1 2 9 0 PROVEDORIA DO ESTUDANTE UNIVERSIDADE D COIMBRA

Coimbra | março | 2023

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022

Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra

Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2022, em cumprimento do disposto no art.º 7, nº 7 do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra.

O Provedor do Estudante

(Paulo Peixoto)

Coimbra, março de 2023

1 2 9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Título: Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2022

Ano: 2023 (março)

Relator: Paulo Peixoto (o Provedor do Estudante)

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

Imagem da capa: Pixabay | RicharMc

https://pixabay.com/pt/photos/senhora-cabe%C3%A7a-ombros-dedos-2677730/

Provedoria do Estudante

Universidade de Coimbra

2009

Rogério Leal

4 de novembro de 2009 a
5 de dezembro de 2013

José Luís Afonso

6 de dezembro de 2013 a
25 de março de 2018

Cristina Pinto Albuquerque

26 de março de 2018 a
1 de março de 2019

Paulo Peixoto

desde 6 de maio de 2019
28 de fevereiro de 2023

Cristina Vieira

desde 28 de abril de 2023
(em exercício de funções)

2023

1 2 9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

ÍNDICE

Mensagem do Provedor 1
1. Sumário executivo 4
2. Introdução 7
2.1. O Provedor do Estudante 7
2.2. Âmbito de intervenção 10
3. Atividade do Provedor do Estudante 13
3.1. Enquadramento 13
3.2. Análise quantitativa das participações 16
3.2.1. Número de participações 16
3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade ... 19
3.2.3. Origem dos autores das comunicações 20
3.2.4. Natureza das comunicações 23
3.2.5. Assunto das comunicações 27
3.2.6. Identificação da unidade orgânica 30
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes 36
3.2.8. Situação dos assuntos comunicados 37
3.3. Audiências 38
3.4. Reuniões institucionais 40
3.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas 40
3.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa 42

ANEXO I – Indicadores Gerais (2010-2022)

1 2 9 0 PROVEDORIA DO ESTUDANTE UNIVERSIDADE D COIMBRA

Índice de Figuras, Gráficos e Tabelas

Figura 1 - Circuito das participações remetidas à Provedoria do Estudante 9
Figura 2 - Evolução do número de comunicações (2019-2020) 17
Figura 3 - Comunicações, Situações e Assuntos (2020)Desdobramento das comunicações em situações e das situações em assuntos 24

Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo 18
Gráfico 2 - Distribuição das comunicações por origem dos autores face ao peso que têm no universo de estudantes da UC 22
Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações) 23
Gráfico 4 - Comunicações Situações e assuntos (2020) 24
Gráfico 5 - Natureza das comunicações »» Situações »» Assuntos (2018-2020) 25
Gráfico 6 - Peso relativo das reclamações no total das situações (2018-2020) 28
Gráfico 7 - Natureza do assunto (% 2018-2020) 28
Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica 29
Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico 30
Gráfico 10 - Distribuição das comunicações por unidade orgânica (%) 32
Gráfico 11 - Comparação, por UO, entre a % de estudantes inscritos e a % de comunicações 34
Gráfico 12 - Peso relativo no universo de comunicações e no universo de estudantes 34
Gráfico 13 - Distribuição dos estudantes do 3º ciclo por unidade orgânica (%) 35
Gráfico 14 - Comunicações por tipo de curso (2020) 37
Gráfico 15 - Audiências presenciais (por mês) 39

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 314) apresentadas à Provedoria 19
Tabela 2 - Relação dos Utentes da Provedoria com a Universidade 20
Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações 21
Tabela 4 - Natureza das comunicações (Situações) 26
Tabela 5 - Natureza das comunicações (assuntos) 27
Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica 31
Tabela 7 - % de estudantes inscritos e de comunicações por Unidade Orgânica 33
Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso 36

Mensagem do Provedor

Encerrei, no último dia de fevereiro de 2023, um mandato de 4 anos como Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra. A experiência como Provedor do Estudante foi altamente gratificante, quer do ponto de vista pessoal, quer institucional. É verdade que se trata de um posto de observação privilegiado da universidade que nos permite conhecer melhor a instituição. Sendo certo que, pela sua natureza, é também um lugar gerador de angústias quotidianas, uma vez que nos permite conhecer e acompanhar os dramas dos estudantes que encontram dificuldades no seu percurso e de quem, nos diferentes serviços e funções, lida com os estudantes e com os problemas que os afetam. Acredito que todos os docentes, funcionários e estudantes deveriam ser provedores do estudante, nem que fosse apenas por 30 dias. Baixos níveis de empatia e a indisponibilidade para se colocar no lugar do outro prejudicam a comunicação, a tolerância, a justiça social, a inclusão, os processos de mediação e a resolução de conflitos. O Provedor do Estudante, para abordar as situações que lhe chegam, vive do exercício recorrente de começar por ter de se colocar no lugar do outro. Esse exercício, num universo complexo, como é o meio universitário, é fundamental ao bom funcionamento organizacional.

A função de Provedor do Estudante exige sentido de dever e de responsabilidade. Exige paciência, bom senso, resiliência e um compromisso elevado e permanente com 730 anos de história que nos convidam a ser exigentes. Consigo mesmo, em primeiro lugar, e com os demais elementos da comunidade académica e de quem a tutela. Em teoria, esse dever aplica-se a toda a comunidade académica. Porém, o desconhecimento de regulamentos e de prazos - não só por estudantes, mas também por docentes -, a incapacidade transversal em cumprir prazos, informação contraditória ou inadequada, algumas questões estruturais relativas a processos de avaliação, dificuldades financeiras dos estudantes, entre outros, dificultam duradouramente processos que deveriam gerar menos problemas e que, pesarosamente, fazem recair o seu ónus sobre os estudantes. 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. Nesse sentido, o Provedor do Estudante, na sua ação, enfrenta o dilema e o desafio de identificar o que é legítimo, e de procurar confinar os agentes ao espectro da legitimidade, mas também procurar exercer influência para que a legitimidade que entende ser geradora de entropias possa ser enfrentada como fator urgente de mudança organizacional.

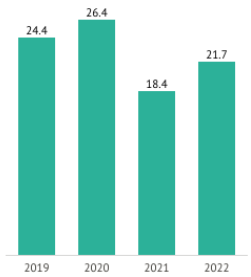
Deixo expressa a minha satisfação pessoal pelo modo como a Provedoria do Estudante conseguiu manter o nível de serviço no atendimento às solicitações dos estudantes ao longo dos meus 4 anos de mandato. Mas subsiste também o desconsolo que resulta da suposição que nem todas as situações que deveriam ser alvo da intervenção da provedoria do estudante cheguem ao órgão. Creio ter atuado para reduzir essa margem de desconhecimento ou até mesmo de desconfiança em relação à imparcialidade e à eficácia de intervenção da provedoria do estudante. 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. A pandemia foi, sem dúvida, o fator mais anómalo e desafiante do mandato. Acredito, ainda assim, ter contribuído para reforçar significativamente a consciência da comunidade sobre o papel e os serviços prestados pelo Provedor do Estudante. Para além das respostas às participações dos estudantes, foi possível manter um nível de pró-atividade que permitiu 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 presidi durante 4 anos. Os dois mandatos (3 anos mais 1 ano) beneficiaram manifestamente da colaboração institucional dos órgãos e serviços da Universidade. Mas também da dedicação e da competência da Dra Virgínia Fonseca a quem não posso deixar de expressar os meus mais sentidos agradecimentos e a manifestação da minha admiração pela resiliência que manifesta no desempenho das funções que lhe estão acometidas.

Destaques

217

Número de **comunicações** recebidas em 2022.



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

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

Assuntos (Ação social, Órgãos, Pedagogia, Académicos) **270**

53,4%

31,9%

48,1%

Em 2022 os assuntos **Pedagógicos** mantêm o segundo lugar (31,9%) nos assuntos mais frequentes das comunicações remetidas à Provedoria. De 2019 para 2022 registam um crescimento absoluto no período de 53,4% . As comunicações relativas a assunto **Académicos** predominaram nesses 4 anos, alcançando, em 2022, 48,1% do total.

39%

Os critérios e a ausência de critérios em matéria pedagógica, mormente avaliações, originam a maioria (39%) das comunicações recebidas na Provedoria sobre assuntos de natureza pedagógica.

25,2%

Questões relativas à aplicação de regulamentos e de despachos predominam (25,2% do total) entre as comunicações relativas aos assuntos académicos

21,1%

Problemas que têm a ver com o calendário escolar e com dificuldades dos estudantes que resultam da aplicação do calendário, são a segunda razão mais presente nas comunicações dos estudantes relativas a assuntos académicos.

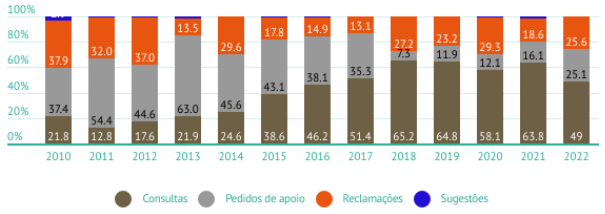
MELHOR ENSINO, MAIS UNIVERSIDADE

Em 2022, a Provedoria do Estudante colaborou na organização, em Coimbra, de eventos dirigidos aos estudantes. Com o Conselho Geral (mais especificamente com a Comissão de Ensino, Investigação e Desenvolvimento) realizou o evento "Melhor Ensino, mais Universidade" (fevereiro de 2023 - 323 participantes). Com as Provedorias do Estudantes da Instituições de ensino superior de Coimbra realizou o evento (também em fevereiro de 2023) "Iniciativas institucionais para prevenir e combater o abandono no Ensino Superior" (203 participantes).

Os estudantes do 3º ciclo representam 12,6% do total de estudantes da Universidade de Coimbra e são responsáveis por 22,1% das participações remetidas à Provedoria do Estudante

4256

Comunicações recebidas (2009-2022)



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

4,1 %

Proporcionalmente, os estudantes dos PALOP apresentam menos comunicações que os internacionais, mas mais que os nacionais (são 2,5% dos estudantes da UC e fazem chegar 4,1% das comunicações totais.)

1 2 9 0

PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D COIMBRA

1. Sumário executivo

Este relatório recolhe e analisa informação relativa ao ano civil de 2022. Pontualmente, para efeitos de comparação e de observação evolutiva, sistematiza informação de anos anteriores, sobretudo para os 4 anos do mandato exercido. Beneficia - replicando textualmente informação genérica inicial de relatórios precedentes, assim como componentes analíticas que se mantêm atuais e pertinentes, seguindo uma estrutura e uma tipificação de casos consolidadas pelos anteriores titulares do órgão – do trabalho de Rogério Leal, José Luís Afonso e Cristina Albuquerque.

No relatório de 2019 fizemos uma análise comparada, para os 10 anos de existência da Provedoria do Estudante, dos indicadores que usamos neste relatório. Não repetindo o exercício, sem tirar importância a essa comparação para que certos dados aqui contidos façam mais sentido, para facilitar a legibilidade, optamos por nos centrar, como habitualmente, no ano de referência do relatório. Fazendo também um esforço de conten ção, sem prejuízo do detalhe necessário para enquadrar os dados. Ainda assim, no Anexo 1, deixamos para consulta a evolução de quatro indicadores gerais para o período 2010-2022.

No âmbito das iniciativas da Provedoria, destacamos a realização, em colaboração, de dois eventos, ambos organizados em 2022, mas realizados em fevereiro de 2023. No dia 3 de fevereiro foi realizado o Encontro "Iniciativas institucionais para prevenir e combater o abandono no Ensino Superior". A iniciativa colocou em discussão um tema atual e relevante para as Instituições de Ensino Superior (IES), com uma abordagem que destaca a possibilidade de participação ativa de Provedores do Estudante, representantes das IES e representantes dos Estudantes. O Encontro foi uma organização conjunta das Provedorias do Estudante das IES de Coimbra, em ligação com a Rede Portuguesa de Provedores do Estudante. A sessão de abertura contou com a presença do Secretário de Estado do Ensino Superior, Pedro Nuno Teixeira. No dia 8 de fevereiro, o evento "Melhor ensino, mais Universidade", pretendeu contribuir para desenvolver um ensino superior de qualidade.

