gráfico 4) que foram agrupadas, em função da sua natureza, em: Consulta; Pedido de Apoio; Reclamação; Elogio e Sugestão (Tabela 4, Gráfico 5).

**Figura 3 - Comunicações, Situações e Assuntos (2021)**



Em 2021, as comunicações deram origem a 31,4% mais situações e os assuntos (518) desdobraram-se em 19,1% mais que as situações (Gráfico 5)<sup>4</sup>, o que se deve, como salientámos, à natureza e conseqüente grau de complexidade das comunicações apresentadas à Provedoria, sobretudo, devido às alterações de natureza pedagógica e académica acarretadas pela pandemia e também aos problemas dos estudantes internacionais. A relação entre comunicações e assuntos, em 2021, é de mais 56,5% (47% no ano anterior).

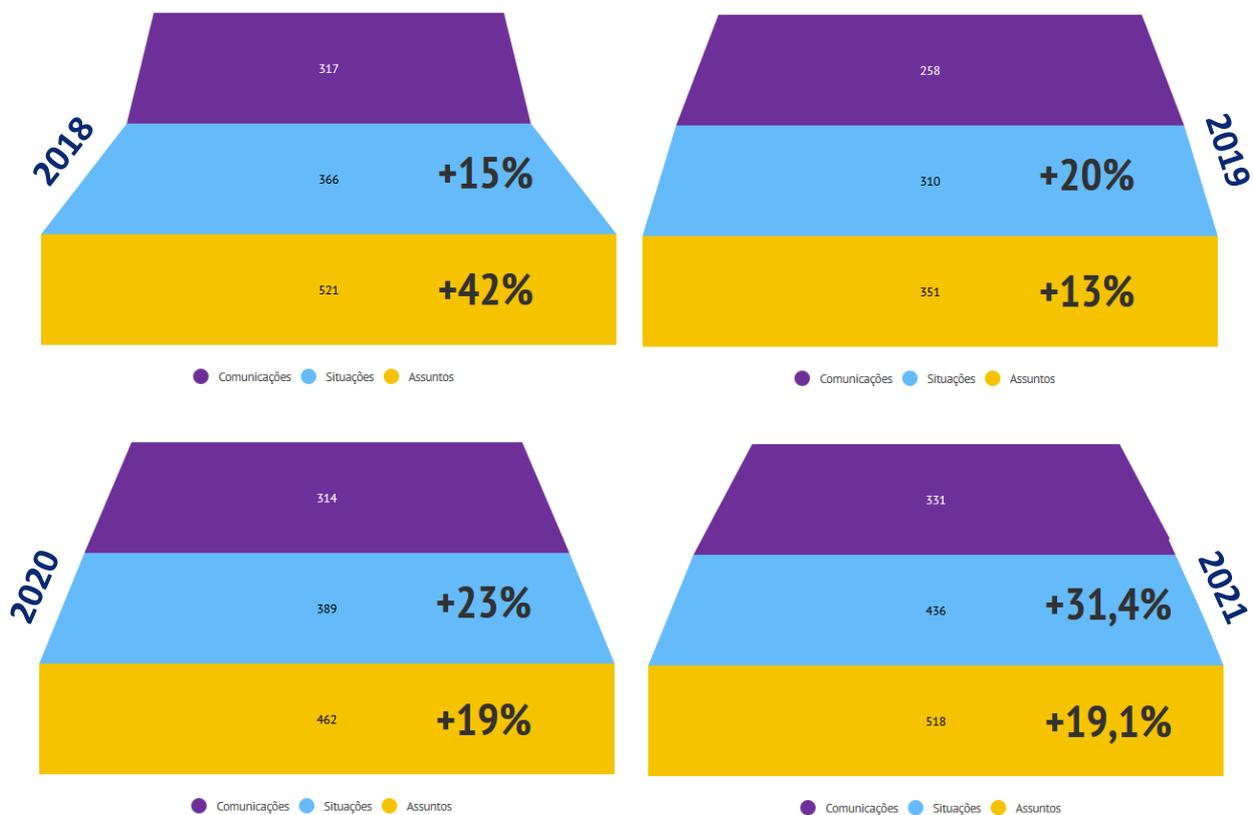
**Gráfico 4 - Comunicações Situações e assuntos (n 2021)**



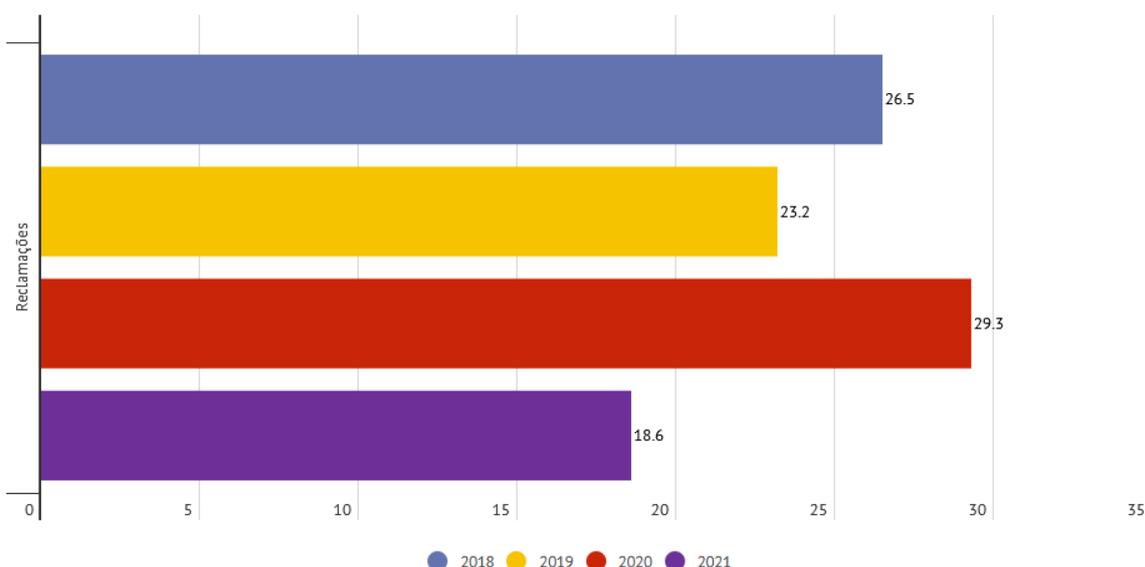
<sup>4</sup> Em 2018, a relação comunicações-situações é de mais 15,5%, ao passo que em 2019 essa relação é de mais 20,2%, elevando-se a 23% em 2020 e a 31,4% em 2021 (Gráfico 5).

As consultas e as reclamações (Figura 3) apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 63,5% e a 18,6%, o que equivale, sensivelmente, em ambos os casos, ao padrão dos anos anteriores (Tabela 4), ainda que, em 2021, o peso relativo das consultas tenha aumentado e o das reclamações tenha diminuído para valores que são dos mais baixos da história da provedoria (Gráfico 6).

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



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. As alterações forçadas pela pandemia vieram, sem dúvida, reforçar este padrão da Provedoria do Estudante.

**Gráfico 6 - Peso relativo das reclamações no total das situações****Tabela 4 - Natureza das comunicações (Situações) em 2021**

Natureza	Comunicações »»»» Situações	
	n	%
Consulta	278	63,8
Pedido de apoio	70	16,1
Reclamação	81	18,6
Elogio	5	1,3
Sugestão	1	0,2

### 3.2.5. Assunto das comunicações

As 331 situações versaram sobre 518 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 2021 foram identificados os assuntos que, sendo relativos a pelo menos uma dessas 4 modalidades, tinham especificamente a ver com a Covid-19 (representando os mesmos 42,9% do total dos assuntos. Tinham sido 18,9% em 2020, ano em que a pandemia teve início).

Como nos anos precedentes, os assuntos académicos concentram a maioria dos assuntos referenciados, perfazendo 47,5%. Seguem-se os assuntos pedagógicos (26,5%), logo seguidos dos assuntos financeiros (22,6%) e, por fim, a ação social (3,5%). Em termos de tendência, de 2020 para 2021, regista-se um ligeiro aumento da importância relativa dos assuntos financeiros e uma ligeira diminuição dos assuntos pedagógicos, mantendo-se os demais estáveis.

**Tabela 5 - Natureza das comunicações (assuntos)**

Natureza	Comunicações »»»» Assuntos	
	n	%
Ação Social	18	3,5
Financeiro	117	22,6
Pedagógico	137	26,5
Académico	246	47,5
<b>Total</b>	<b>518</b>	<b>100,0</b>
Dos quais relativos a Covid-19	141	42,9

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

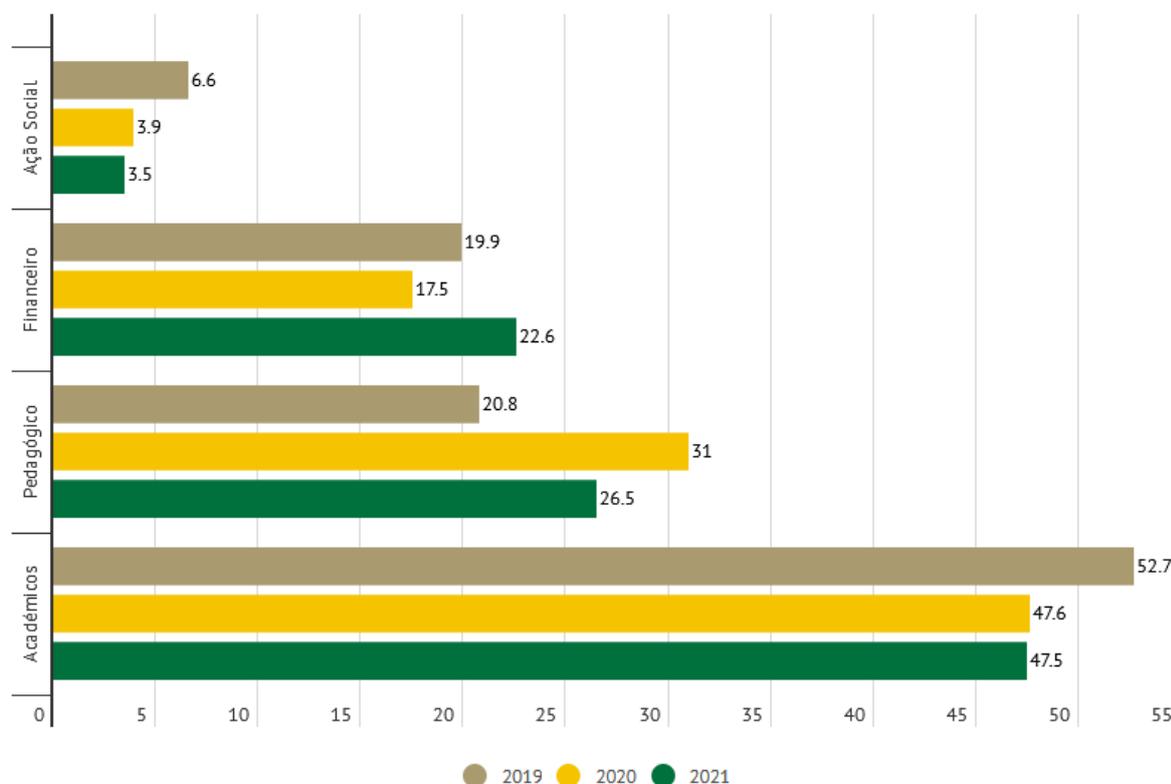
Se os assuntos relativos à Ação Social - cuja relevância é diminuta no total dos assuntos - têm a ver, no ano de 2021, com restrições impostas pelas regras sanitárias nas residências e cantinas, apoios económicos e bolsas, a análise mais pormenorizada das restantes três categorias permite detalhar as preocupações dos estudantes.

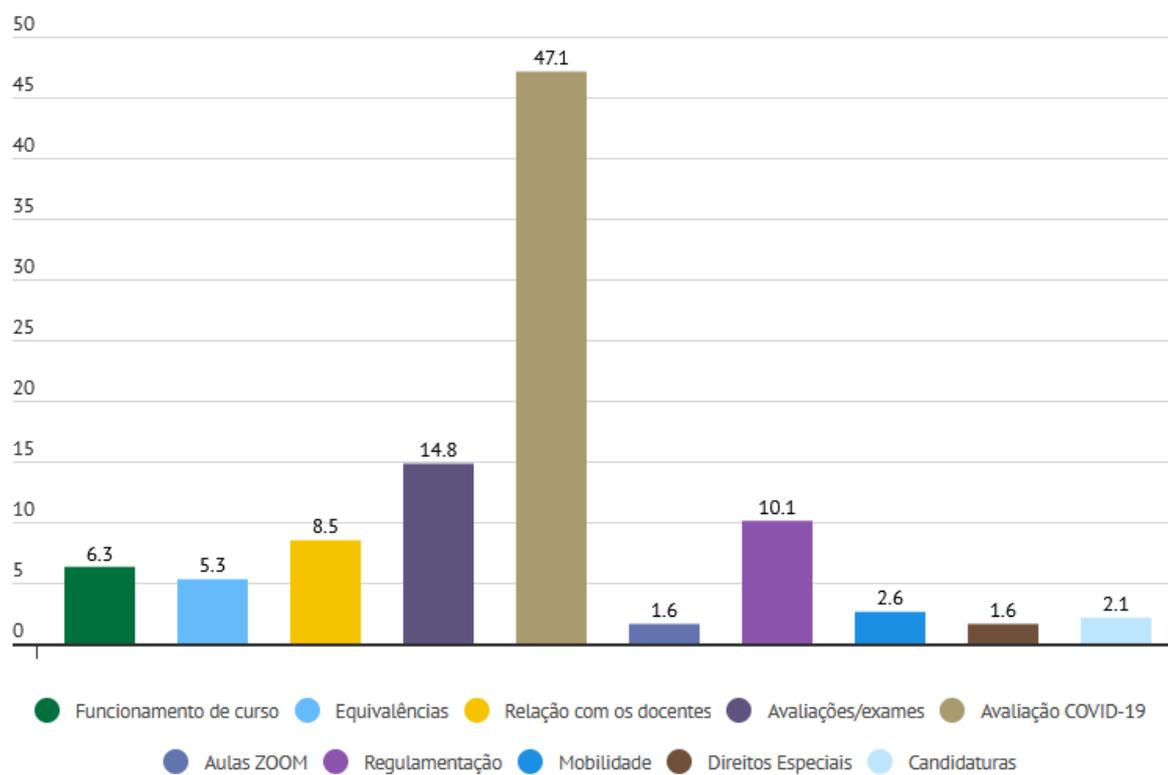
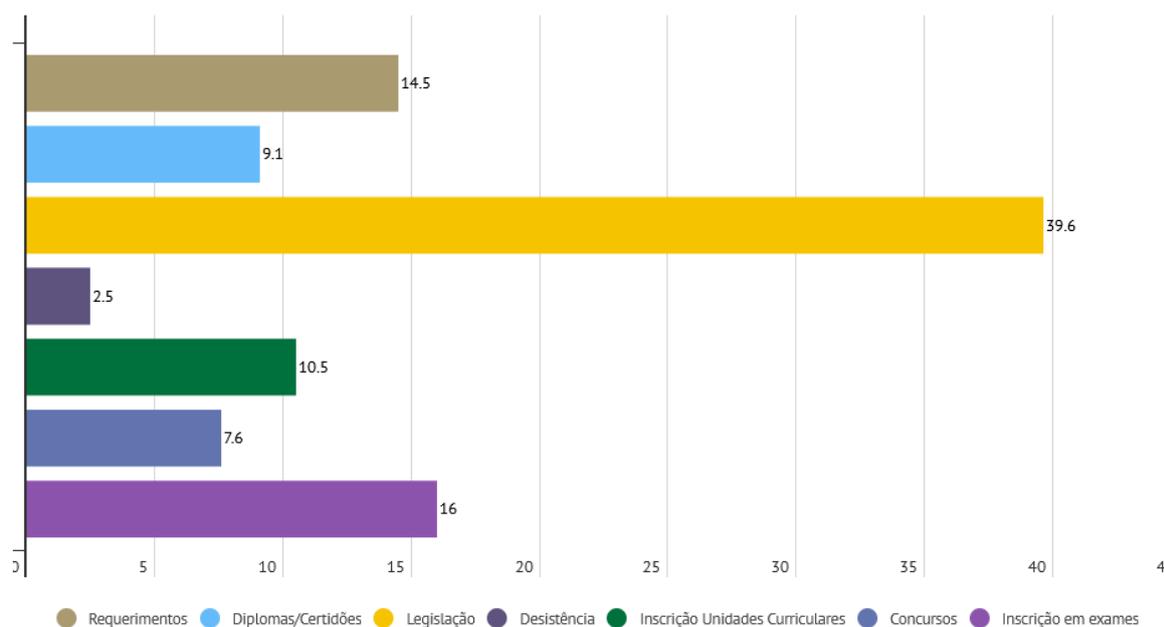
Na área financeira continuam a predominar, registando-se um aumento da importância relativa em relação ao ano anterior, as questões relativas às propinas (que concentram 73,9% dos assuntos de natureza financeira). Em 2021 destacam-se ainda as questões relativas ao pagamento/atribuição de prémios a estudantes (10,2% dos assuntos de natureza financeira),

os problemas com devoluções (4,5%) e os acordos de pagamento celebrados para regularização em prestações de dívida de propina (3,4%).