Este 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 2022, uma redução das comunicações remetidas à Provedoria do Estudante, que alcança um dos valores mais baixos de sempre, retomando a tendência de descida que se registava desde 2016 até 2019, só revertida pela pandemia.

Destacamos o peso desproporcional que os estudantes internacionais mantêm, desde 2018, enquanto emissores de participações à Provedoria do Estudante. Logo seguidos, nessa desproporcionalidade inerente ao peso relativo que têm no universo de discentes, pelos estudantes inscritos em doutoramento. Sendo merecedor de preocupação e de acompanhamento institucional o volume crescente de participações de doutorandos. 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. Tratando-se de um contingente mais reduzido, os estudantes PALOP inserem-se também nesse registo de desproporcionalidade entre o peso que têm na UC e o peso que têm nas participações.

Assinalamos diferenças, que variam ligeiramente de um ano para o outro, 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.

Relevamos o peso estrutural dos assuntos académicos e a subida dos assuntos pedagógicos, que em 2022 mantém níveis que eram já pré-pandémicos, como os dois fatores mais relevantes de existência de participações à Provedoria do Estudante. Por oposição a fatores de natureza relacionada com os órgãos e com a ação social. Ainda que neste último caso haja um sinal que merece acompanhamento e aferição sobre capacidade das respostas se ajustarem à realidade pós pandemia.

O ano de 2022 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. Foi um desafio quotidiano no meu mandato. 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 sempre manifestaram, 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 acolheram no exercício das funções que desempenhei. Ao grupo do Fundo de Apoio Solidário - Next, do Instituto Justiça e Paz, em especial ao Padre Paulo, à Raquel e à Ana Escada, deixo a gratidão por terem ajudado 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 acolheram, desde que cheguei às funções que desempenhei por 4 anos, e pelo esforço que comigo partilham para solucionar as questões que se foram 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 partilhei muitos e interessantes debates na defesa dos interesses legítimos dos estudantes. Partilho o agradecimento pelo voto de confiança em mim depositado com os membros do Senado, os elementos da AAC e do Conselho Geral, esperando que encontrem neste relatório ecos do meu profundo empenho e compromisso com as causas e a missão da Provedoria do Estudante.

À Dr.ª Virgínia Fonseca, e à Doutora Joana Almeida, que comigo partilharam o quotidiano, agradeço a companhia e a paciência, mas sobretudo o envolvimento nos processos e nos projetos que procuram afirmar a Provedoria do Estudante e dar-lhe um conteúdo marcante no contexto da Universidade de Coimbra.

2. Introdução

2.1. O Provedor do Estudante

A figura de "Provedor do Estudante", criada em 2007 na sequência da aprovação do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro - RJIES), constitui-se como um Órgão que, nas diversas Instituições de Ensino Superior, desenvolve a sua ação em articulação com "as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição" (artigo 25º da referida Lei), tendo em vista a salvaguarda e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes. Nos termos da Lei e do respetivo Regulamento (Regulamento n.º 408/2009, de 12 de outubro), o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra atua mediante a receção de participações (ver Figura 1) – consultas, pedidos, queixas, petições ou sugestões enviadas pelos estudantes da Universidade ou seus representantes, sem prejuízo da iniciativa própria que assiste ao Provedor.

Compete ao Provedor, no exercício das suas funções: **i)** Apreciar as queixas, as petições e as participações que lhe sejam submetidas pelos estudantes da Universidade (individual ou coletivamente), designadamente sobre questões pedagógicas, académicas ou relativas à ação social, e emitir recomendações sobre elas ou a partir delas; **ii)** Elaborar relatórios das averiguações que permitam fundamentar as respetivas conclusões, propondo ao Reitor as medidas a tomar, quer por ele próprio, quer por outros órgãos e serviços da Universidade e das suas Unidades Orgânicas, de modo a prevenir ou a reparar situações ilegais, injustas ou meramente irregulares; **iii)** Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, por iniciativa própria, ou a solicitação do Reitor, do Conselho Geral, dos Diretores das Unidades Orgânicas ou das Associações representativas dos estudantes; **iv)** Emitir pareceres, a partir da análise das questões que lhe são colocadas, e formular recomendações sobre ações a desenvolver e medidas a tomar no quadro dos estatutos e dos regulamentos em vigor, tendo em vista a melhoria do grau de satisfação dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes da Universidade.

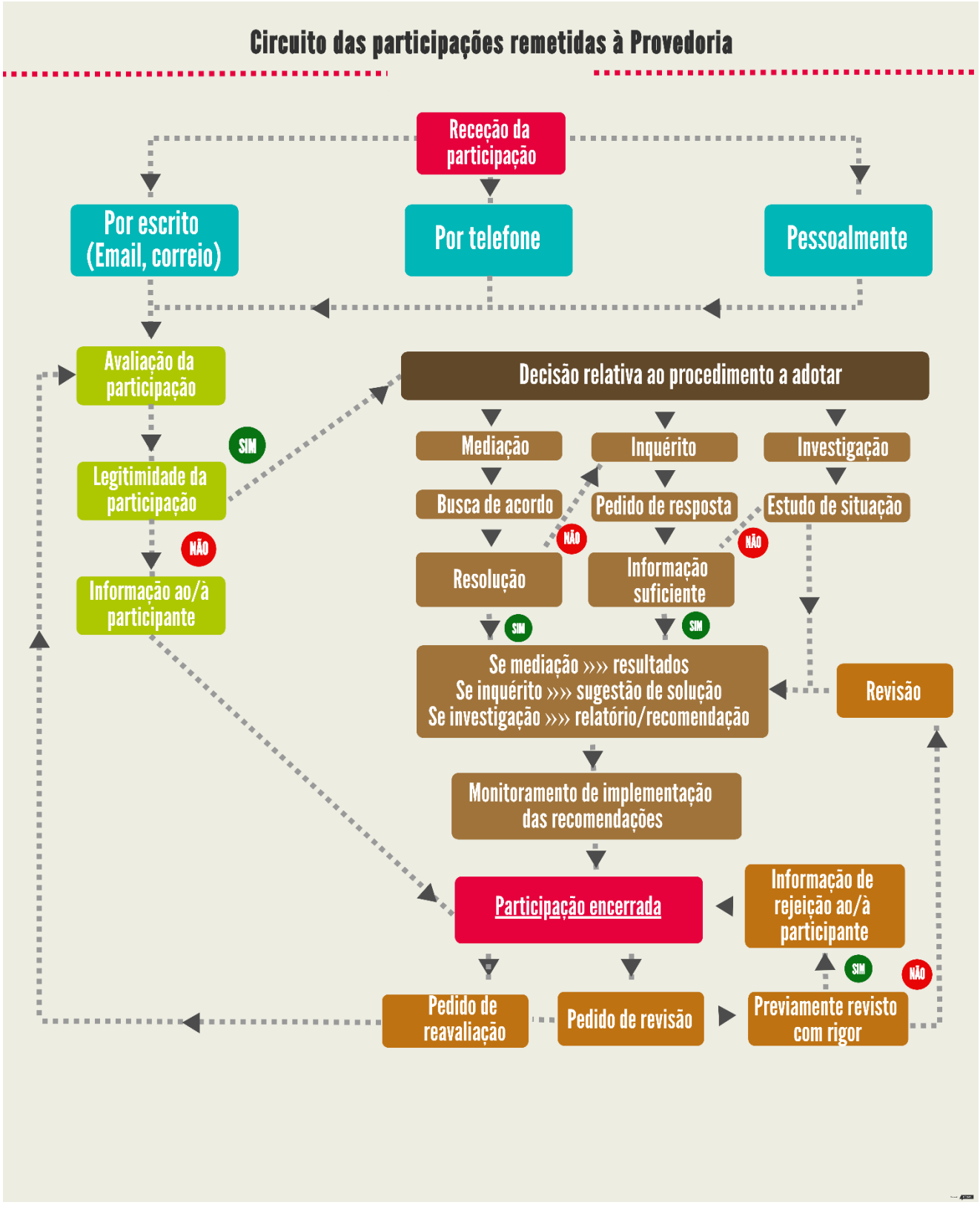
As participações seguem a tramitação indicada na Figura 1. São recebidas por escrito (quase exclusivamente por email), por telefone ou pessoalmente (com a pandemia, foram solicitadas reuniões remotas para submissão de participações, no mesmo volume em que se processavam, em situação normal, as participações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

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

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

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

Figura 1 - Circuito das participações remetidas à Provedoria do Estudante



2.2. Âmbito de intervenção

No âmbito da sua atividade, a Provedoria do Estudante identifica, a partir das ocorrências que lhe são reportadas, uma parte, necessariamente limitada, das questões que preocupam os estudantes na articulação com os docentes, com outros colegas, com os órgãos e com os serviços. Deste modo, apesar do número limitado de participações por referência ao universo total dos estudantes da Universidade e ao conjunto dos problemas que enfrentam, é possível identificar algumas questões de fundo que, pela sua transversalidade e permanência, numa análise diacrónica, permitem fundamentar propostas e recomendações, seja de natureza pedagógico-administrativa, seja de cariz regulamentar. Sob tais pressupostos, a Provedoria assume uma atuação, não somente reativa, de resposta imediata às questões que lhe são colocadas, mas também de prevenção de situações futuras e recorrentes. Para o efeito, procede a uma análise aprofundada e sistémica de situações apresentadas, assumindo-as como essencialmente sintomáticas de aspetos estruturais a rever e a transformar. Na senda de um tal desiderato de transformação e melhoria de qualidade, os pilares fundamentais e os princípios de atuação da Provedoria são: **i)** A valorização da comunicação e do diálogo cooperante com estudantes, serviços e órgãos, bem como a promoção da empatia, da confiança e da confidencialidade na relação com os diversos intervenientes, com particular destaque para os estudantes; **ii)** O exercício de uma magistratura de influência e a prática de ações de mediação na agilização de procedimentos e na abertura ao diálogo entre as partes envolvidas, tendo em vista o bem-estar, a integração e a promoção ético-social de uma relação cooperante entre os diversos subsistemas da Universidade; **iii)** A promoção de uma cultura de cidadania consciente ancorada na compreensão multidimensional dos direitos e deveres dos estudantes e das demais partes envolvidas; **iv)** O contributo para a efetivação da missão da Universidade, pautando-se por uma cultura de excelência e de exigência atenta, quer no domínio do ensino, quer da investigação e da relação com a comunidade, quer ainda no âmbito da relação entre as pessoas e entre estas e os serviços (da Universidade e das respetivas unidades orgânicas).

Ao abrigo dos Estatutos da Universidade de Coimbra e em cumprimento das normas previstas no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, o cargo de Provedor do Estudante tem uma natureza independente dos órgãos de governo da Universidade, sendo o seu exercício incompatível com o desempenho de qualquer cargo num órgão de governo ou de

gestão da Universidade. Essa independência não dispensa, contudo, o Provedor do Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades, que ora se apresenta, e de proceder ao seu envio ao Reitor até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, para efeitos da sua submissão e apresentação ao Conselho Geral. Neste sentido, o presente Relatório reporta-se ao ano civil de 20202, 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 Gabinete de Auditoria e Prevenção de Riscos de Gestão; e do Fundo Solidário - Next do Instituto Justiça e Paz (assim como da rede de parceiros que integra esta entidade). Essa colaboração foi fundamental para assegurar o mais possível que o recurso ao Provedor do Estudante apenas ocorra quando se encontram esgotadas as outras vias de resolução dos problemas (nos serviços, nas unidades orgânicas e, nestas, os docentes, o responsável de curso, o responsável de departamento, as direções, gabinetes de apoio ao estudante, entre outros) ou quando as questões são particularmente complexas e exigem uma argumentação e uma mediação de exceção.