Nos assuntos de índole pedagógica emergem novas questões em relação aos anos anteriores, embora haja algumas tendências que se mantêm, não sendo despidendo 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 2021 predominam (47,1%) questões relativas à realização das avaliações concretizadas no âmbito das medidas COVID19 (avaliações remotas), que tinham tido um peso relativo de 15% no ano anterior, seguindo-se (14,8%) assuntos que têm a ver com as avaliações em geral, independentemente das medidas COVID19. Continuam a ser relevantes as questões relativas à aplicação da regulamentação (10,1%), as que têm a ver com as relações entre docentes e estudantes (8,5%), as que resultam do funcionamento do curso (6,3%) e as inerentes aos processos de equivalências (5,3%).

**Gráfico 7 - Natureza do assunto (% 2019-2021)**



**Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica (%)****Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico (%)**

### 3.2.6. Identificação da unidade orgânica

As 331 comunicações que deram entrada na Provedoria em 2021 repartem-se por todas as unidades orgânicas, excetuando-se o Colégio das Artes e o Instituto de Investigação Interdisciplinar, já que em 2021 não houve estudantes destas unidades a reportar à Provedoria. A FDUC (29,9%) é, pela primeira vez no histórico dos registos da Provedoria do Estudante, a unidade orgânica de onde resulta o maior número de comunicações de estudantes (Tabela 6 e Gráfico 10), substituindo a FCTUC, que sempre foi a unidade orgânica a registar maior número de comunicações. Seguem-se-lhe, com uma percentagem dentro dos dois dígitos, a FCTUC (24,5%); a FLUC (15,4%); e a FEUC (11,5%).

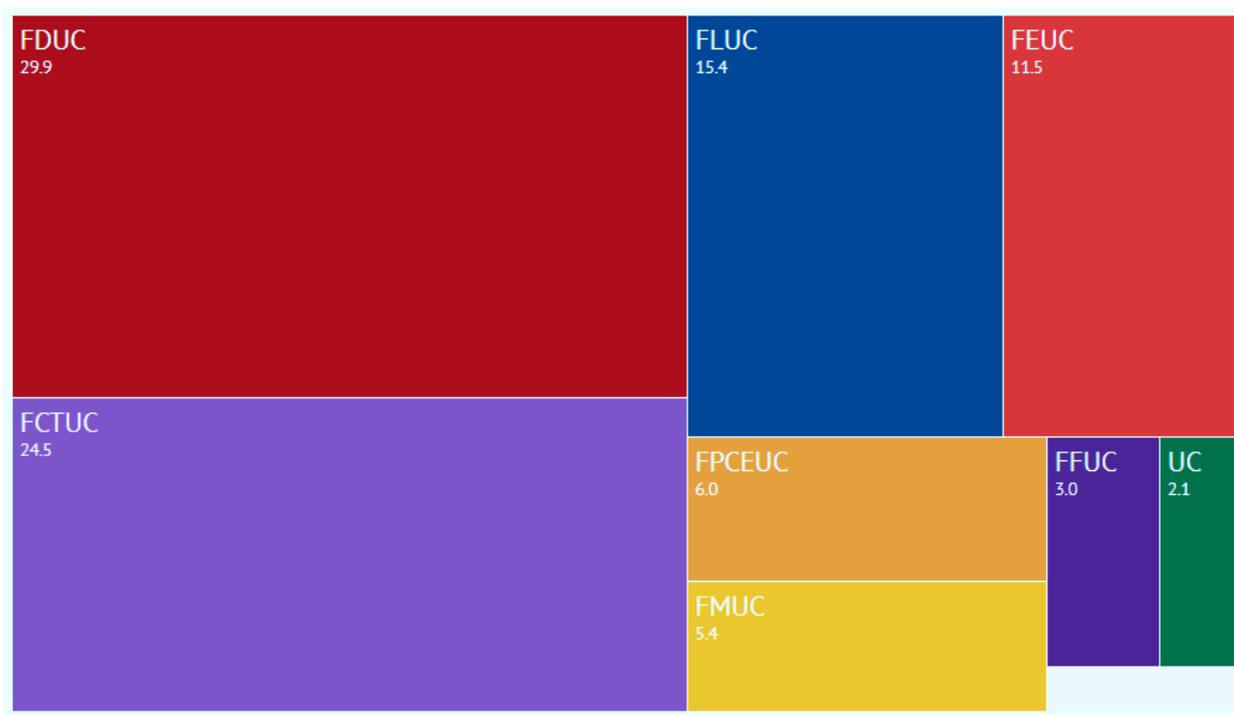
**Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica**

Unidade orgânica	Comunicações	
	n	%
FLUC	51	15,4
FDUC	99	29,9
FMUC	18	5,4
FCTUC	81	24,5
FFUC	10	3,0
FEUC	38	11,5
FPCEUC	20	6,0
FCDEFUC	6	1,0
III/UC	0	0,0
CA	0	0,0
UC	7	2,1

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

A FDUC (variação de +109,1% entre % de comunicações e % de estudantes) destaca-se, em 2021, por gerar um volume de participações proporcionalmente superior ao número de estudantes que acolhe. O que equivale a uma comunicação por cada 36 estudantes acolhidos pela UO. Em sentido oposto, destacam-se a FCDEFUC (variação de -69,7% entre % de comunicações e % de estudantes), à razão de uma comunicação por cada 138 estudantes; a FFUC (variação de -53,8% entre % de comunicações e % de estudantes), equivalendo a uma comunicação por cada 161 estudantes; a FMUC (variação de -50,9% entre % de comunicações e % de estudantes), o que se traduz em uma comunicação por cada 151 estudantes; a FCTUC (variação de -21% entre % de comunicações e % de estudantes).

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



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

Unidade orgânica	% de estudantes	% de comunicações
FLUC	14,4	15,4
FDUC	14,3	29,9
FMUC	11,0	5,4
FCTUC	31,0	24,5
FFUC	6,5	3,0
FEUC	10,8	11,5
FPCEUC	7,3	6,0
FCDEFUC	3,3	1,0
III/UC	1,0	0,0
CA	0,3	0,0

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

Como se pode ver no Gráfico 11, relativizando as comunicações por número de estudantes inscritos por unidade orgânica, a situação é claramente diferenciada. Verifica-se uma correlação positiva entre o número de comunicações por unidade orgânica e o número de estudantes internacionais acolhidos por unidade orgânica. As quatro unidades orgânicas com mais estudantes internacionais são as 4 unidades orgânicas que registam maior número de comunicações. Por outro lado, o Gráfico 12 mostra que, a seguir aos estudantes internacionais, os estudantes de 3º ciclo são aqueles que proporcionalmente mais participações apresentam. Nessa medida, devemos reter como relevante a distribuição de estudantes do 3º 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.

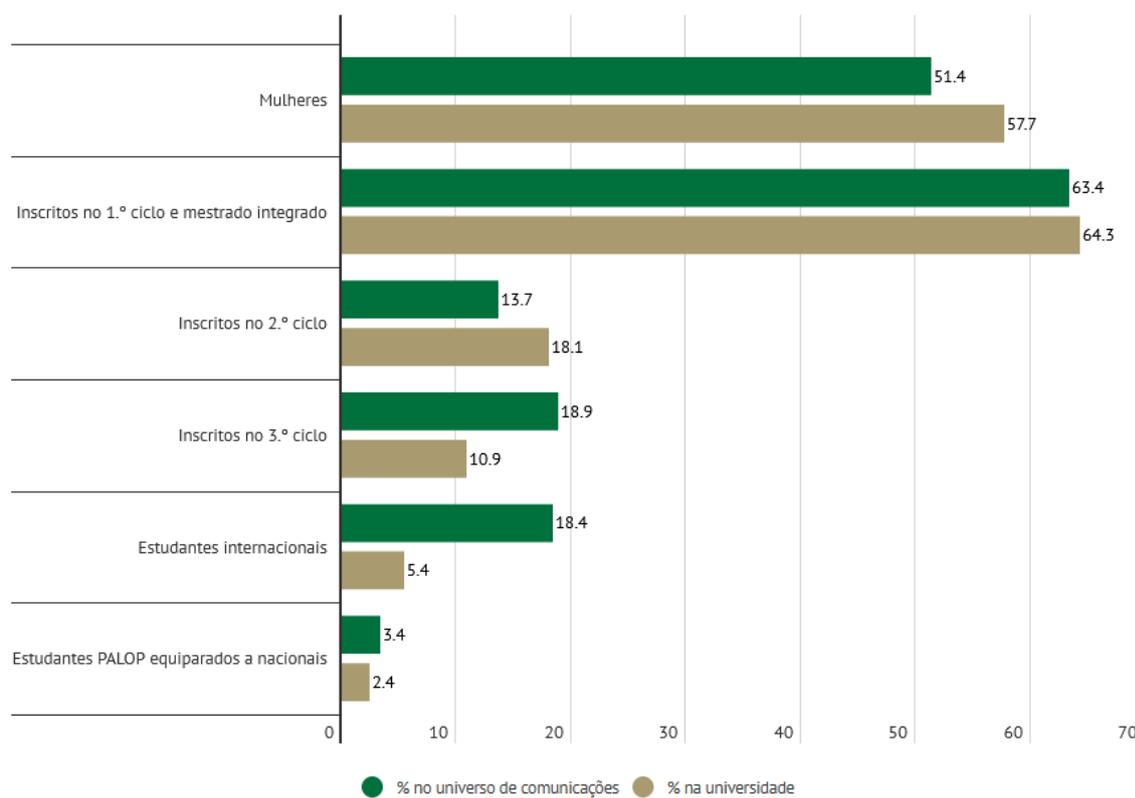
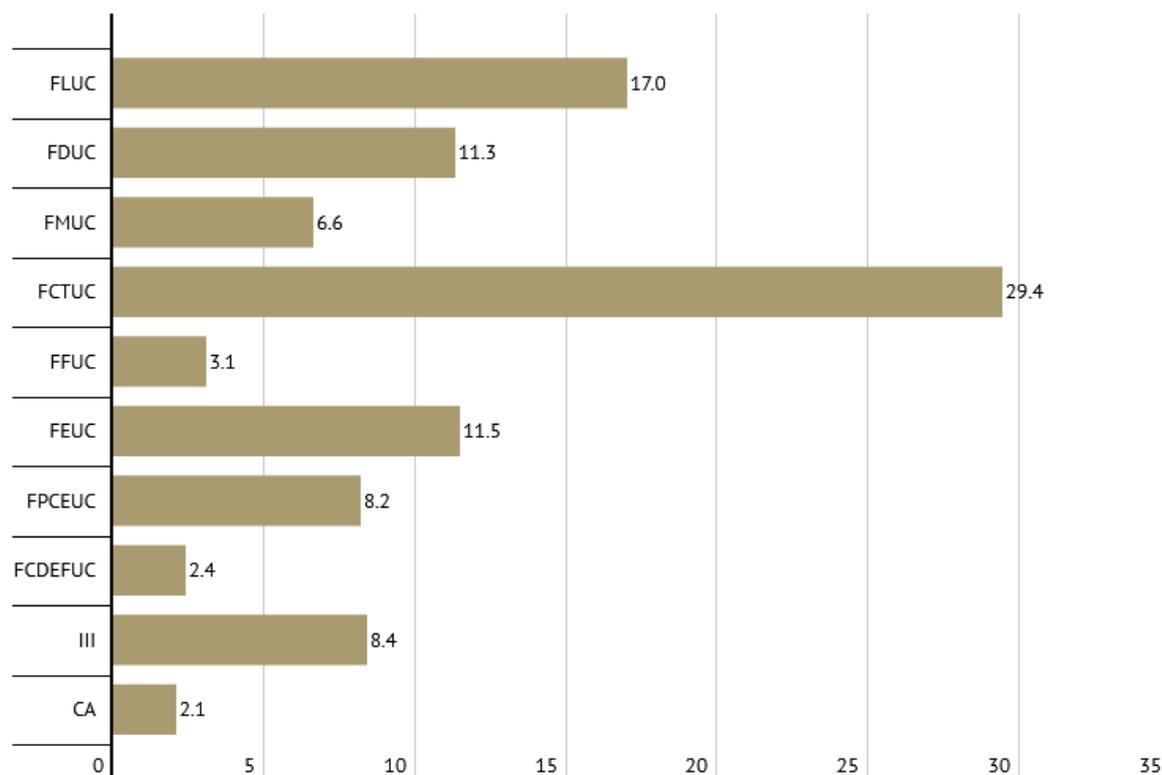
Devemos igualmente assinalar que embora as unidades orgânicas concentrem mais ou menos comunicações, isso não significa que sejam elas próprias a gerar essas comunicações. Em 2021, o *locus* dos problemas reportados à Provedoria situa-se, em igual proporção (37,9%) na unidade orgânica e na UC (14,1% situa-se em simultâneo em ambas; 7,6% tem origem na UC e em contexto externo; e 2,4% são exclusivamente externas). Registam-se, porém, claras diferenças entre as unidades orgânicas (Tabela 8). Em 2021, na FDUC (66,3%) e na FMUC (44,4%) o *locus* do problema reportado teve origem na unidade orgânica. Na generalidade das unidades orgânicas o *locus* do problema reportado à Provedoria do Estudante situa-se na UC. A Tabela 9 mostra que os assuntos predominantes relativos às comunicações remetidas à Provedoria variam de unidade orgânica para unidade orgânica. Em seis unidades orgânicas (FLUC, FCTUC, FFUC, FEUC, FPCEUC e FCDEFUC) predominam os assuntos académicos. Na FMUC predominam os assuntos de natureza pedagógica. E na FDUC ganham relevância assuntos que, pela sua natureza envolvem os órgãos e questões de natureza académica e pedagógica.

**Tabela 8 - % de situações em que o locus do problema se situa na Unidade Orgânica**

Unidade orgânica	Origem na UO (%)	Origem na UC (%)
FLUC	23,5	49,0
FDUC	66,3	17,3
FMUC	44,4	27,8
FCTUC	30,0	46,3
FFUC	11,1	55,6
FEUC	18,4	52,6
FPCEUC	25,0	45,0
FCDEFUC	16,7	33,3

**Tabela 9 – Assuntos predominantes por Unidade Orgânica**

Unidade orgânica	Pedagogia	Académicos	Órgãos e Pedagogia	Órgãos, e Académicos	Órgãos Pedagogia e Académicos
FLUC	12,0	48,0	8,0	2,0	8,0
FDUC	8,1	22,2	2,0	13,1	43,4
FMUC	27,8	11,1	5,6	16,7	16,7
FCTUC	21,0	46,9	2,5	3,7	8,6
FFUC	11,1	77,8	0,0	0,0	0,0
FEUC	8,1	67,6	0,0	5,4	0,0
FPCEUC	10,5	21,1	10,5	10,5	5,3
FCDEFUC	16,7	50,0	0,0	16,7	16,7

**Gráfico 12 – Peso relativo no universo de comunicações e no universo de estudantes (%)****Gráfico 13 – Distribuição dos estudantes do 3º ciclo por unidade orgânica (%)**

**Tabela 10 - Comunicações por tipo de curso**

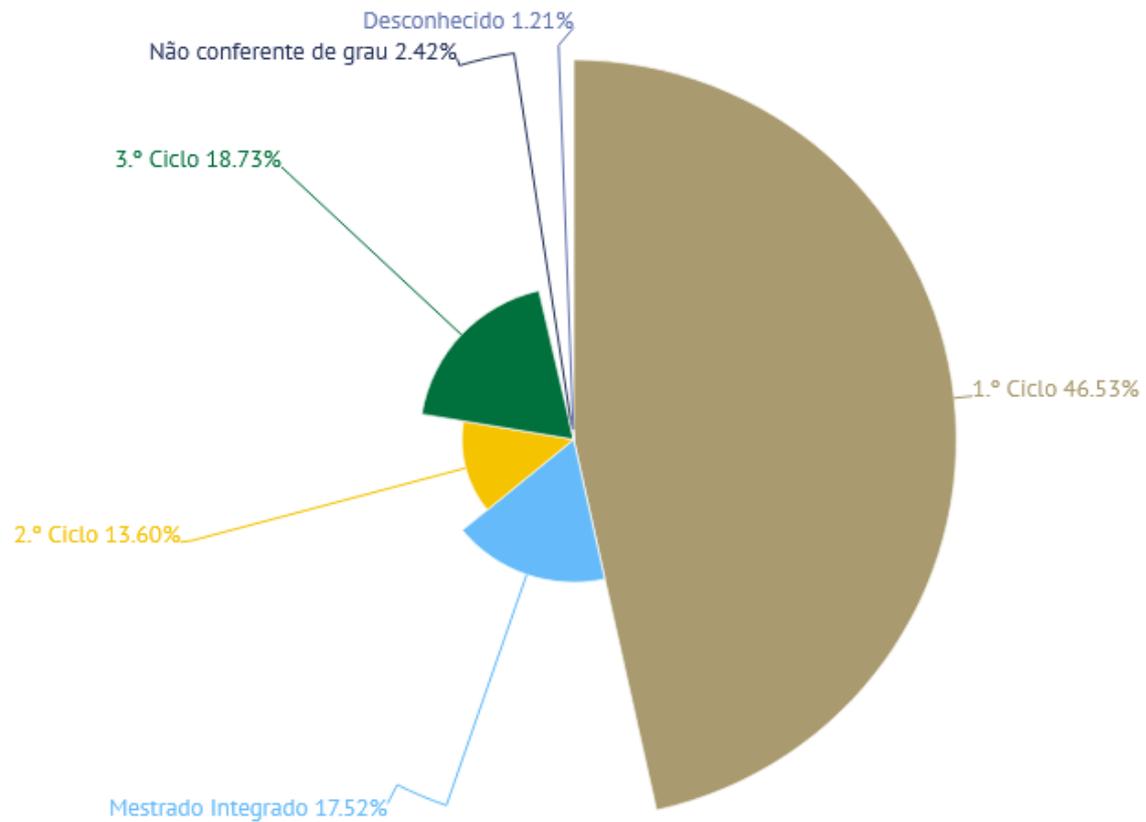
Tipo de curso	Comunicações	
	n	%
1.º Ciclo	154	46,6
Mestrado Integrado	58	17,5
2.º Ciclo	45	13,6
3.º Ciclo	62	18,7
Não conferente de grau	8	2,4
Desconhecido	4	1,2

### 3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 331 comunicações referentes ao ano civil de 2021 recorreram aos serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso (cf. Tabela 10 e Gráfico 14).

Quase metade das comunicações foi apresentada pelos estudantes do 1º ciclo de estudos (representaram pouco mais de  $\frac{1}{3}$  no ano anterior). Os estudantes dos 2º e 3º ciclos remeteram, respetivamente, 13,7% e 18,9% do total de comunicações. Os estudantes de mestrado integrado fizeram chegar à Provedoria 17,7% do total de comunicações recebidas no serviço (cerca de metade em relação ao ano anterior).

Em 2021 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 (+ 75% de comunicações em relação ao peso que têm no universo dos estudantes; o que equivale a uma participação por cada 46 estudantes de doutoramento inscritos na UC).

**Gráfico 14 – Comunicações por tipo de curso (2021)**

O facto de o 3.º 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 enfatizado 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 aos 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.

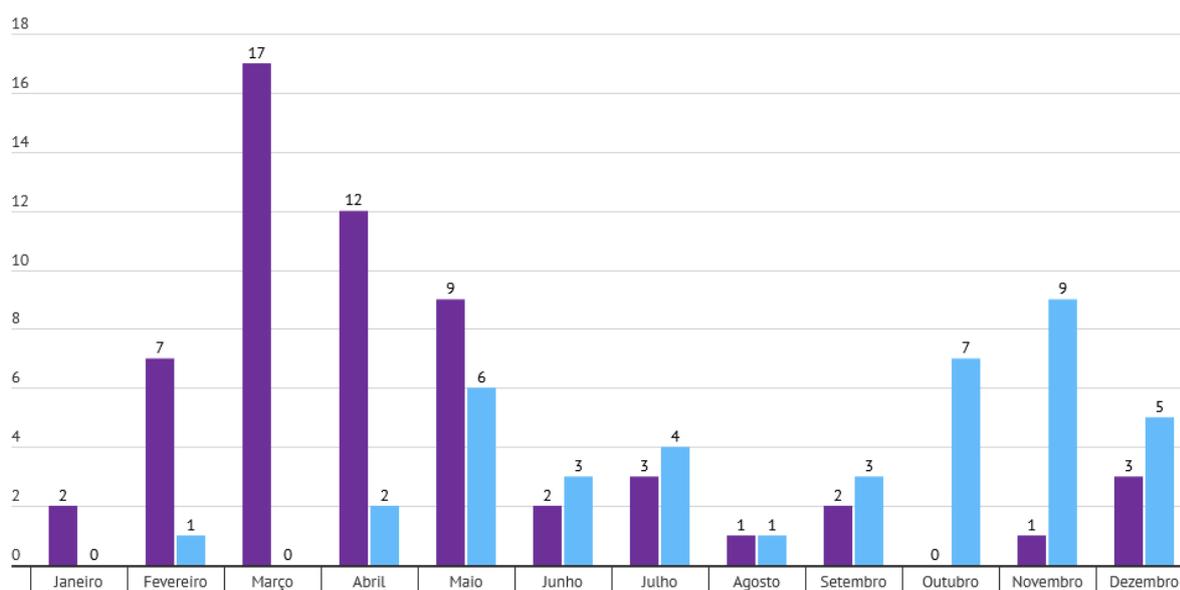
Em 2021, das 331 comunicações remetidas à Provedoria, contrariando a tendência para que as participações estejam encerradas a 31 de março, devido a situações novas (sobretudo decorrentes da extinção de mestrados integrados, cerca de 1/4 das participações ainda não foram dadas por encerradas.

### 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 2021, como já tinha acontecido predominantemente no ano anterior, 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. Em 2021 retomou-se a prática de realização de audiências presenciais, embora mais de metade tenham sido realizadas de forma remota.

Durante o ano de 2021 realizaram-se com estudantes, quase todas nas instalações da Provedoria, 41 audiências presenciais e 59 audiências remotas (Gráfico 15). 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 e remotas (por mês)**

### 3.4. Reuniões institucionais

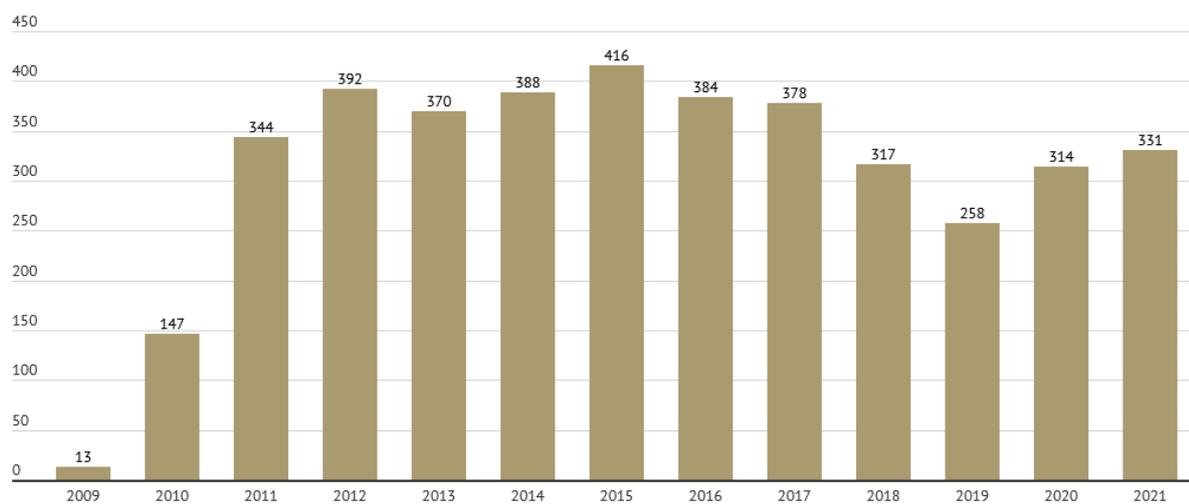
As reuniões da Provedoria com os diversos órgãos e serviços da UC constituem-se como um eixo central da atividade do Provedor e como uma importante estratégia de mediação e de resolução dos assuntos que lhe são apresentados. As reuniões e contactos de cariz mais formal (sem prejuízo do estabelecimento de contactos informais) realizaram-se, ao longo de 2021, 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 2021, foram realizadas 232 reuniões e/ou contactos institucionais (tinham sido 145 em 2020 e 127 em 2019).

De salientar também a participação do Provedor do Estudante nas Reuniões 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 331 participações recebidas pela Provedoria do Estudante em 2021 constituem um valor normal no contexto do padrão de registos desde o início de atividade da Provedoria do Estudante, em 2009. O valor médio de participações nos 13 anos de existência da Provedoria é de 312 participações/ano. Em 2021, o volume de comunicações voltou a subir acima das 300 (sendo de 331) e voltou a subir em relação ao ano precedente. Em 2010 foram recebidas 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, os dois anos da pandemia coincidem com uma inversão da tendência de descida que se mantinha desde 2015 (Gráfico 16).

**Gráfico 16 – Número de participações remetidas à provedoria (por ano)**

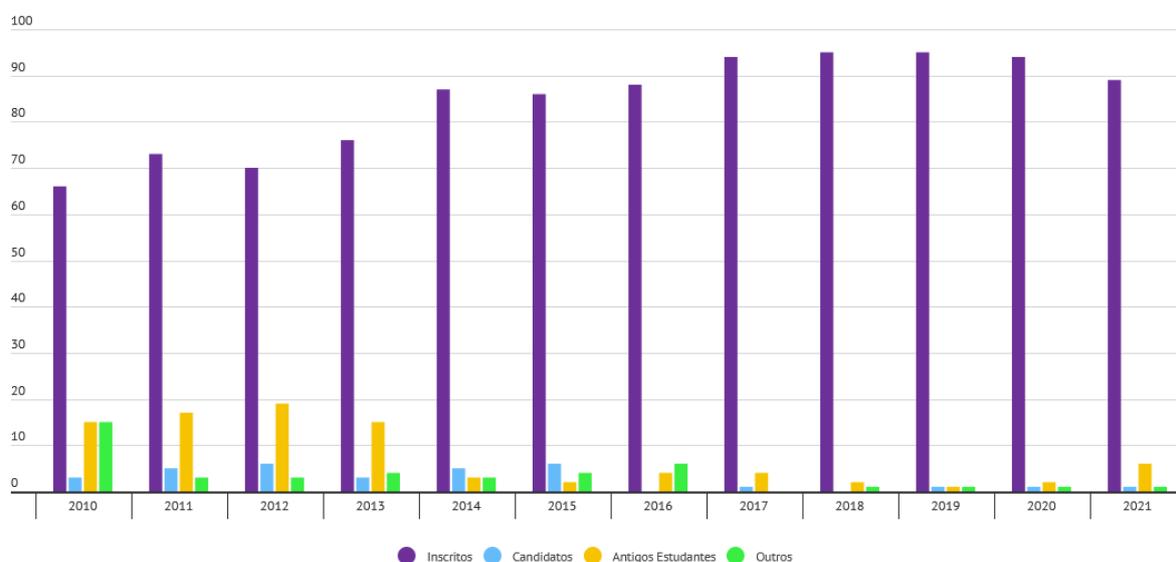


Se a diminuição que se concretiza de 2015 a 2019 conduz a uma redução de cerca de 45% do volume de participações, o aumento de 2019 para 2021 alcança mais de metade (28,3%) do valor acumulado da redução alcançada nesses quatro anos. É presumível que esta tendência e a sua inversão se deva, fundamentalmente, aos seguintes fatores:

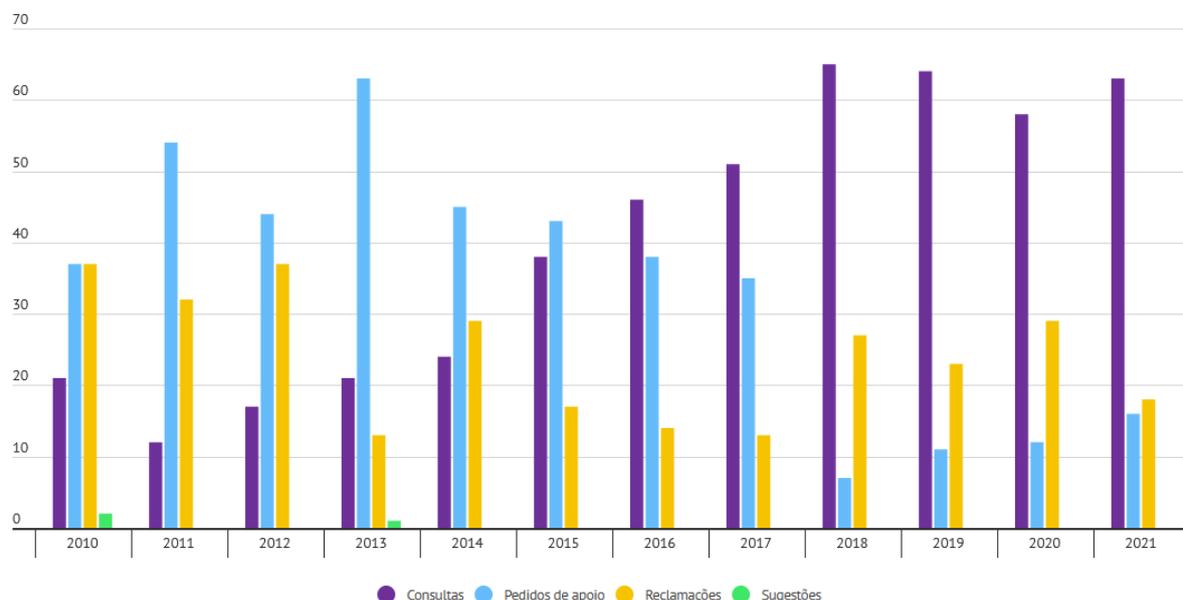
a) a tendência para a descida fica hipoteticamente a dever-se à resolução, ou minimização, de algumas questões transversais, por parte da Universidade, que anteriormente eram alvo de inúmeros pedidos de esclarecimento e de reclamação, designadamente emissão de diplomas e cobranças coercivas. Não obstante 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 de descida, a partir de 2020, 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).