Cabe aqui deixar claramente expresso um agradecimento especial ao contributo da Dr.ª Virgínia Fonseca, Técnica Superior que apoia a Provedoria do Estudante na organização dos processos e que assegura, com a empatia e a resiliência que um órgão como a Provedoria do Estudante exige, os contactos iniciais que presidem às solicitações dos estudantes. Assim como à investigadora do CEIS20, a Doutora Joana Almeida, que colaborou com a Provedoria do

Estudante no desenvolvimento de iniciativas e de estudos, e na articulação de iniciativas desenvolvidas entre a provedoria e outros órgãos (no ano em apreço, designadamente, o Conselho Geral da UC), que viabilizam uma ação pró-ativa por parte da Provedoria.

3. Atividade do Provedor do Estudante

3.1. Enquadramento

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

Os diversos interlocutores que remetem participações à Provedoria do Estudante enquadram-se na seguinte tipologia – que foi estabilizada para permitir análises longitudinais para o tempo de existência da Provedoria:

A) Inscritos: estudantes regulares, ou que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos em 2022 (com direito a reingresso no ano letivo 2022-2023) que tenham optado pela solução de se inscreverem em unidades curriculares isoladas. Na classificação "outros" enquadram-se as participações apresentadas por Núcleos de Estudantes da Associação Académica; por representantes dos estudantes em órgãos; pela Direção dos Núcleos de Estudantes da AAC; por titulares de órgãos; por coordenadores de curso; por trabalhadores docentes ou não docentes; pelos serviços da UC; por familiares dos estudantes[1];

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

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

C) Antigos estudantes: todos aqueles que abandonaram a Universidade, antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2022, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 20202 que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria, a exemplo do ano anterior, evidenciam-se como assuntos apresentados em 2022 sobretudo questões relacionadas com cobrança coerciva de propinas e, em número bastante mais reduzido, reingressos.

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos que dão entrada na Provedoria são classificados como:

A) Pedido de apoio (informação e orientações) – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos ou sobre interpretação de legislação aplicável;

B) Consulta (pedido de intervenção) – Quando as solicitações assumem a forma de:

- pedido de mediação na resolução de um conflito;
- pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
- pedido para acelerar um procedimento administrativo e/ou académico.

C) Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente a:

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

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

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

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

B) Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo da Universidade ou, ainda que mais raramente, de Unidades Orgânicas;

C) Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação, as acusações de plágio e a instauração de processos disciplinares por fraude;

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

Todos aqueles que endereçam participações à Provedoria do Estudante são classificados de acordo com o sexo e com a sua categoria de inscritos. O relatório de 2020 passou a identificar, em categoria separada, os estudantes não internacionais (equiparados a nacionais) provenientes de países africanos de língua oficial portuguesa, por se tratar de um grupo particularmente vulnerável, que viu agravadas as suas possibilidades de integração e de subsistência com a chegada da pandemia em março de 2020. Nas questões que se reportam aos estudantes atualmente inscritos, faz-se uma classificação que permite fazer distinções a partir: da unidade orgânica que acolhe os estudantes; do tipo de curso que frequentam; e do tipo de relação que mantêm com a Universidade. Na classificação baseada na unidade orgânica considera-se, para além das Faculdades, o Instituto de Investigação Interdisciplinar e o Colégio das Artes. A categoria "Outra" é utilizada quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligada a nenhuma unidade orgânica; ou, por

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

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

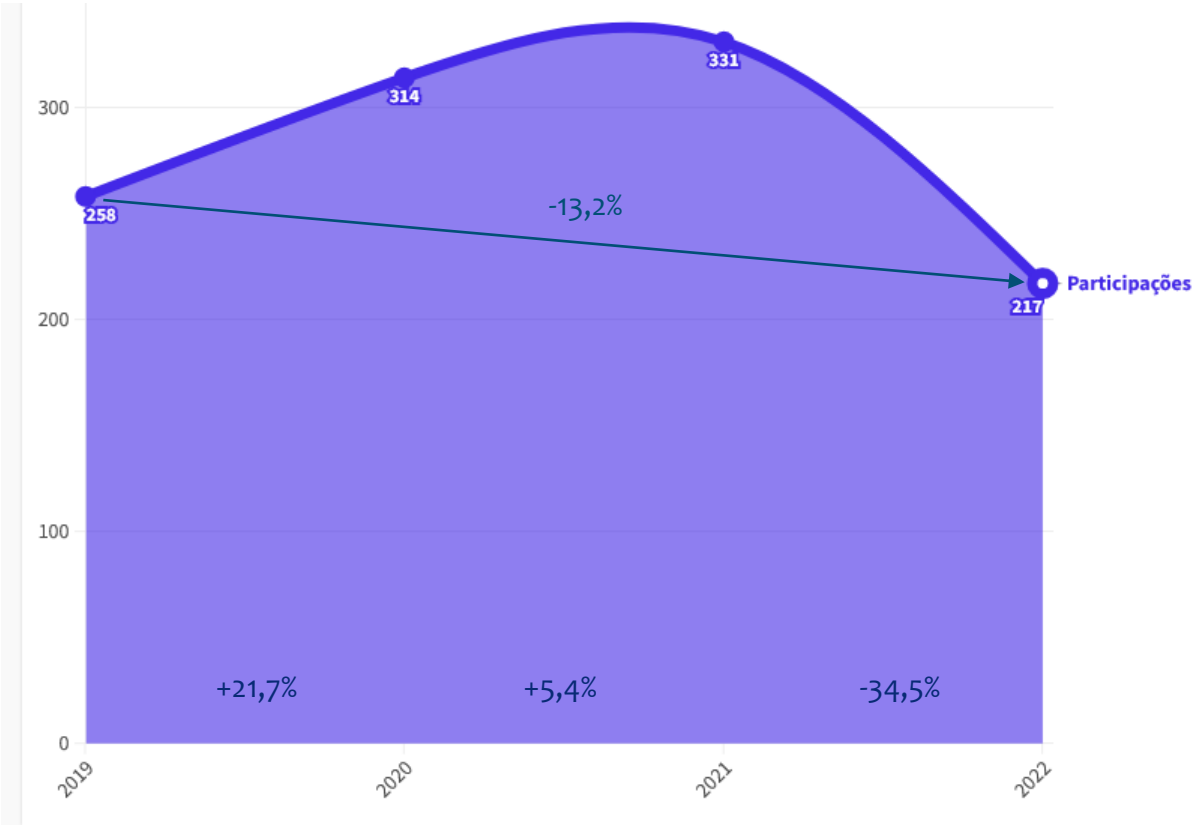
A grande maioria das participações feitas pelos estudantes à Provedoria foi efetuada por correio eletrónico, embora algumas tenham sido apresentadas telefónica ou presencialmente. Inevitavelmente, devido à pandemia, o padrão de atuação do órgão alterou-se substancialmente em 2020, aumentando as comunicações por email, por telefone e por videoconferência e reduzindo-se os contactos presenciais. Este padrão manteve-se em 2022. 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 2022, a Provedoria do Estudante recebeu 217 comunicações, o que representa uma diminuição de 31,5% em relação ao ano anterior (Figura 2) e um dos registos mais baixos de no histórico do órgão (ver relatório de 2019). Este registo vem realinhar-se com a tendência, registada desde 2015, para a redução progressiva do número de participações. Se é verdade que a pandemia, agravando problemas e trazendo novos problemas, tinha invertido essa tendência, também é curial registar que a redução do número de participações relativamente ao período pré-pandémico é de apenas 13,2%; ou seja, uma redução na mesma ordem de grandeza das que se vinham registando anualmente desde 2015. É expectável, sem prejuízo da ocorrência de fatores anómalos ou da mudança de variáveis críticas (número e tipo de estudantes, por exemplo), passíveis de alterar a tendência, que o número de participações se mantenha, nos próximos anos entre as 210 e as 270 participações anuais.

Figura 2 - Evolução do número de participações (2019-2022)

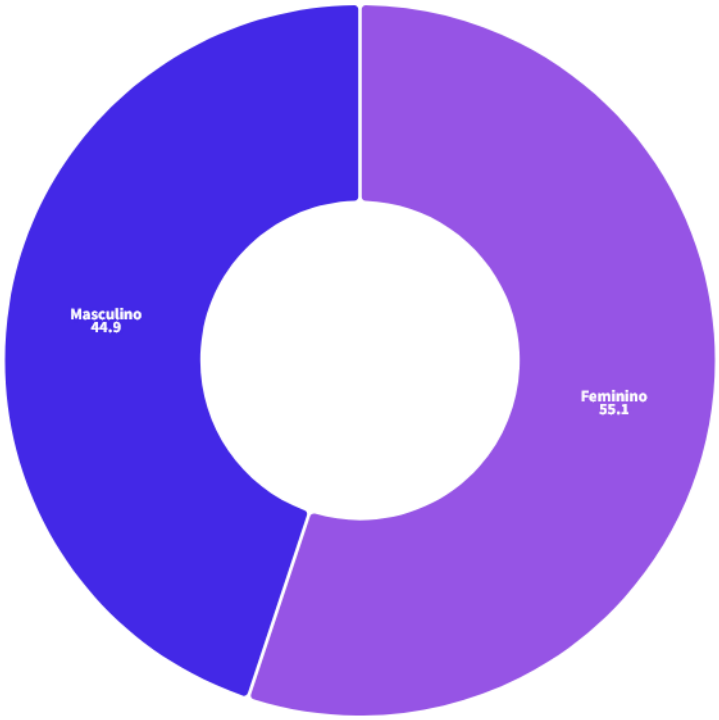


A maior parte dessas comunicações (98,6%) foram apresentadas individualmente (Tabela 1), replicando o padrão de anos anteriores. Por regra, as participações coletivas são mais complexas, embora tenham um caráter residual (excetuando-se o ano de 2020). Mesmo quando estão em causa situações que afetam 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 (55,1%) das comunicações individuais tenham sido apresentadas por estudantes do sexo feminino.

A repartição das comunicações por sexo é sensivelmente proporcional ao peso de cada um dos sexos na população estudantil da Universidade de Coimbra, uma vez que no ano letivo 2021-2022, o corpo discente feminino da instituição representava 57,6% do total[2].

Gráfico 1 - Comunicações individuais por sexo



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

As participações anónimas inviabilizam também a abertura de processo de averiguações, uma vez que não permitem apurar os factos, nem dar um retorno sobre o desfecho final do processo. Excecionalmente, se a gravidade da situação e a solidez dos indícios o justificar, a Provedoria pode considerar a abertura de um processo de inquérito. Em todo o caso, considerando os mecanismos instituídos pela Universidade de Coimbra para salvaguardar a defesa de direitos, a Provedoria do Estudante colabora com outros serviços e organismos.

[2] Dados Fundamentais – Universidade de Coimbra | https://www.uc.pt/dados/ensino/

Disso é exemplo a colaboração, iniciada em 2022, com o Canal de Denúncia Interna da UC, que remeteu à Provedoria 7 casos (não contabilizados nas 217 comunicações) para filtrar as situações (verificar se as mesmas não estavam a ter duplo tratamento, pela Provedoria e pelo Canal de Denúncia) e para que a Provedoria tomasse boa nota das alegadas ocorrências, uma vez que as mesmas diziam respeito a questões de âmbito de atuação do órgão.

Tabela 1 - Tipo de comunicações (n = 217) apresentadas à Provedoria

Tipo						
Individuais					Coletivas	
n		%			n	%
214		98,6			3	1,4
Sexo Feminino		Sexo Masculino				
n	%	n	%			
118	55,1	96	44,9			

Em 2022, não se registou qualquer denúncia anónima (a não ser as que chegaram via Canal de Denúncia Interna), sendo baixo o número de casos (4, 1,8% do total) em que foi solicitada confidencialidade, reportando-se essas situações a questões de natureza pedagógica. Constituindo uma instância de recurso, para tentar resolver casos que não puderam ser resolvidos em outos níveis, é compreensível que, na tentativa de resolução dos casos, os estudantes tendam a abdicar da confidencialidade.