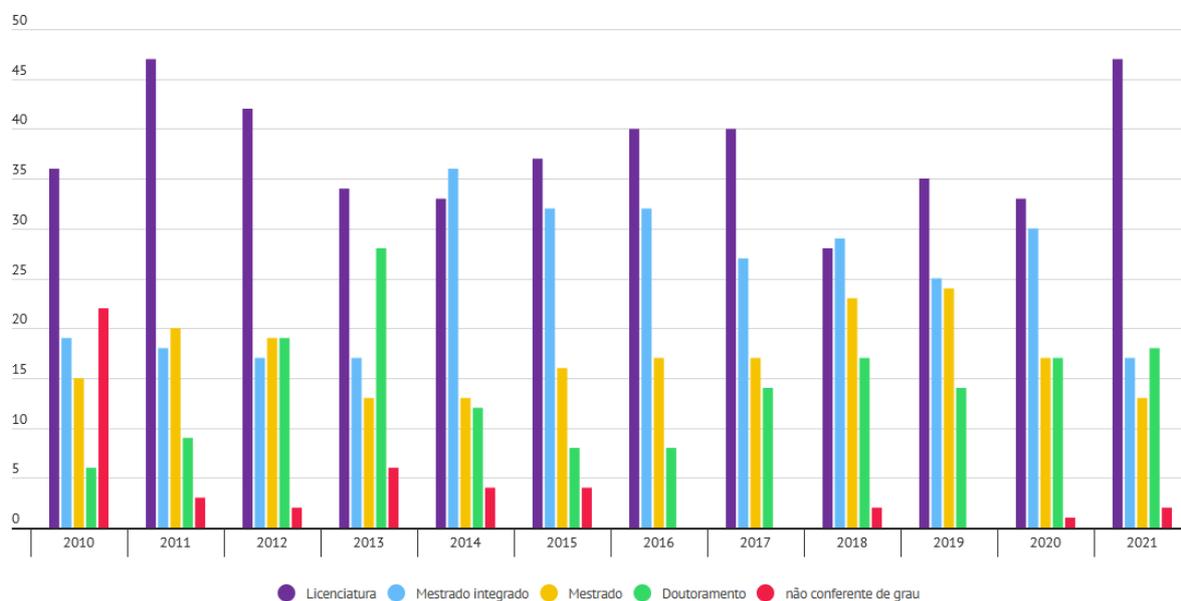
**Gráfico 17 – Participações por tipo de utente (por ano)**



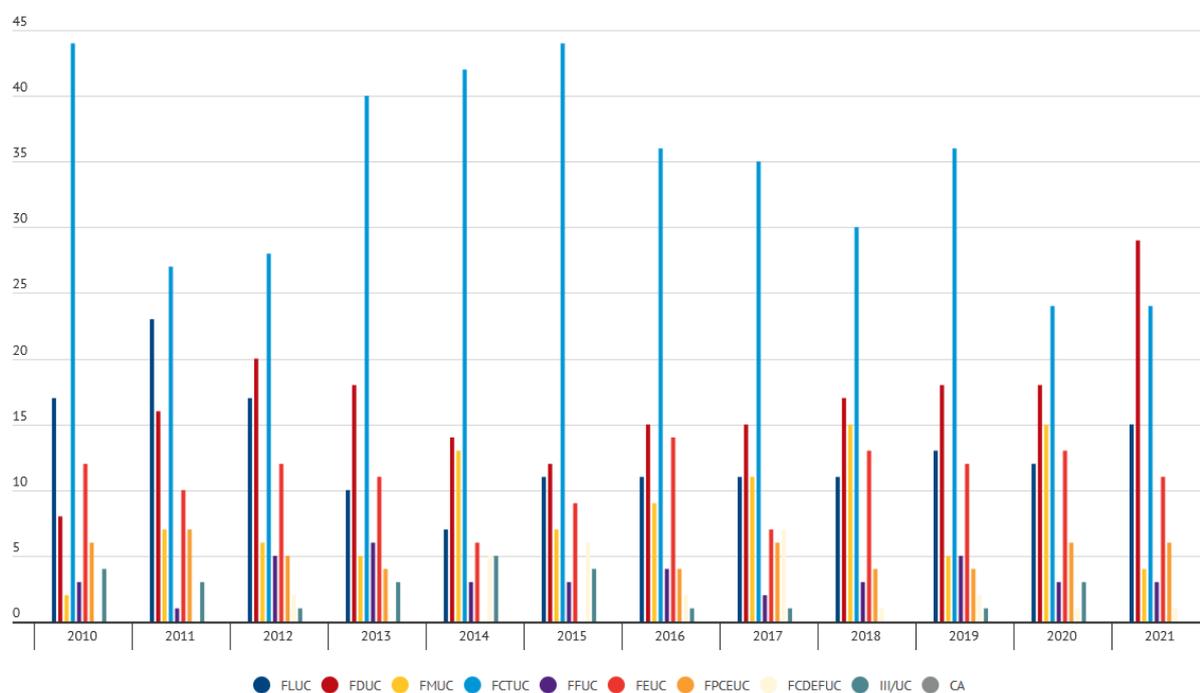
**Gráfico 18 – Participações por tipo de solicitação (por ano)**



**Gráfico 19 – Participações por tipo de ciclo de estudos (por ano)**



**Gráfico 20 – Participações por unidade orgânica (por ano)**



A análise longitudinal confirma que os estudantes inscritos dão forma ao grupo que constitui os utentes da Provedoria (Gráfico 17). Os antigos e os futuros estudantes mantêm, ao longo dos anos, um nível reduzido de procura dos serviços do órgão. Quanto ao tipo de solicitações, o perfil da Provedoria tem, como já se deu conta em relatórios anteriores, variado ao longo do tempo. Facto que se deve, sobretudo, à natureza dos problemas que geram participações e à consolidação de padrões de intervenção do órgão “Provedor do Estudante”. Até 2014 predominam os pedidos de apoio. A partir de 2015 predominam as consultas (Gráfico 18). As reclamações têm oscilado entre o segundo e o terceiro tipo de solicitação mais endereçada à Provedoria. Nos 4 últimos anos reforçou-se o padrão que evidencia o peso crescente e dominante das consultas, seguido pelas reclamações e pelo pedido de apoio. Com exceção de dois anos (2014 e 2018), os estudantes de licenciatura predominam, em termos absolutos, entre os participantes. Porém, proporcionalmente, atendendo ao peso que têm no corpo discente da UC, são os estudantes de doutoramento que mais procuram a Provedoria.

### 3.5.1. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa

É conveniente, pela pertinência e pela persistência das observações, enfatizar questões já relevadas em relatórios anteriores. Por isso, seguimos de perto, nesta secção do relatório, a secção homóloga dos relatórios anteriores.

Os dados referentes a 2021, não obstante as suas especificidades, revelam um conjunto de questões que persistem ao longo dos últimos anos, designadamente as reclamações e consultas relativas a i) atrasos na resposta a requerimentos dos estudantes; e ii) as dificuldades de compreensão da legislação e regulamentação académica. Se em relação ao primeiro aspeto a situação se agravou com os dois anos de pandemia, exigindo-se ação urgente especificamente dedicada a eliminar os atrasos e a repor a normalidade dos prazos de resposta, em relação ao segundo aspeto registou-se, nos últimos anos, uma clara melhoria na informação disponibilizada pela UC aos estudantes. O Provedor reitera a recomendação, múltiplas vezes deixada aos estudantes (em sessões de acolhimento, em jornadas pedagógicas, em reuniões com representantes dos estudantes etc.), para que os estudantes se esforcem por ler e conhecer os regulamentos e os prazos académicos. A ação combinada destas duas anomalias gera grande parte das participações de natureza académica que são remetidas à Provedoria do Estudante.

Os dados de 2021 trazem também consigo alguma informação nova, relevando aspetos que emergem de forma mais nítida e interpelante sobre questões 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: i) 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 ingressam; ii) mas também a admissão nem sempre 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 para frequentar o primeiro ciclo; iii) passando pelo papel dos orientadores de dissertação ou de tese, que veem a sua atividade ser fragmentada por variadas funções, ou que acumulam orientações, prejudicando o acompanhamento necessário dos orientandos; iv) 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 para que evitem problemas de natureza pedagógica e académica; v) à integração dos estudantes internacionais e dos estudantes estrangeiros; vi) mas também, sobretudo, com a chegada e a permanência da pandemia, à questão das avaliações dos estudantes. Este último aspeto foi, claramente, aquele que em 2021 mais transtornos de natureza pedagógica e académica gerou, não apenas junto dos estudantes, mas de toda a comunidade. Deixamos, no ANEXO I, o resumo de um estudo, conduzido pela Provedoria do Estudante em 2021, junto de estudantes e de docentes, que procura situar este problema.

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 ainda de ser melhorados, sob pena de as inscrições gerarem atos academicamente improcedentes e inconscientes em matéria de responsabilidades financeiras para os estudantes. 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 expectativas 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 universidade 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.

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. 2021 testemunhou já a tendência para esse agravamento. 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. Esta situação foi particularmente visível na FDUC, tendo arrastado o término do ano letivo, e aumentado casos de alegada fraude estudantil. 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 2021, um fator perturbador das avaliações. Entre outras dimensões dos problemas que se levantaram 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. No Anexo II abordamos especificamente esta questão.

*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 – Ensino e Aprendizagem na era COVID

O estudo revela que, genericamente, os professores confundiram "ensino remoto de emergência" com e-learning, e ensino misto (ensino simultâneo a duas turmas - uma presencial e outra remota) com ensino híbrido. Numa fase inicial (março de 2020) o ensino era totalmente remoto. Em abril de 2020, as medidas de contenção foram aliviadas e o ensino mudou para misto. Em janeiro de 2021, voltou novamente ao ensino totalmente remoto e em 19 de abril de 2021 regressou-se ao sistema misto. As mudanças repentinas, combinadas com um desconhecimento generalizado dos professores em metodologias de ensino a distância, gerou confusão e problemas.

### Processo de ensino/aprendizagem

#### Estudantes

No que diz respeito ao processo de ensino e aprendizagem, os estudantes consideram que os discentes menos autónomos e de cursos com uma maior componente prática (e.g., medicina, arquitetura, farmácia, etc.) foram os mais prejudicados durante o período de "ensino remoto de emergência". Não obstante o reconhecimento de que alguns professores estavam preocupados em oferecer um ensino de qualidade, tendo adaptado os conteúdos das unidades curriculares ao formato remoto em tempo recorde, os estudantes sentiram dificuldade em manter a concentração e assimilar a matéria (92%). Reconhecem igualmente que existiu uma excessiva valorização da componente teórica em detrimento da prática. De facto, 91% dos estudantes afirma que "a avaliação de conhecimentos práticos em formato teórico em cursos profissionalizantes prejudicou os estudantes, já que este tipo de avaliação leva a uma excessiva valorização do conteúdo teórico". A resistência de alguns docentes em disponibilizarem os vídeos das aulas também foi considerado como prejudicial, já que as falhas de ligação na Internet foram muito comuns durante as aulas síncronas (73%). De facto, as falhas na ligação de Internet foi um dos maiores desafios enfrentados pela comunidade académica durante o período de ensino remoto. Acresce que os estudantes sentiram que "estando em casa, é difícil ter motivação para gerir o tempo de forma adequada" (96%).

Quanto ao período de ensino misto, os estudantes referem a incapacidade de os docentes gerirem duas turmas em simultâneo (81%) e que se estes não forem devidamente preparados para lecionar neste registo. Os estudantes sentem-se prejudicados, mesmo que tenham bons resultados nas avaliações, o que nos leva a problematizar o modelo pedagógico, o tipo de aprendizagem alcançada através desta modalidade de ensino e a necessidade em regressar, tão rápido quanto possível, ao ensino presencial. Os estudantes referem que aqueles que ficaram em regime remoto foram ainda mais prejudicados (77%) e a maioria (88%) prefere aulas presenciais. Os estudantes destacam a falta de experiência dos docentes na plataforma UC Exams (84%) e o desconhecimento geral dos mesmos ao nível de metodologias de ensino digitais inovadoras capazes de assegurar a adequada aprendizagem e motivação dos estudantes (77%), afirmando que se limitaram a "aplicar o mesmo método expositivo nas aulas remotas, demonstrando desconhecimento relativamente aos métodos pedagógicos do ensino a distância (e-learning)" (69%).

Ainda assim, os estudantes reconhecem que a experiência de "ensino remoto de emergência" aumentou as competências dos estudantes no domínio do estudo autónomo (69%), sendo que "a rigorosa gestão do tempo foi uma estratégia que se impôs para a generalidade dos estudantes" (81%).

Os principais aspetos positivos destacados pelos estudantes durante o período de ensino remoto e misto foram a flexibilidade, empatia e disponibilidade que alguns professores demonstraram neste período (84%) - algo que paradoxalmente, para os estudantes, não era tão evidente no regime presencial. Isto sugere a necessidade de fomentar uma relação mais estreita entre estudantes e professores. Como caminho adequado para se consolidar uma relação pedagógica profícua. Os estudantes também reconheceram que alguns professores tentaram alterar o formato de ensino durante as aulas a distância, tentando tornar as aulas mais dinâmicas em vez de proferirem meras aulas expositivas.