3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade

Os estudantes inscritos, ou os seus representantes, concentram uma larguíssima maioria (92,6%) das comunicações apresentadas ao Provedor (Tabela 2). Ao longo dos anos, as participações dos candidatos e dos antigos estudantes da Universidade de Coimbra têm-se mantido residuais. Estas últimas tendem a manifestar-se nas vagas de cobrança coerciva de propina por parte da Universidade.

Tabela 2 - Relação dos Utentes da Provedoria com a Universidade

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante	202	92, 6
	Familiar	1	0,5
	Outro	4	1,8
Candidatos		4	1,8
Antigos estudantes		6	2,8

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 74,2% do total) as comunicações dos estudantes nacionais. Contudo (Gráfico 3), há que realçar que os estudantes internacionais, que contribuem com 21,7% das comunicações, são apenas cerca de 4,7% dos estudantes da Universidade de Coimbra. Ou seja, o peso com que contribuem para as comunicações apresentadas à Provedoria é 4,6 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[3], designadamente os oriundos dos países africanos de

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

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

Tabela 3 - Origem dos autores das comunicações

Origem	Comunicações	
	n	%
Estudantes nacionais	**161**	**74,2**
Estudantes internacionais	**47**	**21,7**
PALOP	**9**	**4,1**
Total	**217**	**100,0**

Não menos significativo é o facto de a percentagem de comunicações apresentadas por estudantes internacionais ter vindo a crescer de forma significativa nos últimos anos até à pandemia (Gráfico 3) e de ter baixado ligeiramente no período pós pandemia, mantendo-se os principais fatores que motivam essas mesmas comunicações: desfasamento entre a data de inscrição na Universidade de Coimbra e a data efetiva de entrada em Portugal, nomeadamente devido a dificuldades de obtenção de visto, que gera problemas de diversa natureza (académicos, financeiros e pedagógicos); problemas decorrentes do desconhecimento ou de uma má interpretação dos regulamentos da Universidade, assim como da incompreensão de regras e de vocabulário do âmbito académico e pedagógico; necessidade de pagamento, na primeira inscrição, de uma primeira prestação de propinas equivalente às primeiras três

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.

mensalidades (total de 2100€), princípio que não se aplica aos demais estudantes da Universidade de Coimbra e que é difícil de suportar, sobretudo pelos que chegam pela primeira vez à cidade e que se veem confrontados com a necessidade de fazer face a outras despesas de instalação (a Universidade deixou de aplicar esta regra aos estudantes internacionais que não fazem a primeira matrícula/inscrição, mantendo-a apenas para os que fazem a primeira matrícula/inscrição); práticas e comportamentos dos docentes classificadas pelos estudantes como xenófobas e discriminatórias.

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

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

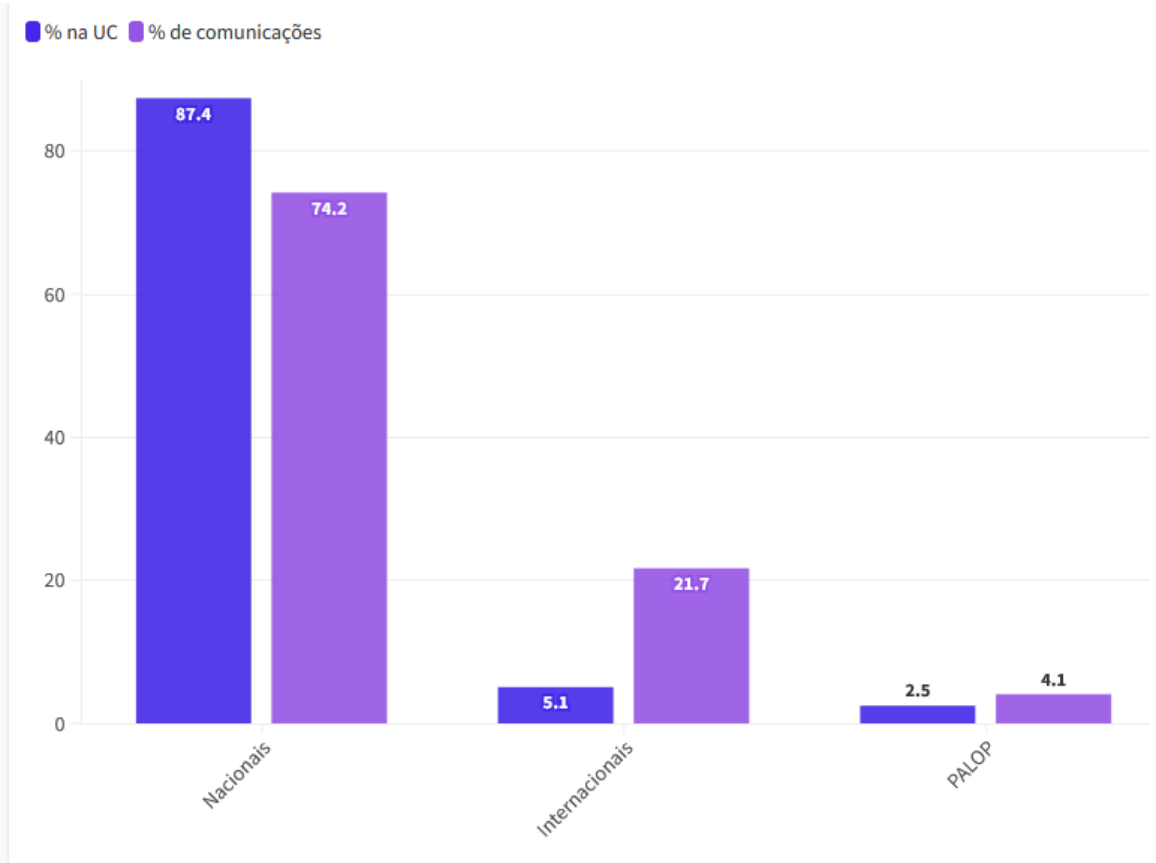
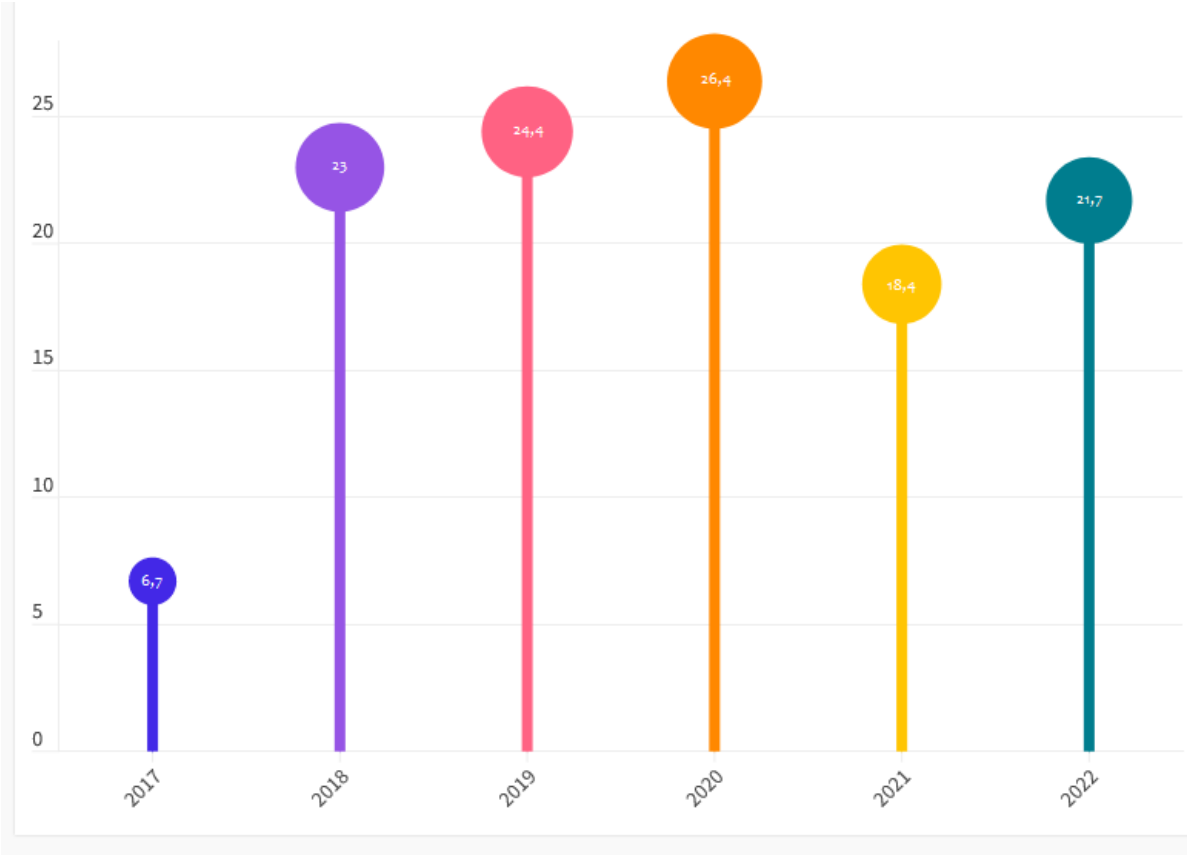


Gráfico 3 - Peso das comunicações dos estudantes internacionais (% do total de participações)



3.2.4. Natureza das comunicações

Recorrentemente, uma comunicação comporta, ou pode comportar, mais que uma situação e as situações podem encerrar mais que um assunto (Figura 3). Este desdobramento é importante para darmos conta da complexidade das participações remetidas à Provedoria do Estudante. Das 217 comunicações recebidas em 2022, 52,8% envolviam mais que uma situação e 7,9% envolviam 3 situações. Foram registadas 347 situações (Figura 3 e Gráfico 4) que foram agrupadas, em função da sua natureza, em: Consulta; Pedido de Apoio; Reclamação; e Sugestão (Tabela 4, Gráfico 5).

Em 2022, as comunicações deram origem a 59,9% mais situações e os assuntos desdobraram-se em 24,4% mais que as situações (Gráfico 5), o que se deve, como salientámos, à natureza, e consequente grau de complexidade, das comunicações apresentadas à Provedoria, sobretudo, pelos estudantes internacionais. Ainda assim, o grau de complexidade das

participações confirma a tendência pós pandemia evidenciando-se, para lá da redução geral, uma redução do grau de complexidade em relação aos dois anos anteriores.