De acordo com os estudantes, alguns professores estavam conscientes, desde o início, que o método expositivo de ensino não era o mais adequado para as aulas remotas. De facto, através da análise das respostas dos estudantes e docentes foi possível verificar dois perfis distintos entre os professores - aqueles que tentaram (e conseguiram) adaptar as aulas à nova realidade (talvez com um maior conhecimento sobre metodologias de e@d), e aqueles que mantiveram os seus métodos sem grandes alterações. A razão para esta realidade pode estar no cansaço e desgaste emocional que toda a situação pandémica trouxe para todos, que significou um esforço adicional demasiado elevado para os docentes mais distantes de metodologias de e@d. Os estudantes salientaram também que alguns professores, apesar de não terem grandes competências digitais, fizeram um enorme esforço para adaptar as suas disciplinas em tempo recorde. Os estudantes mencionam que este compromisso não está relacionado com as competências digitais dos professores, mas sim com uma preocupação genuína em proporcionar um ensino de qualidade.

Os estudantes valorizam o facto de os professores demonstrarem um real interesse na aprendizagem dos estudantes e quando fazem das suas aulas uma prioridade.

### Docentes

Os professores enfrentaram várias dificuldades durante o período de ensino remoto de emergência. Em termos de ensino, os professores mencionam que foi difícil adaptar o conteúdo prático ao formato teórico e assegurar que a aprendizagem dos estudantes não fosse prejudicada (54%). Devido à suspensão de todas as atividades presenciais, os professores de áreas mais práticas tiveram de adaptar a forma como costumavam ensinar e este exercício revelou-se complexo e desafiante (76%). O contexto súbito de mudança e de emergência dificultou a adoção de algumas estratégias pedagógicas mais adequadas e o feedback atempado e sistemático que os ambientes digitais requerem.

Os professores relatam que durante este período foi difícil prestar um apoio próximo aos estudantes (82%) e estimular o interesse durante as aulas (63%), especialmente em turmas grandes. Muitos estudantes tinham de desligar a câmara porque a ligação à Internet era demasiado fraca e isso dificultou a interação, tornando as aulas desmotivadoras, tanto para estudantes, como para docentes (94%).

Esta desmotivação também pode dever-se ao facto de os estudantes não terem optado por este modelo de ensino, que requer muita disciplina e empenho. E também ao contexto pandémico, que colocou toda a comunidade académica numa situação de incerteza e de fragilidade emocional. Para além disso, a cultura de ensino da universidade é presencial, o que dificultou ainda mais esta transição repentina.

Durante o período de ensino misto, as dificuldades foram ainda maiores. A gestão simultânea de duas turmas foi extremamente difícil para os professores, que se sentiram incapazes de dar a devida atenção a às duas turmas (a presencial e a remota) (81%). Os professores mencionaram que sessões síncronas e presenciais requerem diferentes métodos e abordagens pedagógicas para que os mesmos objetivos possam ser alcançados. Quando tentaram adotar estratégias pedagógicas adaptadas para aqueles que estavam a distância, "perderam" aqueles que estavam presencialmente, causando assimetrias no processo de aprendizagem (75%). Esta situação causou grande desgaste físico, mental e psicológico nos docentes (88%) que afirmam preferir o sistema totalmente remoto ao misto (75%). Até os docentes de áreas laboratoriais referiram que o processo de ensino foi menos positivo neste sistema do que no remoto (81%).

No que diz respeito às competências pedagógicas, a maioria dos docentes (51%) refere não ter tido dificuldades pedagógicas e que não foi problemático transpor os materiais das aulas presenciais para o formato online (69%). Por outro lado, 87% afirma que sentiu a necessidade de repensar as suas práticas pedagógicas. Neste campo os dados são algo contraditórios, já que se 63% afirma ter as competências pedagógicas necessárias para fazer a transição rápida para o ensino remoto. No entanto, 57% refere que "mesmo com formação e prática em e@d, a passagem repentina para o ensino remoto foi problemática porque este tipo de ensino pressupõe que as estruturas curriculares e os conteúdos a lecionar sejam contruídas desde o início sob este paradigma".

De uma forma geral, foi possível sentir algum descontentamento por parte dos docentes no que concerne às oportunidades dadas à prática docente na universidade. 57% dos docentes referiram que "no ensino superior não existe uma preocupação com a formação pedagógica docente. Logo, reproduzem-se as mesmas práticas ao longo de décadas". Todos (100%) acreditam numa "avaliação feita em termos diferentes, que teste competências e que não se centre exclusivamente em aferir aquisição de informação, mas também a aplicação de conhecimento a situações novas". E que, no que concerne ao ensino híbrido, "seria excelente a Universidade pensar estas novas práticas de uma forma consolidada. Há imensos professores e alunos com vontade de trabalhar nesse sentido" (86%).

Estes dados remetem para a necessidade que os docentes sentem em ter mais formação pedagógica em e@d e métodos híbridos de ensino (87%) e da importância de definir "um modelo pedagógico claro na sua vertente à distância e presencial (duração de aulas; reforço das interações assíncronas; flexibilidade na avaliação, etc.) e de horários adequados para os mesmos (88%). Neste sentido, a assunção de uma universidade orientada para modelos híbridos de ensino tem de ser assumida institucionalmente e devem ser dadas as condições necessárias aos docentes para que estes possam renovar as suas práticas pedagógicas, evitando, simultaneamente, a sua sobrecarga num contexto funcional já exigente.

### Processo avaliativo

#### Estudantes

Quanto ao processo de avaliação, foi aqui que foram encontradas as maiores queixas por parte dos estudantes. As queixas centram-se principalmente na atitude dos professores, que estavam preocupados com potenciais comportamentos fraudulentos por parte dos estudantes e nas estratégias que os docentes adotaram para evitar os eventuais comportamentos fraudulentos. Verificou-se que muitos professores encurtaram o tempo de exame ao ponto de os estudantes alegarem que o tempo fornecido não lhes permitia demonstrar os seus conhecimentos porque estavam mais preocupados em controlar o tempo (100%), e que, com ou sem fraude, nenhum estudante seria capaz de terminar o exame no tempo fornecido. Esta estratégia surge aos olhos dos

estudantes como ilegítima (88%), demonstrando, na sua opinião, a incapacidade dos professores em adaptar o conteúdo programático aos métodos de avaliação a distância (62%). Os estudantes referem que “o sistema de avaliação implementado pela maioria dos professores durante o “ensino remoto de emergência” foi injusto e sobrecarregou os estudantes” (73%) e que essa conjuntura fez aumentar o número de casos de fraude académica (69%).

A justificação para o aumento de casos de fraude é remetida pelos estudantes para o facto de os exames serem agendados sem o devido aviso prévio e adequado ao estudo atempado e, sobretudo, à sobrecarga de material para estudar para os exames. Aos olhos dos estudantes, esta conjuntura contribuiu para a inevitabilidade de adoção de comportamentos fraudulentos. A redução do tempo de exame é também utilizada como justificação para a fraude. Estes estudantes salientam que se os professores tivessem feito um maior esforço para adaptar a estrutura dos exames (por exemplo, utilizando perguntas reflexivas e de raciocínio em vez de perguntas de resposta simples, de memorização e de mera confirmação de definições), esta situação não teria acontecido. A causa da fraude é assim imputada aos professores que, temendo o comportamento fraudulento, ao encurtar o tempo de exame, acabaram por promover a fraude. Para os estudantes, os exames de escolha múltipla não são um método justo de avaliação, pois não medem verdadeiramente os conhecimentos de um estudante. Estes tipos de exames são propícios ao plágio, uma vez que se concentram na capacidade do aluno de memorizar, e não de compreender. Nesse sentido, quando os professores utilizam este tipo de avaliação, os estudantes sentem que os professores não estão suficientemente empenhados no ensino. Esta perceção leva a uma maior probabilidade de ocorrência de comportamentos fraudulentos, uma vez que a relação de confiança e empenho mútuos saem enfraquecidas.

### Docentes

Relativamente à avaliação, de facto verificou-se que os professores lutaram com o fantasma da fraude e houve um forte investimento em plataformas digitais de exames a distância fiáveis.

Como estratégia para dificultar a fraude, 75% dos docentes referem que, nos exames escritos individuais, em vez de fazerem perguntas factuais, utilizaram perguntas reflexivas e analíticas. O recurso a trabalhos individuais e em grupo também foi algo comum (82%). Outros, talvez inconscientes de outras alternativas, encurtaram o tempo de prova. Esta estratégia não foi referida pelos docentes que participaram no estudo, no entanto, foi uma dificuldade que todos os estudantes referiram. O que foi referido por 56% dos docentes foi o recurso a plataformas de avaliação particularmente eficazes no controle da fraude, como a exam.net para as provas escritas e o zoom para as provas orais. Nestes casos, os docentes referem não terem sentido dificuldades na avaliação. Estes dados remetem para o facto de os docentes confiarem mais na tecnologia do que em métodos pedagógicos construtivistas que fomentam uma relação de confiança mútua. Para 60% dos docentes, “a maior dificuldade ao nível da avaliação foi encontrar formas de contornar a fraude”. A preocupação com comportamentos fraudulentos é evidente entre os participantes docentes. No entanto, a larga maioria dos docentes inquiridos destaca a adoção de estratégias alinhadas com os princípios do e@d. 69% refere que alteraram os elementos de avaliação para o formato remoto “de forma a dificultar a fraude e a centrar mais nas competências, com prazos alargados”. Assim, parece que a maioria dos docentes que participaram no estudo da Provedoria, apesar de preocupados com a fraude, assumem uma postura alinhada com os princípios pedagógicos construtivistas.

De facto, verificamos que todos os professores defenderam que a avaliação deve ser realizada em termos diferentes, testando as competências e que não esteja exclusivamente enraizada na memorização de informação, mas também na sua aplicação a novas situações (100%). Afirmam igualmente que o contexto da avaliação e do ensino à distância requer diferentes premissas pedagógicas e deve ser enfrentado por professores e estudantes sem desconfiança (81%).

## Relação pedagógica

### Estudantes

Relativamente à relação pedagógica, foi possível verificar que a proximidade física desempenha um papel importante no processo de aprendizagem, já que 89% dos estudantes referem que a ausência de contacto presencial com os professores dificultou a aprendizagem. Quanto à relação estabelecida durante este período, 81% relataram que os sentimentos de desconfiança dos professores em relação aos estudantes se tornaram mais intensos durante o período de “ensino remoto de emergência” porque a maioria dos professores partia do princípio de que os estudantes cometem fraude se lhes for dada a oportunidade (81%). Ainda assim, os estudantes salientam o cuidado, compreensão e empenho de alguns professores durante este período para tornar as aulas mais dinâmicas e interessantes e que a sua disponibilidade fora do horário das aulas aproximou muito mais os estudantes e os professores (84%). De facto, os estudantes salientam que a confiança nos professores era maior quando estes estavam disponíveis para esclarecer dúvidas, eram claros sobre os métodos de avaliação e mais experientes na utilização de plataformas digitais (96%).

Assim, parece evidente que a confiança dos estudantes aumenta à medida que os professores são capazes de definir regras claras relativamente ao processo de ensino e de avaliação, estão disponíveis para esclarecer dúvidas, são experientes a nível pedagógico e estão realmente empenhados no processo de ensino. De facto, 94% dos docentes referiram que definiram “de forma clara os objetivos de aprendizagem e metodologia das interações síncronas e assíncronas com os estudantes. O mesmo se aplicou ao processo de avaliação”, o que corrobora a importância desta estratégia na relação pedagógica e subsequente aprendizagem.

Quando o ano letivo 2021/22 iniciou, a universidade adotou o método misto e existiram casos em que docentes e estudantes não se conheciam presencialmente. Nesses casos os estudantes referem que foi mais difícil estabelecer uma relação de proximidade (76%).

### Docentes

A relação pedagógica deve assentar na capacidade dos estudantes e dos docentes em estabelecer uma relação de confiança mútua. Essa relação é influenciada por vários fatores, como a comunicação, a forma como ambos se percebem na relação, a honestidade e o empenho mútuo no processo. Face a um evento inesperado que abalou expectativas de estudantes e docentes, a relação pedagógica foi posta à prova. Conforme pudemos verificar, a forma como a avaliação se desenvolve acaba por ser o resultado de todos esses fatores. O aumento de comportamentos fraudulentos por parte dos estudantes teve igualmente impacto na forma como os docentes avaliam a relação pedagógica. 51% dos docentes refere que a relação de confiança se deteriorou devido aos comportamentos fraudulentos dos estudantes durante a avaliação remota. Este ambiente de suspeição causou mau estar entre os docentes, sendo que 75% referem que se sentem incomodados com a postura de vigilância e desconfiança que se instalou relativamente aos exames online, destacando que esta postura não foi benéfica para a relação de confiança entre professor/estudante.

Por outro lado, no que concerne à comunicação, 69% dos docentes afirmam que durante este período a confiança foi elevada entre ambas as partes porque a comunicação foi clara e estes mostraram disponibilidade para apoiar os estudantes (69%).

## Tecnologia e aprendizagem: que relação?

### Estudantes

Quanto ao papel na tecnologia no processo de aprendizagem, os estudantes identificam algumas vantagens, nomeadamente o fomento de uma aprendizagem mais autónoma e a assunção de um papel mais ativo sobre o conhecimento (81%) associado ao facto de poderem aceder aos conteúdos sempre que desejem. A grande diversidade de informação e conteúdos (93%) que a tecnologia potencia também foi mencionada.

Não obstante, esta liberdade traz mais responsabilidade, pelo que os estudantes também reconhecem que este tipo de aprendizagem requer mais disciplina na gestão do tempo e alguma resiliência e, portanto, é mais desafiante para os estudantes menos autónomos (89%). De facto, os estudantes referem que a tecnologia pode funcionar como inibidor da aprendizagem porque existem muitas plataformas de entretenimento e isso é fonte de grande distração (81%). No entanto, este aspeto aplica-se mais ao contexto de ensino remoto e não ao papel da tecnologia em si na aprendizagem. Acresce que os estudantes acreditam que as tecnologias representam um desafio adicional para os estudantes com condições socioeconómicas precárias, uma vez que requer acesso a hardware e software adequados (92%) e que se por um lado fomentam o desenvolvimento de competências valorizadas pelo mercado de trabalho, por outro, prejudica o desenvolvimento de outras mais relacionais (84%).

Os estudantes de medicina, referem que o contexto pandémico pode ser uma oportunidade para inovar no ensino médico, nomeadamente através do acompanhamento virtual em tempo real dos utentes e nas intervenções cirúrgicas. A este propósito é destacado o Centro de Simulação Biomédica do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra que oferece condições de excelência para o ensino médico, mas que não é utilizado na formação dos futuros médicos e que “existem metodologias de ensino aplicadas em outras universidades de renome internacional no ensino médico que deveriam ser utilizadas na UC” (83%).

Apesar da maioria dos estudantes (81%) reconhecer que as tecnologias têm o potencial de trazer vantagens ao processo de ensino na universidade, 81% ressalva igualmente que as mesmas só funcionarão como facilitadores do processo da aprendizagem se os docentes tiverem formação para as utilizarem de forma intencional para atingirem os objetivos pedagógicos.

Quanto à avaliação, os estudantes são mais críticos. As dificuldades experimentadas durante o período remoto acabaram por afetar a sua perceção sobre o papel das tecnologias na avaliação. Os estudantes argumentam que os professores se limitaram a mimetizar os conteúdos a avaliar, sem procederem a uma verdadeira revisão do sistema de avaliação à luz dos princípios do e-learning (85%). Além disso, acreditam que as tecnologias são limitadas no que diz respeito à avaliação de competências práticas e que em áreas como a medicina não existem alternativas credíveis à “[...] avaliação em contexto real das competências práticas (e.g. prática clínica) (100%). 66% afirma que a tecnologia (mais uma vez entendida no contexto totalmente remoto) “apenas funcionam como facilitador do processo de aprendizagem nas aulas teóricas. Nas aulas práticas, funcionam como inibidor”.

Finalmente, estes estudantes sentem que as tecnologias tornam a avaliação opaca (69%) e, por esta razão, preferem os exames presenciais (89%). No entanto, mais uma vez, a maioria dos estudantes acredita que as tecnologias podem trazer algumas vantagens para o processo de avaliação na universidade (84%), pelo que existe abertura a alguma inovação tecnológica na avaliação.

Quanto ao papel das tecnologias na relação pedagógica, mais uma vez, em geral os estudantes têm uma visão pessimista. A maioria deles argumenta que as tecnologias não são capazes de substituir a relação pedagógica estabelecida entre professores e estudantes no ensino presencial (85%). Sobre este ponto, diz-se que as tecnologias favorecem um distanciamento entre estudantes e docentes e enfraquecem a relação de confiança mútua que é estabelecida entre as partes (77%). Este desprendimento aplica-se também aos próprios colegas e isto é visto como uma perda significativa na sua jornada académica. É também salientado que a própria troca de ideias entre colegas é dificultada, levando a uma perda de espírito crítico - uma habilidade fundamental que deve ser desenvolvida no seio académico (77%).

Neste contexto, o sentido de proximidade e acompanhamento que o ensino presencial oferece aparece aos olhos dos estudantes como insubstituível. Mais uma vez, estes dados devem ser vistos à luz da suspensão abrupta de toda a atividade académica presencial e das dificuldades experimentadas neste contexto. Ainda no rescaldo da pandemia, a tecnologia é entendida pelos estudantes como uma barreira física, materializada num monitor que afasta o estudante da restante comunidade académica. De igual forma, os estudantes referem que alguns docentes são muito resistentes às aulas remotas, justificando que ficam sem estudantes nas salas de aula presenciais (73%).

### Docentes

Sobre este tema, os docentes percecionam as tecnologias como um fator que pode atuar tanto como facilitador como inibidor no processo de aprendizagem. Para além de ser possível observar duas posturas diferentes relativamente ao papel da tecnologia – uma mais otimista e outra mais pessimista –, esta divisão não é estanque, já que a mesma percentagem de participantes é capaz de concordar com afirmações que se contrariam entre si.

Os professores que destacam o potencial da tecnologia no processo educativo referem que esta oferece um conjunto de ferramentas que ajudam a manter os alunos focados e mais interativos (73%), permitindo um maior acompanhamento dos alunos fora da sala de aula (87%). De facto, a necessidade dos estudantes e professores terem de se encontrar remotamente parece ter aberto um “maravilhoso mundo novo” em que toda a comunidade académica se apercebeu que a distância física já não é um obstáculo à comunicação. Se é verdade que estas tecnologias já existiam, o facto é que este tipo de cultura digital não era a regra na universidade, que sempre privilegiou as interações presenciais.

Também se destaca que a disponibilização de conteúdos e tarefas antecipadas permitiu dar às aulas síncronas um formato mais interativo e reflexivo para o esclarecimento de dúvidas e debate (54%). Neste sentido, estes professores referem que as tecnologias podem estimular processos de aprendizagem mais criativos e participativos e a aquisição de outros tipos de competências (67%). É referido que as novas tecnologias têm o potencial de cativar os estudantes e de lhes oferecer mais material de aprendizagem (66%). Neste sentido, estes professores sentem que as tecnologias promovem a autoaprendizagem e dão ao estudante um papel mais ativo sobre o seu processo de aprendizagem (73%).

É salientado que as tecnologias permitem um ensino menos baseado num modelo “palestra” e mais num de interação com o aluno, desenvolvendo a sua autonomia no processo de aprendizagem (67%). No entanto, os professores chamam a atenção para a importância de repensar toda a estrutura da aula, organizar e selecionar os conteúdos e recursos adaptados ao novo paradigma (93%); e de reduzir o número de alunos por professor para que estes possam diferenciar o ensino de acordo com as características dos seus discentes (93%). Estes docentes acreditam que é necessário ousar experimentar (93%), ultrapassar metodologias tradicionais (94%) e, se necessário, adquirir formação que lhes permita adquirir as competências necessárias para promover a aprendizagem em contextos não presenciais.

Quanto aos professores que consideram que as tecnologias atuam como um inibidor do processo de ensino/aprendizagem, estes percebem as tecnologias como uma simplificação excessiva da transmissão do conhecimento que é negativa para o processo de aprendizagem e formação dos estudantes (60%). Apesar de serem a minoria, alguns professores sentem que o processo de ensino se tornou imediatista e que as tecnologias contribuem para uma pedagogia descartável e que estamos a assistir a uma infantilização do ensino universitário (20%).

Por outro lado, 80% considera que as tecnologias levam ao distanciamento físico dos estudantes da universidade, levando ao enfraquecimento da vida associativa, ao isolamento dos estudantes e contribuindo para o enfraquecimento do espírito criativo e cooperativo (80%). Além disso, é mencionado que as tecnologias conduzem ao enfraquecimento das relações e contactos sociais, afetando a mobilidade social ascendente, contribuindo, desta forma, para o aumentando as desigualdades sociais (86%) no ensino superior. Estes professores acreditam que sem a componente de relacionamento interpessoal presencial, é mais difícil

desenvolver competências sociais. Os mais críticos do sistema remoto ou misto (33%) chegam a afirmar que este tipo de ensino contribui para a desumanização do ensino porque dificulta o estabelecimento de uma relação pedagógica sólida e positiva e contribui para a desmobilização dos estudantes na participação e organização de eventos pedagógico-científicos nas suas faculdades (33%).

Quanto à avaliação, 53% dos docentes argumentam que a tecnologia torna os estudantes mais anónimos, podendo levar a um menor envolvimento e à adoção de comportamentos fraudulentos. Este dado vai ao encontro da perceção dos estudantes em relação aos alegados casos de fraude, mas no caso dos discentes a causas desse fenómeno não são atribuídas à tecnologia.

Por outro lado, há professores que consideram que a tecnologia pode contribuir para repensar a avaliação tradicional praticada, diversificar os instrumentos e estimular novas práticas (93%). No entanto, advertem que é necessário criar uma nova cultura de avaliação, fomentada a partir de reflexões conjuntas, que deve reunir diferentes faculdades, estudantes e professores, para que todos compreendam a importância da avaliação ser o resultado, i.e., a confirmação de um processo de construção de conhecimento e a preparação de futuros profissionais (80%). Estes professores argumentam que se for feita uma reflexão sobre o modelo pedagógico da universidade, articulada com os estudantes, e não só com os conselhos pedagógicos ou senado, mas de forma estruturada, talvez a relação pedagógica na UC possa ser melhorada, no sentido de construir uma universidade para todos e preparada para os desafios do século XXI (93%). Nesse sentido, para estes docentes, a tecnologia, quando devidamente utilizada, pode ser um elemento facilitador da relação pedagógica (87%).

Ainda há aqueles que acreditam que relativamente à relação pedagógica, a tecnologia, “possibilita a aproximação e interação, mas que nunca será tão duradoura e profícua como é pessoalmente” (60%) e que se perde “toda uma interação que dá graça à profissão” (67%), levando ao enfraquecimento dos laços entre docentes e estudantes (54%).

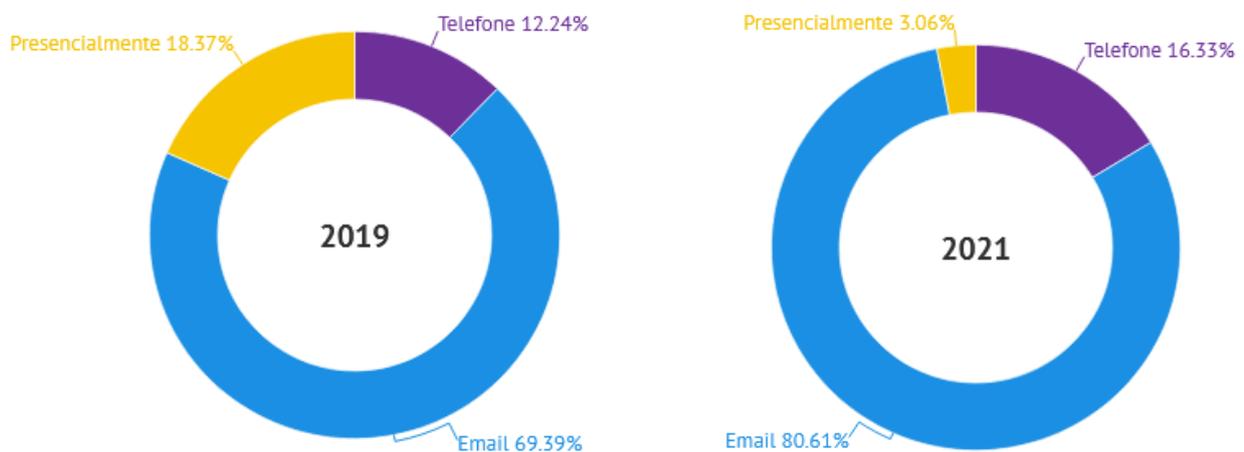
Em suma, os docentes não adotam uma visão unívoca do papel da tecnologia no ensino universitário. As tendências mostram que o mesmo docente se posiciona de diversas formas relativamente a diferentes aspetos que influenciam o processo de aprendizagem, assumindo, não raras vezes, posições algo contraditórias e/ou paradoxais. O papel da tecnologia surge mesclado com a experiência de ensino remoto e misto de emergência e torna-se difícil analisar o papel da tecnologia de forma isenta.

O que é totalmente consensual (100%) é que a tecnologia deve ser um instrumento de apoio e facilitação e não um substituto da presença e da ação do professor.

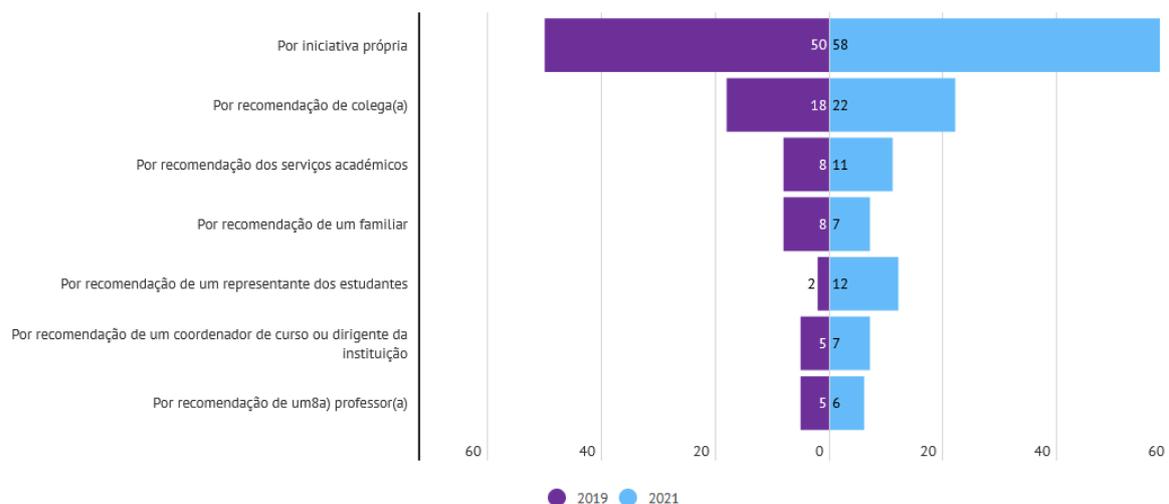
## ANEXO II – Avaliação da Provedoria do Estudante pelos seus utentes

A avaliação da ação da Provedoria do Estudante pelos seus utentes é uma preocupação do Órgão. Divulgam-se aqui resultados de avaliação da provedoria em dois momentos distintos: 2019 (um momento pré-pandémico) e 2021 (um momento em que a pandemia afeta também a qualidade do serviço prestado pela Provedoria do estudante. Os resultados resultam de 85 respostas obtidas em 2019 e de 143 respostas obtidas em 2021.

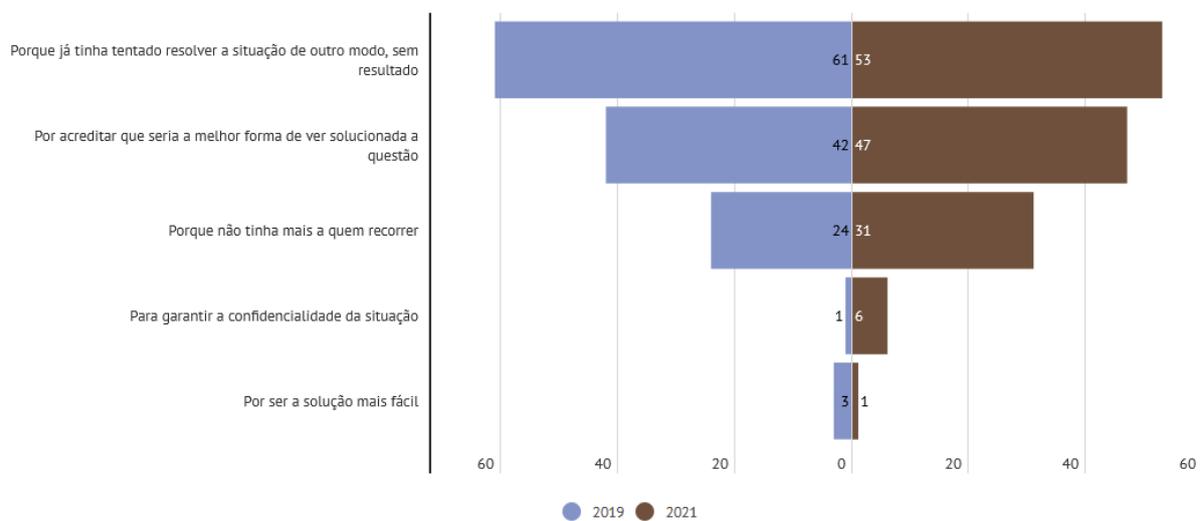
### Gráfico A – Como contactou inicialmente a Provedoria?



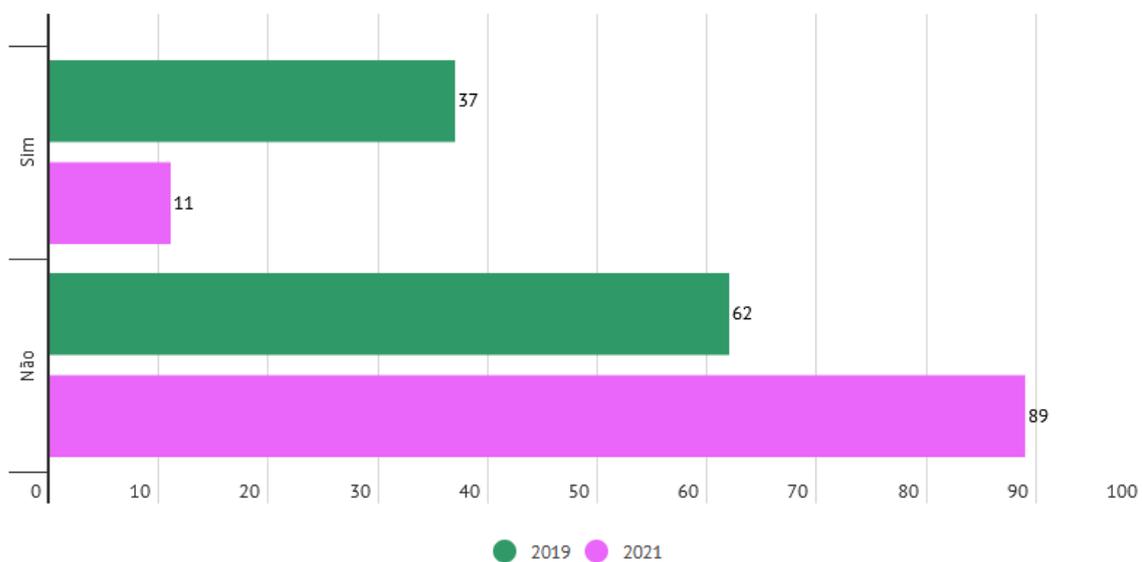
### Gráfico B – Porque contactou a Provedoria?