Figura 3 - Comunicações, Situações e Assuntos (2022)

Gráfico 4 - Comunicações Situações e assuntos (n 2022)

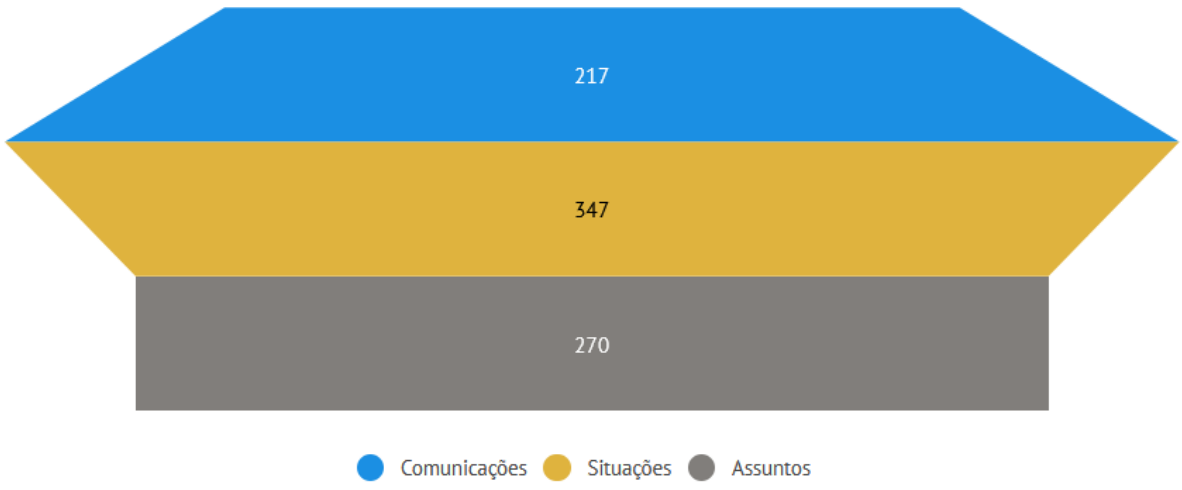
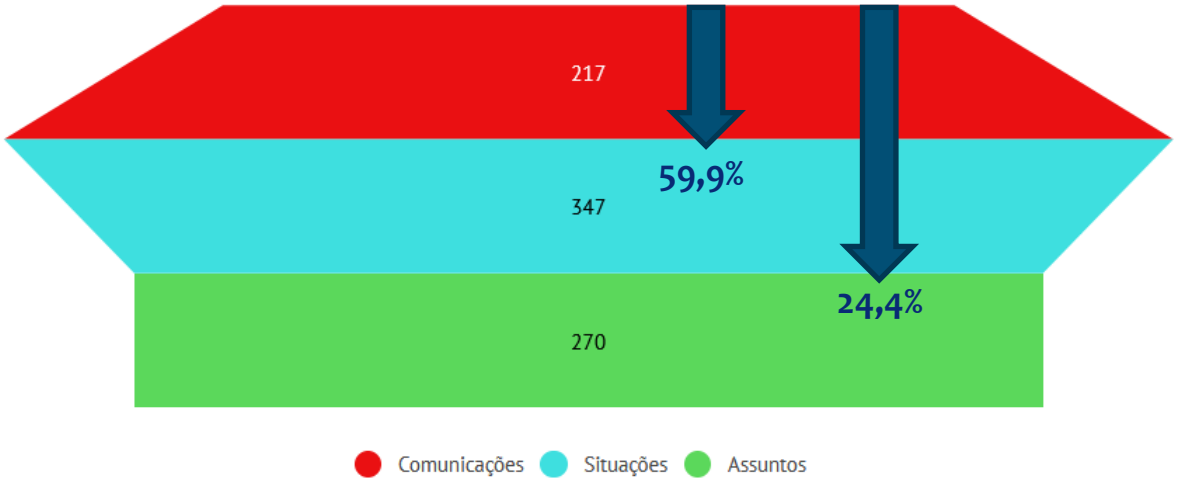


Gráfico 5 - Natureza das comunicações »» Situações »» Assuntos



As consultas e as reclamações apresentam um maior volume de comunicações, correspondendo, respetivamente, a 49% e a 25,6%, logo seguido dos pedidos de apoio com 25,1%. o que equivale, sensivelmente, ao padrão dos anos anteriores (Tabela 4), ainda que, em 2022, o peso relativo das reclamações tenha diminuído ligeiramente (Gráfico 6).

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 enquanto fonte fidedigna para confirmação procedimentos e interpretação regulamentar.

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

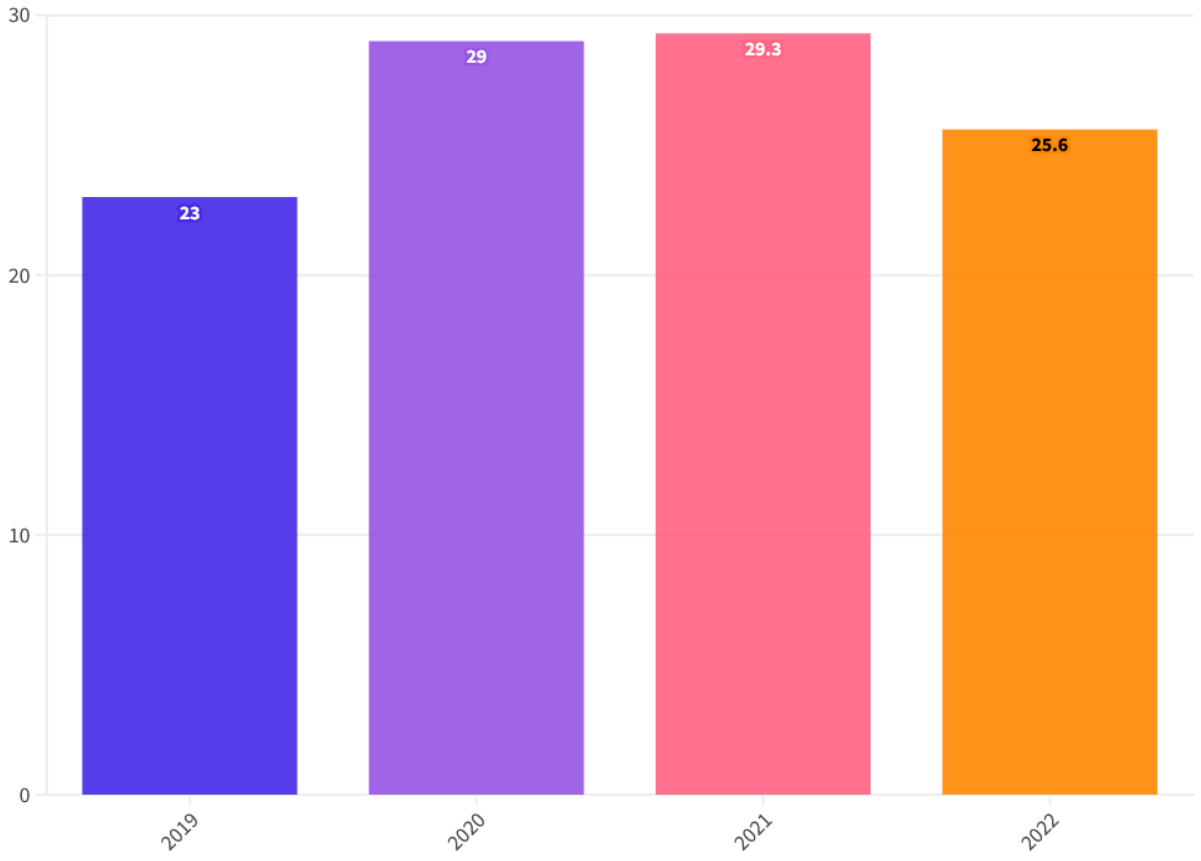


Tabela 4 - Natureza das comunicações (Situações)

Natureza	Comunicações »»» Situações	
	n	%
Consulta	**170**	**49,0**
Pedido de apoio	**87**	**25,1**
Reclamação	**89**	**25,6**
Sugestão	**1**	**0,3**

3.2.5. Assunto das comunicações

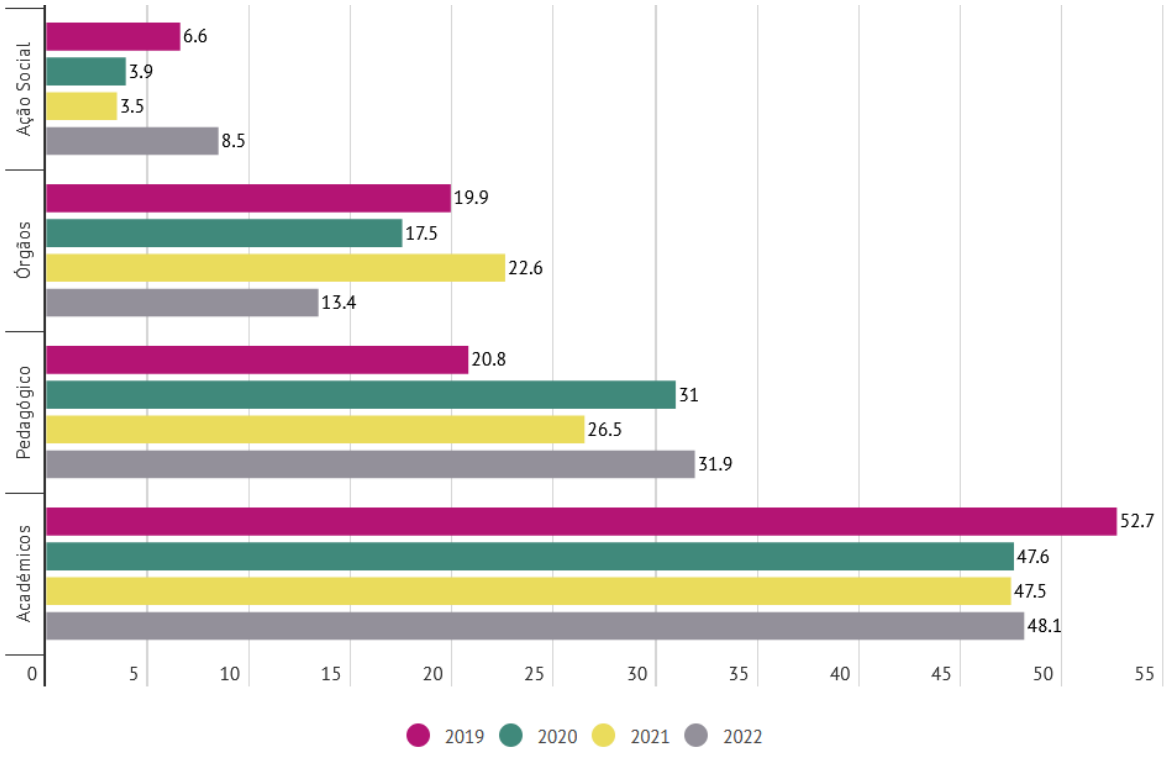
As 217 comunicações versaram sobre 270 assuntos (Figura 3). Estes assuntos dividem-se por uma tipologia com quatro modalidades: Ação Social; Financeiro; Pedagógico; e Académicos (Tabela 5). Para o ano de 2022 deixámos de identificar os assuntos que, sendo relativos a pelo menos uma dessas 4 modalidades, tivessem especificamente a ver com a Covid-19 (e que representavam cerca de 20% do total dos assuntos durante os anos da pandemia), nomeadamente porque passaram a ser muito residuais.

Como nos anos precedentes, os assuntos Académicos concentram a maioria dos assuntos referenciados, perfazendo 48,1%. Seguem-se os assuntos pedagógicos (31,9%), logo seguidos dos assuntos relativos aos órgãos (13,4%) e, por fim, a ação social (8,5%). Em termos de tendência, de 2021 para 2022, regista-se um aumento para co dobro dos assuntos relativos a Acão Social, tendo todos os outros mantido a sua importância relativa, havendo uma ligeira descida nos assuntos relativos a Órgãos.

Tabela 5 - Natureza das comunicações (assuntos)

Natureza	Comunicações »»» Assuntos	
	n	%
Ação Social	**21**	**8,5**
Órgãos	**33**	**13,4**
Pedagógico	**86**	**31,9**
Académico	**130**	**48,1**
Total	**270**	**100,0**

Gráfico 7 - Natureza do assunto (% 2019-2022)



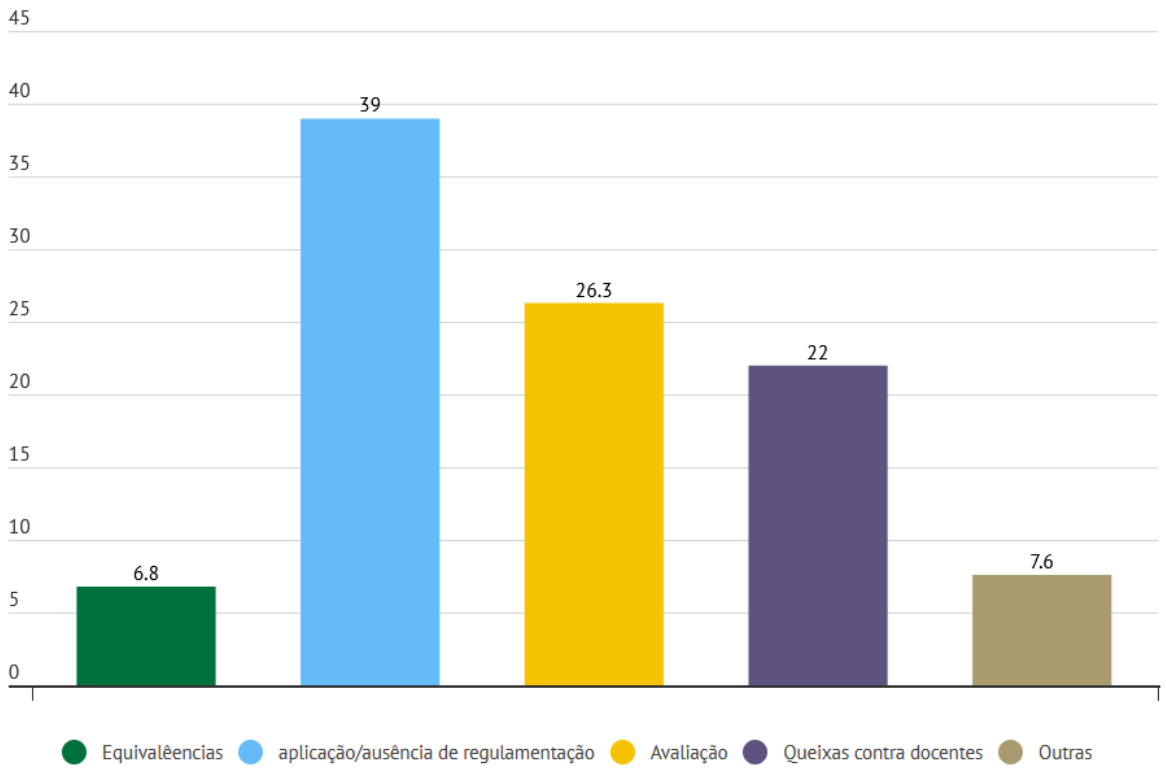
É possível analisar melhor estes resultados desagregando as várias categorias: Ação Social; Pedagógico; Académicos; e Órgãos.

Se os assuntos relativos à Ação Social - cuja relevância é diminuta no total dos assuntos, ainda que tenham aumentado para o dobro - têm a ver, no ano de 2022, com questões relativas a dificuldades económicas, alimentação e alojamento (no total perfazem 58% dos casos de Ação Social), mas também com a morosidade na análise/decisão de processos (18,7% dos casos de ação social), a análise mais pormenorizada das duas categorias com mais incidências permite detalhar as preocupações dos estudantes.

Nos assuntos de natureza pedagógica mantém-se o padrão registado em anos anteriores, embora haja algumas mudanças a assinalar, não sendo despiciendo relevar que esta é uma das dimensões mais mutáveis das análises que a Provedoria efetua anualmente (Gráfico 8), variando significativamente de um ano para o outro. Em 2022 predominam questões relativas à aplicação/ausência de regulamentação (organização pedagógica das unidades curriculares e dos cursos, assiduidade e justificação de faltas, escolha de turmas e de horários, realização de estágios), 39% do total dos assuntos pedagógicos; seguindo-se assuntos (26,3%) que têm a ver com as avaliações (avaliação, horários das provas, fraude e plágio); queixas diretas contra docentes (relacionamento docente-discente, tutorias e orientações, atrasos nos lançamentos

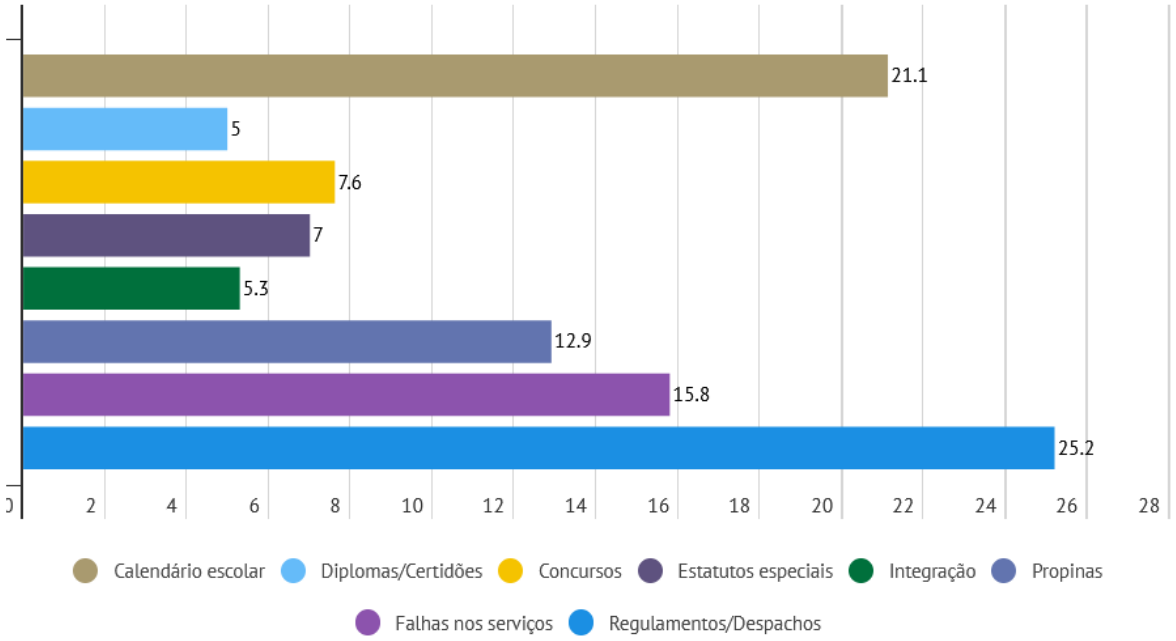
das classificações, assiduidade e pontualidade dos docentes, horários de atendimento), 22% do total de assuntos pedagógicos; questões relativas a equivalências e creditações (6,8%).

Gráfico 8 - Assuntos de índole pedagógica (%)



Na área dos Académicos (Gráfico 9) sobressaem problemas relativos a regulamentos e despachos (25,2% do total dos assuntos académicos); questões relativas ao calendário escolar e a inscrições (matrículas, inscrições, anulação de inscrição, entrega de dissertação/tese) que concentram 21,1% dos assuntos académicos; falhas dos serviços (morosidade nos procedimentos, designadamente análise dos requerimentos, qualidade do atendimento), 15,8% dos assuntos académicos; propinas (divida e consequências da dívida de propinas, devolução de propinas, acordos de pagamento, 12,9% dos assuntos académicos; questões relativas a concursos (acesso, ingresso, reingresso, mudanças de curso), que representam 7,6% dos assuntos académicos; e também questões que têm a ver com a aplicação de estatutos especiais (7% dos assuntos académicos).

Gráfico 9 - Assuntos de cariz académico (%)



3.2.6. Identificação da unidade orgânica

As 217 comunicações que deram entrada na Provedoria em 2022 repartem-se por todas as unidades orgânicas, excetuando-se o Colégio das Artes. A FCTUC (28,1%) é a unidade orgânica de onde resulta o maior número de comunicações (Tabela 6 e Gráfico 10). Seguem-se-lhe, com uma percentagem dentro dos dois dígitos, a FDUC (23%); a FLUC (15,2%); a FEUC (14,3%) e a FMUC (5,5%). Com menos de 5% das participações temos a FPCEUC (4,1%), a FCDEFUC (3,7%), a FFUC (2,8%) e o III (0,9%). A UC foi responsável pela receção de 4 comunicações (1,8%).

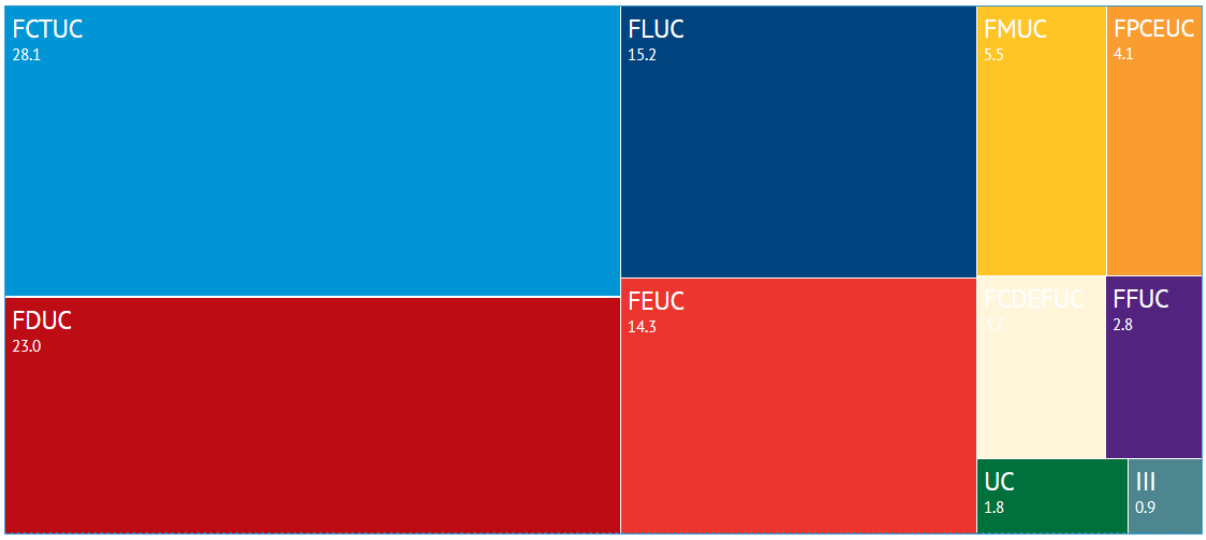
Há que, naturalmente, relativizar a percentagem de comunicações que cada unidade orgânica originou considerando o número de estudantes inscritos em cada uma delas (Tabela 7 e Gráfico 11).

Tabela 6 - Comunicações por unidade orgânica

Unidade orgânica	Comunicações	
	n	%
FLUC	33	15,2
FDUC	50	23,0
FMUC	12	5,5
FCTUC	61	28,1
FFUC	6	2,8
FEUC	31	14,3
FPCEUC	9	4,1
FCDEFUC	8	3,7
III/UC	2	,9
CA	0	0,0
UC	4	1,8

A FDUC (variação de +60,8% entre % de comunicações e % de estudantes); A FEUC (variação de +32,4% entre % de comunicações e % de estudantes); a FCDEFUC (variação de +19,4% entre % de comunicações e % de estudantes); e a FLUC (variação de +6,3% entre % de comunicações e % de estudantes) destacam-se por acolherem estudantes que apresentaram, em 2022, proporcionalmente mais participações à Provedoria. A FPCEUC (variação de -52,6% entre % de comunicações e % de estudantes); A FMUC (variação de -50% entre % de comunicações e % de estudantes); A FFUC (variação de -43,1% entre % de comunicações e % de estudantes); a FLUC (variação de -9,4% entre % de comunicações e % de estudantes) destacam-se entre as unidades orgânicas que, proporcionalmente, geraram, em 2022, um volume de comunicações relativamente inferior ao número de estudantes que acolhem.

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



Mantendo este indicador uma certa regularidade ao longo dos anos, e estando identificadas as principais razões das tendências que dão forma a essa regularidade, a FMUC é a UO que, neste indicador, mantem maior irregularidade, alternando entre variações positivas e variações negativas significativas. Sendo também de registar que a pandemia havia contribuído para alterar este indicador, contribuindo, por exemplo, devido a questões relativas a avaliações, para que a FMUC se colocasse na situação de ter, proporcionalmente, mais participações que estudantes. A FCTUC, em menor grau que a FMUC, segue também este padrão de alternância anual. As demais unidades orgânicas tendem a ser mais constantes no padrão evidenciado por este indicador.

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

comunicações, ainda que em 2022 a FLUC tenha sentido menos que as outras 3 Unidades Orgânicas com mais estudantes internacionais a influência deste contingente no volume de participações remetidas à Provedoria do Estudante. A FCTUC, a FDUC, a FLUC e a FEUC concentram 84% dos estudantes internacionais e cerca de 68,3% dos estudantes de doutoramento da Universidade de Coimbra (concentrando o III 8.6% dos estudantes do 3° ciclo da UC, cujos cursos são acolhidos, sobretudo, na FCTUC, na FEUC e na FLUC).