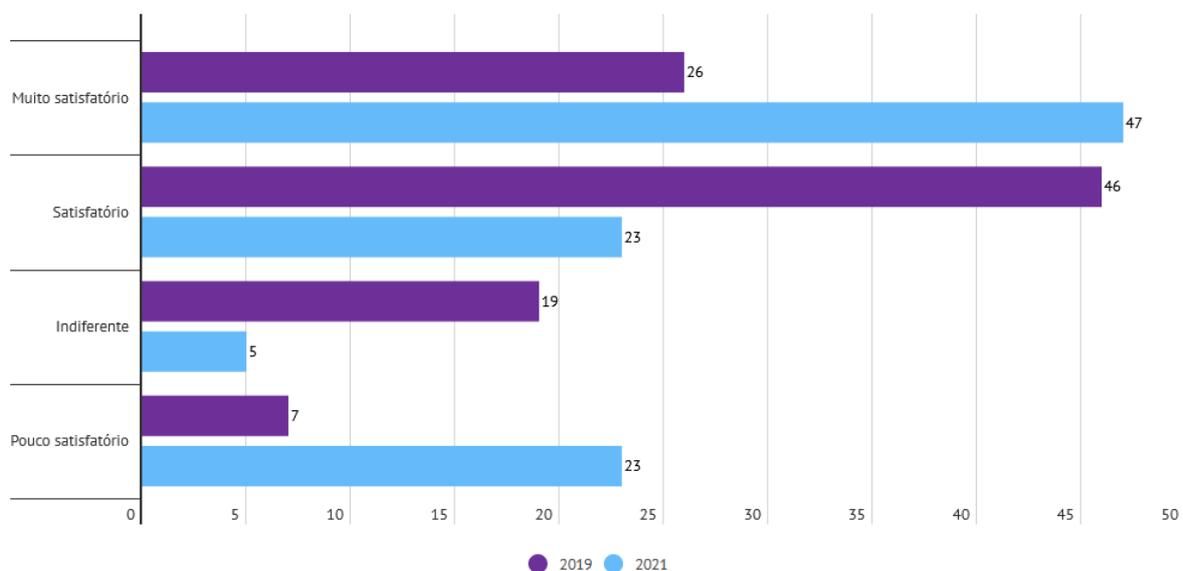
### Gráfico C – Razão para recorrer à Provedoria?



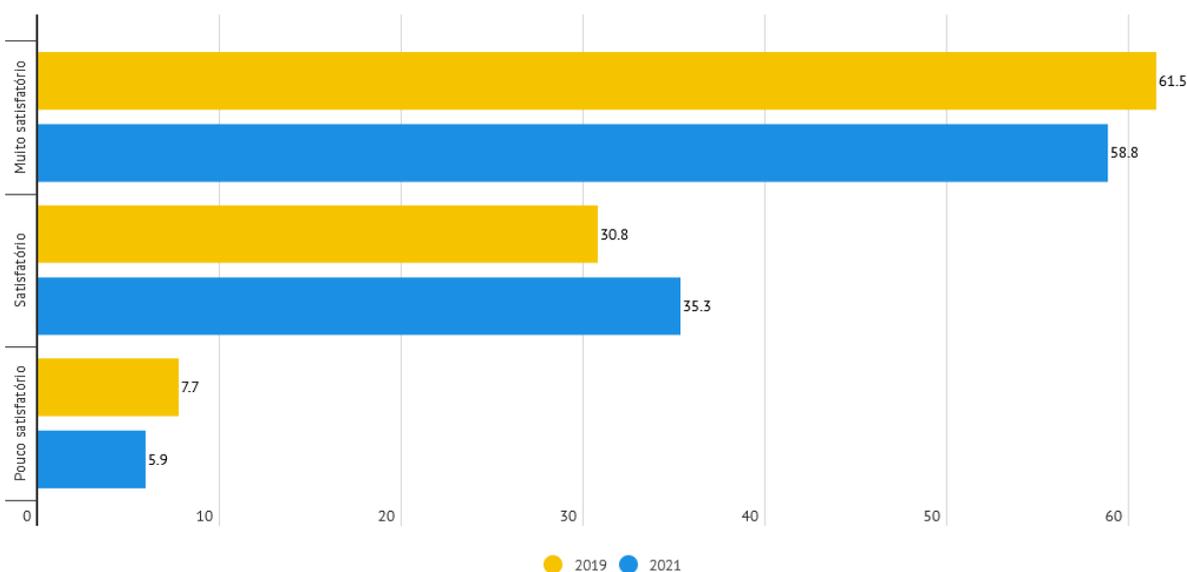
### Gráfico D – A participação e sua sequência implicou deslocação à Provedoria?



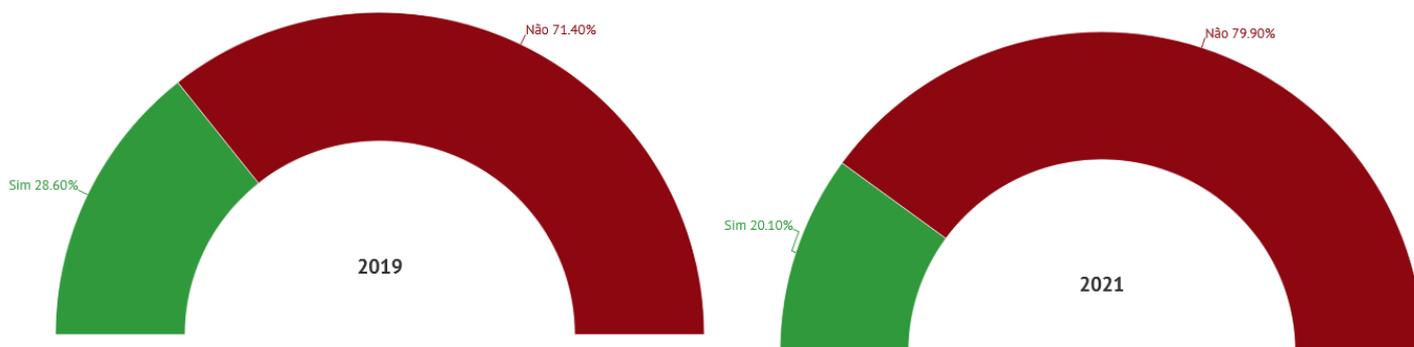
**Gráfico E – Satisfação em relação à localização da Provedoria**



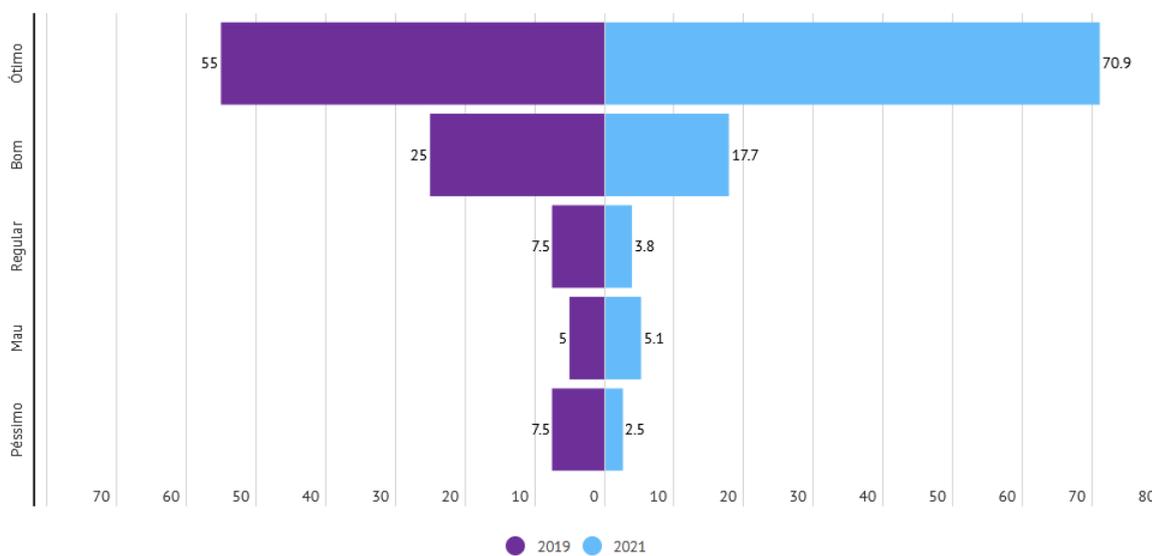
**Gráfico F – Satisfação em relação ao tempo de espera para ser atendido**



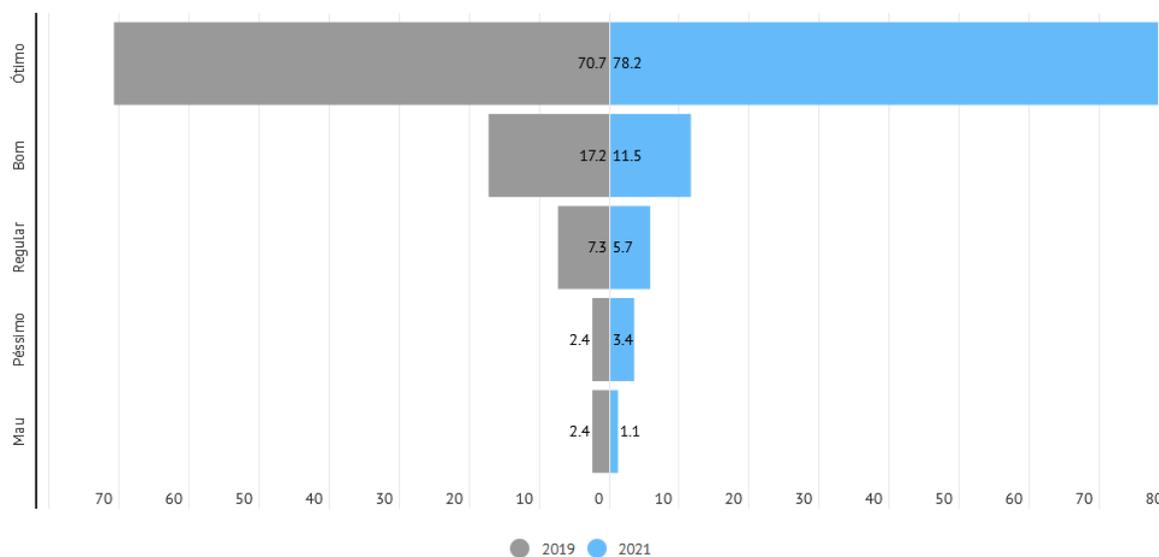
**Gráfico G – Já tinha contactado a Provedoria em anos anteriores?**



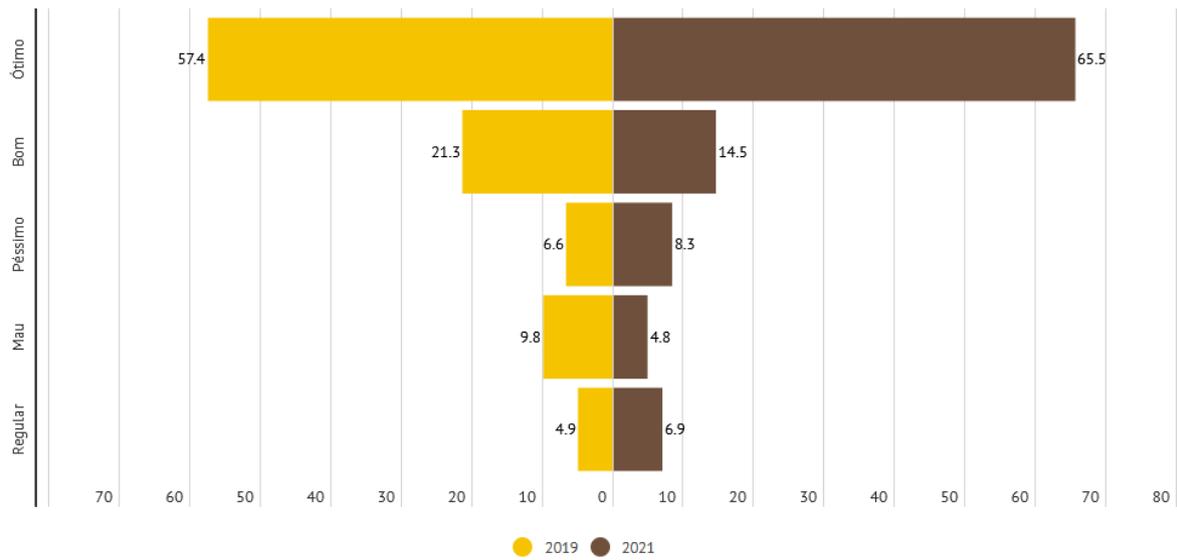
**Gráfico H – Satisfação em relação ao atendimento telefónico**



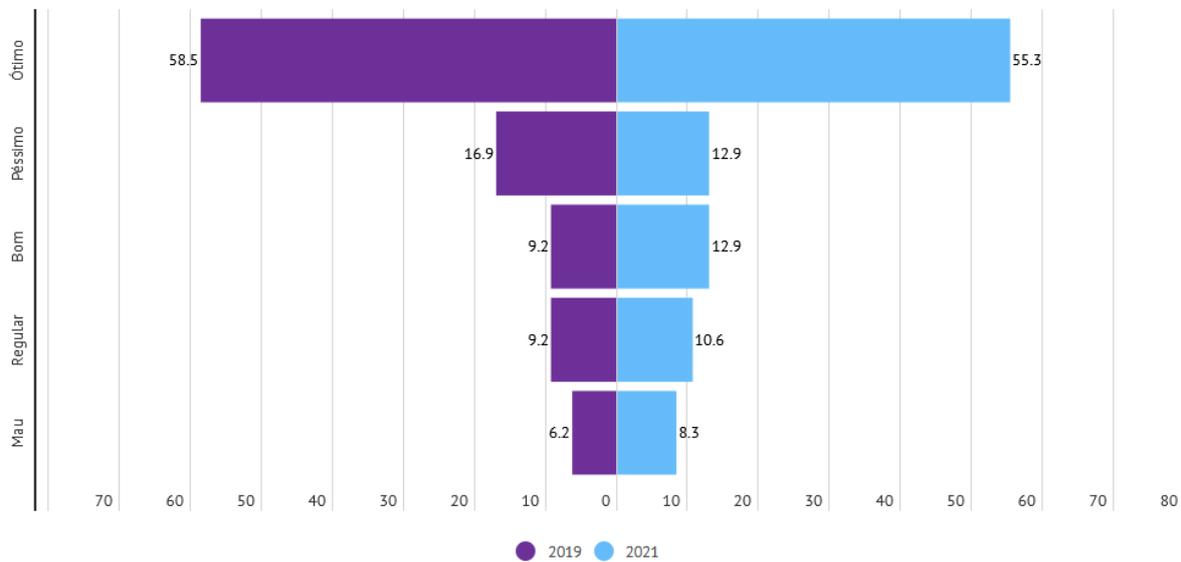
**Gráfico I – Satisfação em relação à audiência com o Provedor**



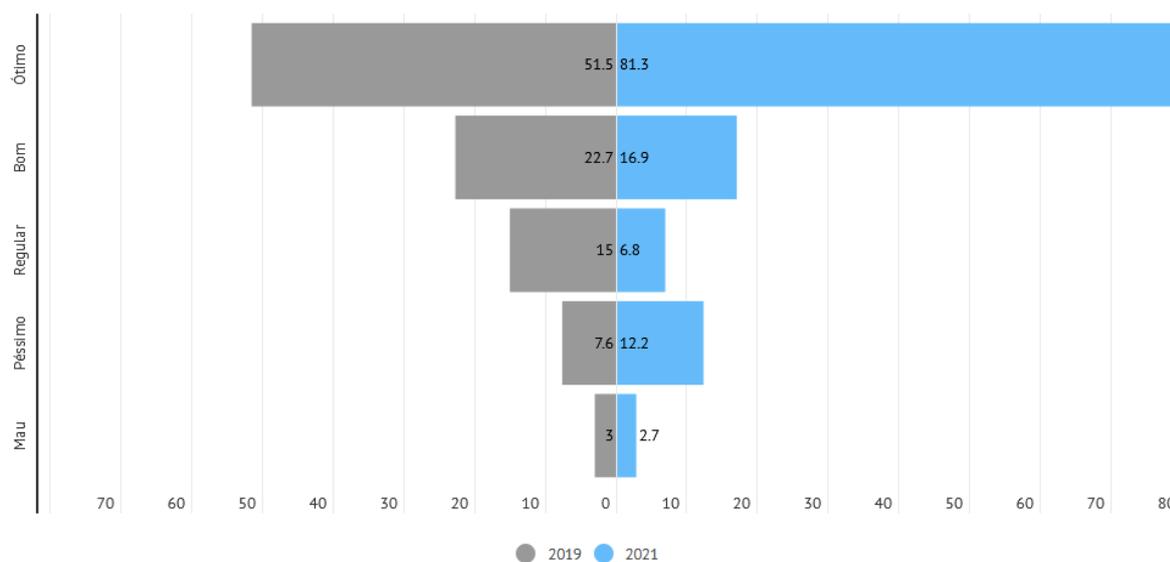
**Gráfico J – Satisfação em relação ao retorno da Provedoria**



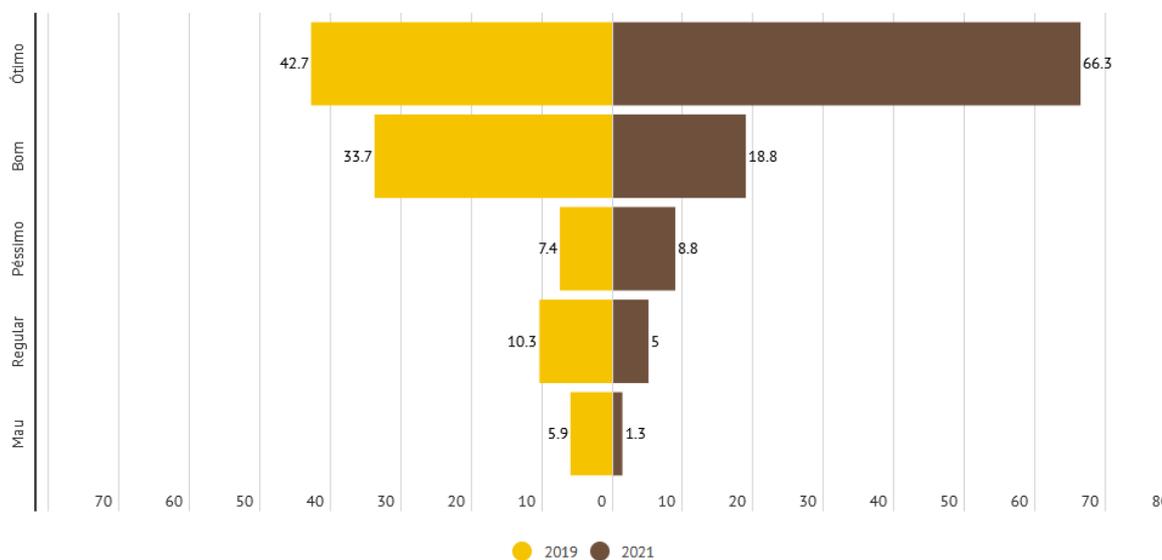
**Gráfico K – Satisfação em relação às medidas tomadas pela Provedoria**

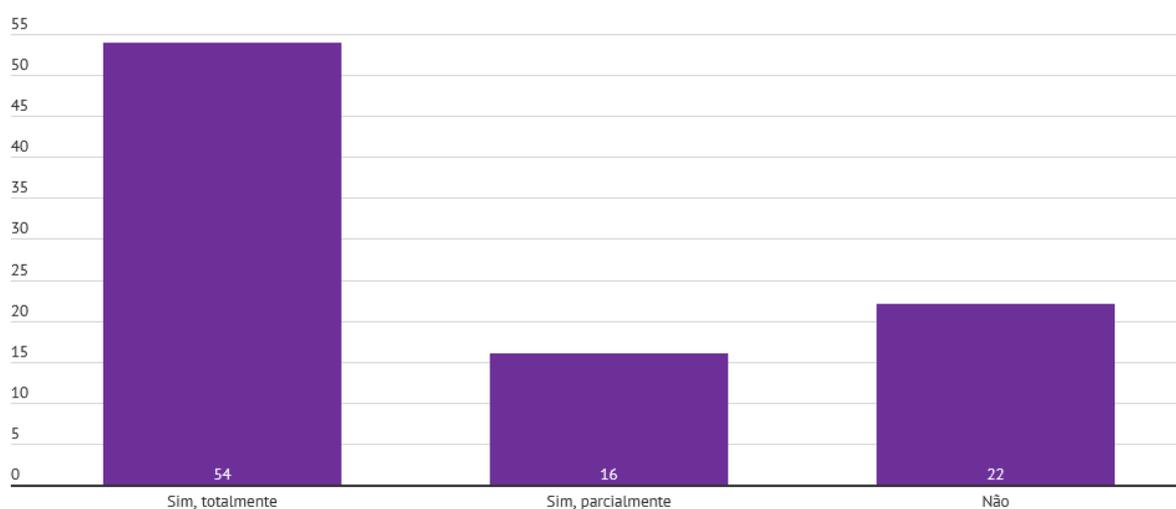


**Gráfico L – Satisfação com o tempo de resposta da Provedoria**



**Gráfico M – Satisfação com o procedimento de marcação da audiência**



**Gráfico N – Satisfação em relação à solução/resposta para o problema reportado (2021)****TRANSCRIÇÃO DE COMENTÁRIOS DOS UTENTES DA PROVIDORIA DO ESTUDANTE (2021)**

A provedoria de estudante ajudou-me muito na minha vida académica e não só, sou muito grata por tudo que fizeram por mim. E fico contente em saber que outros estudantes também terão todo esse apoio.

A atuação do provedor acredito ser a mais correcta, contudo, os serviços superiores não dão resposta a este nem ao aluno. No meu caso senti que a universidade (os vários serviços da mesma) gozam de uma imunidade de resposta e ação para com o aluno e provedor não havendo mais ninguém a quem recorrer (nem mesmo o reitor atua perante as impassividades). Nem tão pouco o sistema de melhorias funciona. Quando um responsável de um serviço não apetece responder, não responde e ninguém lhe pode exigir satisfações.

A Provedoria deveria ter uma dinâmica mais proactiva, que possibilitasse um maior e melhor esclarecimento, em tempo útil, à comunidade estudantil indo ao encontro dos estudantes, seja por inquéritos, seja com atendimento presencial em determinado dia da semana e ao longo do percurso académico e nas diferentes faculdades, à semelhança do que acontece com outros serviços e não só quando o estudante se vê sem alternativas, muitas vezes já sem solução para os seus problemas, vende-se obrigados a deslocarem-se à Provedoria. No meu caso em particular vi-me obrigado a parar com a minha dissertação de mestrado motivado pela pandemia, mas com a obrigatoriedade do pagamento de propinas, inclusivamente de juros de mora e a resposta que me deram nos serviços de gestão académica foi uma alusão às leis que diz que uma vez inscrito tenho que pagar as propinas. No meu entender deveria haver uma alteração em casos excepcionais como o que estamos a passar desde março de 2020.

A Provedoria do Estudante deveria ser mais divulgada - pela Universidade de Coimbra, p.ex. ser publicitada na página da Universidade de Coimbra - pois não só é um bem da Universidade de Coimbra como uma proteção essencial do estudante da universidade de Coimbra. Além disso da minha experiência é extremamente competente e melhora em muito a experiência académica. Há sempre problemas no decurso da experiência académica que causam stress e medo ao estudante, a Provedoria do Estudante resolve esse tipo de problemas.

A questão que enderecei não foi resolvida, mas o provedor efectuou todos os esforços possíveis na sua resolução.

A universidade deve respeitar mais os alunos.

Agradeço a atuação da Provedoria do Estudante. De facto, conseguiu solucionar o problema, demonstrando um grande interesse pelo problema do estudante. Como critica, o primeiro contacto com a Provedoria, em 2018, por factos que nunca foram resolvidos, o que levou um estudante finalista a não conseguir terminar o curso, devido a uma única unidade curricular do 2.º semestre. Na minha opinião, existiu uma falha dos serviços académicos e da própria Provedoria do Estudante.

Agradeço o vosso trabalho.

As pessoas não têm confiança, porque o problema não é a provedoria. O problema vem de cima. A reitoria e as direções da faculdade não querem simplesmente resolver de uma vez, em prol dos estudantes, os mesmos sucessivos problemas, alguns que nem poderia antecipar e, por isso, precaver.

Dar os parabéns ao senhor provedor com a Dra. Virgínia.

Embora o atendimento de Pablo tenha sido muito bom, tive muitas dificuldades para entrar no prédio: a porta estava fechada e a campainha não funcionava (esperei mais de 15 minutos sem saber o que fazer). Fui aberto por acaso por um homem que entrou. Quando contei à secretária, sua resposta foi "a campainha não tocou aqui", em vez de se desculpar. Depois tive que esperar mais de meia hora para ser atendida. Ou seja: o atendimento foi bom, mas a acessibilidade não. E eu acho que deveria mudar, porque nós que vamos falar com o Provedor somos alunos que já estão desesperados, e eu acho que eles deveriam nos tratar de uma forma mais acolhedora.

Devo dizer que não esperava do Senhor Provedor do Estudante uma resposta tão rápida quanto a que obtive. Aproveito para dizer também que apreciei a sensibilidade com que o Senhor Provedor abordou a questão revelando simultaneamente uma preocupação com o problema por mim apresentado e a sugestão dada para a resolução do problema de uma forma imparcial o que me agradou. Refiro ainda que a diligência, com que prontamente respondeu ao meu apelo, não me deixou indiferente fazendo-me sentir apoiada/ouvida e confortada ainda que o problema permaneça por resolver. Nunca utilizei o sistema de elogios/sugestões/reclamações de que a UC dispõe. Aproveito este espaço para deixar um Bem-Haja sentido ao Senhor Provedor do Estudante pela atenção, sensibilidade e rapidez na resposta ao assunto que por mim lhe foi exposto.

I would appreciate if the ombudsman defines an online platform for us to know about the state of the complaint /requests progress or any changes in this process. Best Regards.

Eu contactei a provedoria, mas não obtive resposta, não sei se foi por a mensagem não ter chegado ao seu destino ou se foi por não acharem a minha situação relevante.

Gostaria que tivesse existido uma resposta ao meu email mesmo que a resposta não fosse positiva. Poderia não haver uma solução pra minha situação ou essa solução não passar pela provedoria, mas acho que era de extrema importância ter havido uma resposta e esclarecimento por parte do provedor.

I often refer to the Student Ombudsman as my Big Daddy, i really don't have the right word to express how i feel about him, he's a bosom friend, he's the father of all, i'm really fortunate to have the privilege to have come in contact with him at this stage of my life, he is a life time asset to me, i would not have survived what i went through all alone if not for the fatherly care of Big Daddy-( the Student Ombudsman ). He's always trying everything within his reach, to see that you don't leave his office with the issue you had before coming to see him. I sincerely pray that the Almighty God will grant him long life and all that he desires in this life, he's the BEST.

I would like to thank the Student Ombudsman Office of the University of Coimbra, in particular Professor Paulo Peixoto and Paulo Simões for their helps and all follow-ups and consideration of my request. They were very responsible and helpful. Actually, I could not solve my problems alone without their supports.

Identifiquei que faltou agilidade no processo. A resolução do meu problema não se deu pelo contacto com o provedor. A comunicação não foi atempada, mas foi respeitosa e concisa.

Levem a sério os estudantes, que estão na instituição por iniciativa própria que querem concluir o curso da melhor forma possível. Enquanto que os senhores professores e estudantes, trabalham por necessidade e recebem por tal. Sendo assim, levem as coisas a sério e respeitem com vos paga mesmo que indiretamente.

Muito agradecida!

Muito grata pela ajuda da Provedoria, que acompanhou o meu caso de perto, e se empenhou totalmente em solucionar a minha questão, dando-me feedbacks tanto por e-mail quanto por telefone.

Realçar a disponibilidade e cordialidade manifestada pelo Exm. Sr. Provedor, bem como a sua empatia e simpatia.

O Ex.mo Senhor Reitor deverá manter no cargo o Sr. Provedor que atualmente desempenha funções devido ao desempenho excelente, para ajudar os estudantes a resolver os diversos problemas académicos. Este Senhor Provedor é o melhor que a Universidade de Coimbra já teve.

O Sr. Provedor respondeu-me rápido e explicitamente à problemática por mim apresentada. Contudo, na minha resposta (que resolveria a situação em causa com base em tudo o que me indicou no email, sem margem para dúvida ou interpretação subjetiva), não me foi mais nada dito nem a situação resolvida. Desta forma saí prejudicado numa unidade curricular, com conhecimento do regente da cadeira, que nada fez mesmo estando a ir contra o regulamento da UC, como me foi indicado pelo Sr. Provedor. Penso que se o mesmo tivesse contactado o conselho

pedagógico da faculdade a situação não teria passado esquecida e prejudicado tanto a mim como a muitos dos meus colegas.

Penso que o provedor deveria ter uma voz mais ativa no apoio aos estudantes.

Saliento e avalio de Excelente a relação empática, disponível e tranquila que quer a Senhora Secretária, quer o Senhor Provedor têm com os estudantes.

Ter poder executivo e não apenas sugerir.

Thank you so much for preparing this survey. I appreciate it if you provide any online platform to know about the progress state of any complaint or request.

The unit offered to me quality and prompt services when I needed it.

Um trabalho excelente. Parabéns.