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

Unidade orgânica	% de estudantes	% de comunicações
FLUC	**14,3**	**15,2**
FDUC	**14,1**	**23,0**
FMUC	**11,0**	**5,5**
FCTUC	**31,0**	**28,1**
FFUC	**6,5**	**2,8**
FEUC	**10,8**	**14,3**
FPCEUC	**7,8**	**4,1**
FCDEFUC	**3,1**	**3,7**
III/UC	**0,9**	**,9**
CA	**0,3**	**0,0**

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

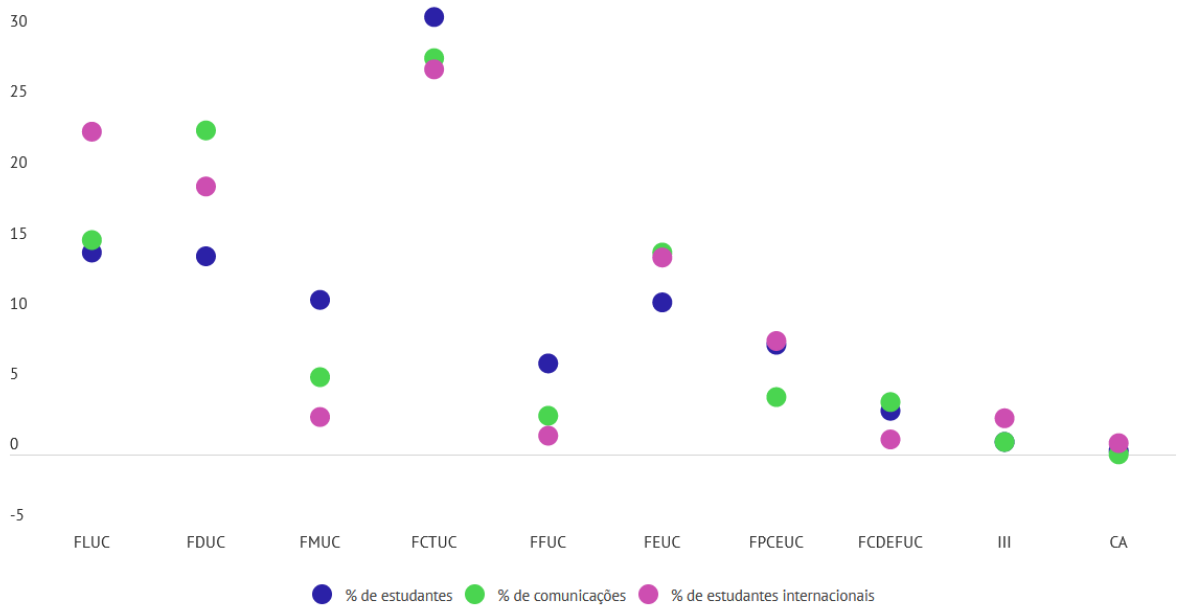


Gráfico 12 – Peso relativo no universo de comunicações e no universo de estudantes (%)

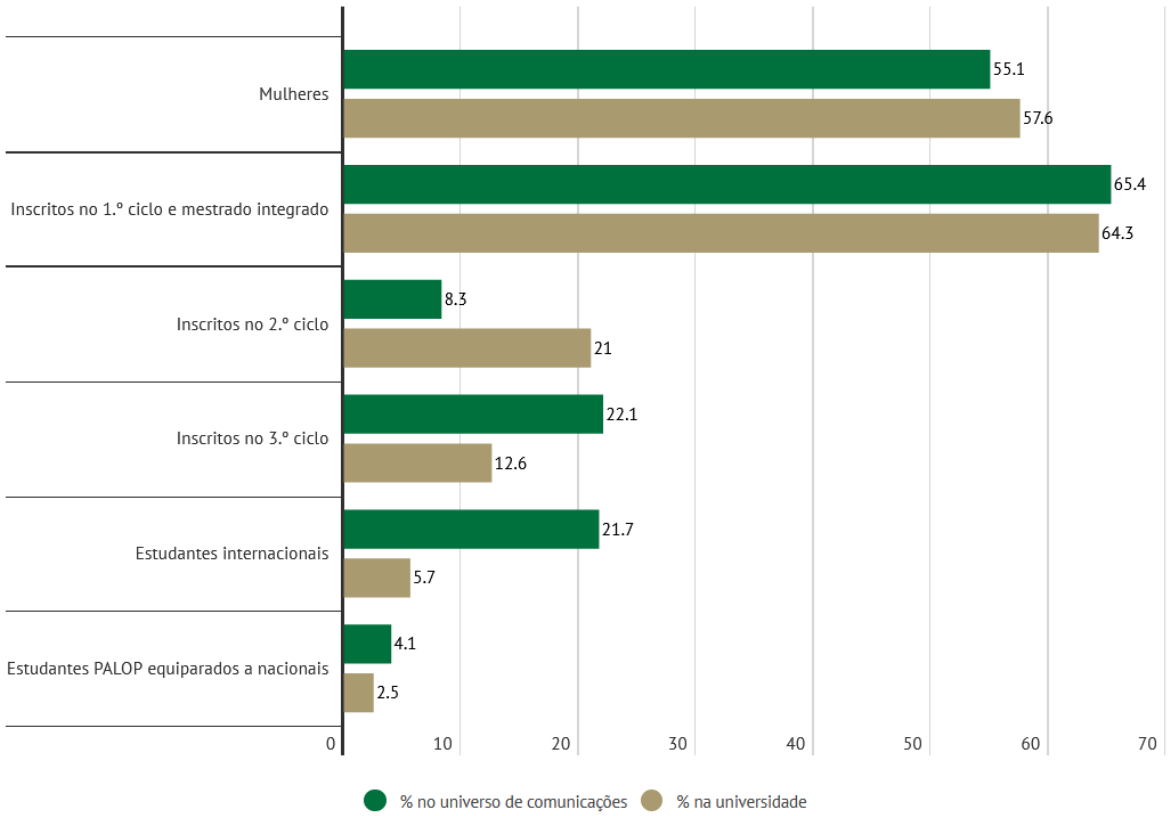


Gráfico 13 – Distribuição dos estudantes do 3º ciclo por unidade orgânica (%)

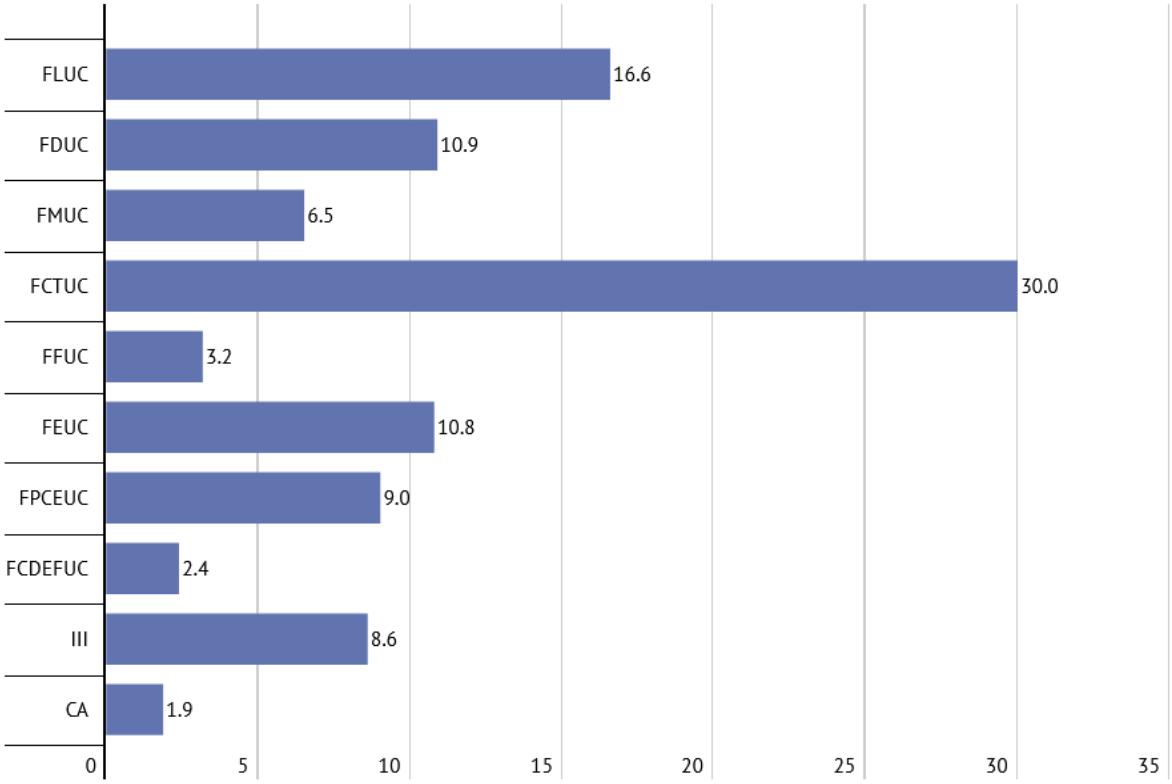


Tabela 8 - Comunicações por tipo de curso

Tipo de curso	Comunicações	
	n	%
1.º Ciclo	99	45,6
Mestrado Integrado	43	19,8
2.º Ciclo	18	8,3
3.º Ciclo	48	22,1
Não conferente de grau	9	4,1

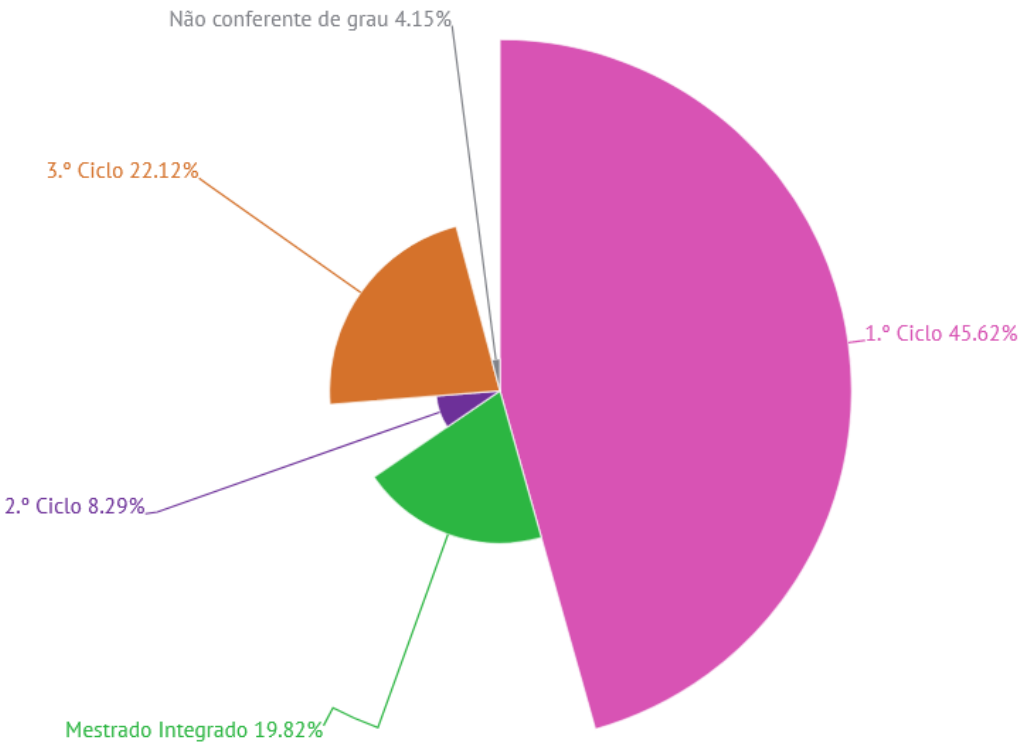
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos estudantes

Considerando as 217 comunicações referentes ao ano civil de 2022 recorreram aos serviços da Provedoria estudantes de todos os tipos de curso (cf. Tabela 8 e Gráfico 14).

Quase metade das comunicações foi apresentada pelos estudantes do 1° ciclo de estudos, o que representa um crescimento significativo em relação a anos precedentes. Os estudantes dos 2° e 3° ciclos remeteram, cada um deles, respetivamente, 8,3% e 22,1% do total de comunicações, o que representa na tendência recente, uma redução para o 2° ciclo e um aumento para o 3° ciclo. Os estudantes de mestrado integrado fizeram chegar à Provedoria cerca de 19% do total de comunicações recebidas no serviço (o peso dos mestrados integrados diminuiu significativamente devido à redução, por decisão da tutela, em reduzir este tipo de cursos).

Em 2022, tal como em anos anteriores, 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, sem deixar de considerar o crescimento relativo das participações dos estudantes de 1° ciclo (sendo este um fenómeno que tem de ser aferido nos próximos anos, de modo a avaliar se o efeito é conjuntural ou não).

Gráfico 14 – Comunicações por tipo de curso (2022)



O facto de o 3° 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. A admissão de candidatos com perfil adequado para completar uma tese é também um fator que, genericamente, tem de ser considerado no sistema de ensino. Esse facto é confirmado pela tendência para que os estudantes dos cursos não conferentes de grau, e que não têm de apresentar/defender um trabalho final na modalidade de provas públicas (dissertação/tese), submetam à Provedoria comunicações que são, em percentagem, inversamente proporcionais ao peso que têm no universo de estudantes da Universidade de Coimbra.

3.2.8. Situação dos assuntos comunicados

Como enfatizada na parte inicial deste relatório, a Provedoria do Estudante concretiza a sua intervenção a partir de quatro tipos de ação diferenciada, ainda que recorrentemente nenhum deles, por si só, seja suficiente para que seja desenvolvido o esforço necessário à resolução da

situação em causa. Assim, a intervenção da Provedoria resulta de uma ação combinada de: mediação; prestação de informação; encaminhamento da solicitação aos órgãos e serviços pertinentes para a sua resolução; ou esclarecimento e aconselhamento/apoio aos estudantes para determinação de vias de ação ou para a explicitação de consequências e possibilidades associadas a uma dada decisão. A primeira delas (mediação) é, sem dúvida, o tipo de ação mais frequente, sendo seguida pelo último tipo de ação indicado (esclarecimento e aconselhamento as estudantes.

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

Em 2022, das 217 comunicações remetidas à Provedoria, à data de encerramento deste relatório, 12% das situações ainda não estavam concluídas, sendo que o tempo médio de resolução (desde a data de entrada na Provedoria) foi de 17 dias úteis.

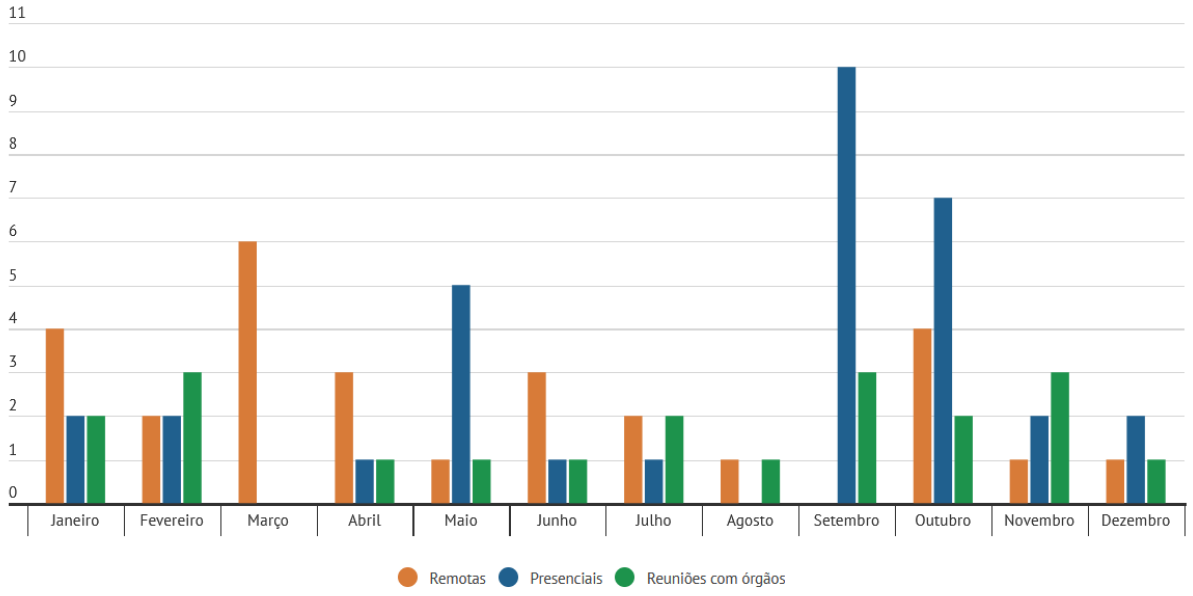
3.3. Audiências

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 2022, o número de audiências foi mais baixo que em anos anteriores, salvaguardando-se que o número de audiências está mais ou menos indexado ao número de situações reportadas. 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, sendo essa a via a preferida por muitos estudantes.

Durante o ano de 2022 realizaram-se, quase todas nas instalações da Provedoria, 61 audiências (33 das quais presenciais) repartidas por 12 meses (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 reuniões com órgãos (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, que vão sendo tão mais frequentes quanto maior é o tempo de exercício de funções) realizaram-se, ao longo de 2022, 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 2022, foram realizadas 98 reuniões e/ou contactos institucionais, 20 dos quais foram reuniões com órgãos de unidades orgânicas.

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

3.5. Análise Comparada das Comunicações Recebidas

As 217 participações recebidas pela Provedoria do Estudante em 2022 constituem o valor mais baixo desde o início de atividade da Provedoria do Estudante em 2009, excluindo o ano de 2010 (com 147 participações). Em 2020, o volume de comunicações, que tinha entrado numa tendência de descida em 2016, tinha voltado a subir acima das 300 (sendo nessa altura da pandemia de 314). Em 2011 foram recebidas 344 participações; em 2012 foram 392; em 2013 foram 370; em 2014 foram 388; em 2015 foram 416; em 2016 foram 384; em 2017 foram 378; e em 2018 foram 317.

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

a) a tendência para a descida, retomada no pós-pandemia, 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 durante dois anos, que correspondem aos primeiros dois anos do mandato, fica a dever-se, direta e indiretamente, à pandemia. A pandemia veio agravar, em intensidade ainda não totalmente verificada atualmente, questões de natureza pedagógica (designadamente as que têm a ver com avaliações); questões de natureza académica (capacidade de resposta em tempo útil aos requerimentos dos estudantes); e questões de natureza financeira (dificuldades de pagamento de propinas, celebração de acordos de pagamento e cobranças coercivas).

3.5.4. Considerações transversais a partir de uma análise comparativa

É conveniente, pela pertinência e pela persistência das observações, enfatizar questões já relevadas em relatórios anteriores, designadamente nos relatórios de 2018 e de 2019. Por isso, transcrevemos e citamos nesta secção do relatório a secção homóloga dos relatórios anteriores.

Os dados referentes a 2022, não obstante as suas especificidades, revelam um conjunto de questões que persistem ao longo dos últimos anos, designadamente as reclamações e consultas relativas a atrasos na resposta a requerimentos dos estudantes e as dificuldades de compreensão da legislação e regulamentação académica. Trazem também consigo alguns dados novos, ou dados que emergem de forma mais nítida e interpelante sobre aspetos que já se vinham a manifestar de forma latente ou subtil em anos precedentes. É o caso de questões relacionadas com a área pedagógica, designadamente em relação à admissão de candidatos em programas de 3° ciclo sem que sejam devidamente avaliadas as condições objetivas dos candidatos para poderem concluir em tempo útil e com o devido rigor académico os cursos em que ingressam; à admissão pouco criteriosa - sem avaliação de perfis que permita aferir a capacidade dos estudantes em terem sucesso nos cursos em que são inscritos - de estudantes estrangeiros, designadamente PALOP, equiparados a nacionais; ao papel dos orientadores de dissertação ou de tese; à relevância dos coordenadores de curso em relação às opções que os estudantes fazem desde o momento em que ingressam e ao acesso a informação apropriada; à integração dos estudantes internacionais e dos estudantes estrangeiros; mas também à questão das avaliações dos estudantes.

Diversos estudantes, inclusive os de nacionalidade brasileira, continuam a salientar dificuldades associadas à inscrição feita a distância (para estudantes que se inscrevem pela primeira vez), o que conduz a erros que obrigam a correção (nem sempre fácil, atempada ou isenta de consequências) aquando da chegada a Portugal. A informação e o apoio disponibilizados a estudantes estrangeiros que se matriculam e se inscrevem pela primeira vez na UC têm de ser melhorados, sob pena de as inscrições gerarem atos academicamente improcedentes e inconscientes em matéria de responsabilidades financeiras. Esta intervenção é sobretudo necessária em relação aos estudantes de doutoramento, mas também em relação a todos aqueles que se confrontam com dificuldades de obtenção de visto. 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. Tinham sido já identificadas, sublinhe-se, no estudo que a Provedoria do Estudante desenvolveu no início de 2020, pelo qual procurou conhecer: as motivações dos estudantes internacionais da Universidade de Coimbra para estudar além-fronteiras e, designadamente, para escolher a UC; as principais dificuldades e obstáculo que se colocam a estes estudantes, assim como as fontes de suporte que encontram na cidade e na universidade; as expetativas que acalentam em relação ao futuro; a avaliação que fazem dos diversos serviços prestados pela Universidade e pelo Município; as propostas que fazem para uma univers(c)idade intercultural. Porque os estudantes internacionais continuam a ser numerosos na Universidade de Coimbra e porque enfrentam problemas específicos exige-se um olhar estratégico para este segmento discente.

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, seja quem for, 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, mas que recentemente sinais de melhoria. 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. Espera-se que o tempo ajude a estabilizar soluções.

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.

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

de regularização de dívida se faça acompanhar pela devida publicitação da possibilidade de, em casos de carência económica comprovada, ser concedido um período de carência de dois anos para pagamento da dívida.

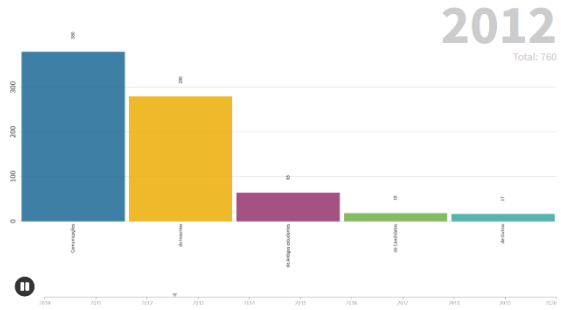
Ainda no plano financeiro, torna-se necessário que a Universidade se imponha prazos de devolução aos estudantes consentâneos com os prazos de cobrança, de modo a atenuar a desproporcionalidade entre mecanismos e procedimentos de cobrança e de devolução de verbas devidas. A reciprocidade é a base fundamental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

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

Uma última nota para um fenómeno que, não sendo novo, se ampliou e se complexificou com a chegada da pandemia, nomeadamente os problemas inerentes às avaliações dos estudantes. Um fenómeno que se estende a outras instituições de ensino superior, como pôde ser amplamente constatado na imprensa e nos contactos do Provedor com outros Provedores do Estudante de Instituições de Ensino Superior. As contingências e as incertezas suscitadas pela gestão da pandemia foram um fator perturbador das avaliações. Entre outras dimensões dos problemas que se levantaram - e que resultaram numa avaliação específica por parte da Provedoria do Estudante a partir de um estudo que conduziu - 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.

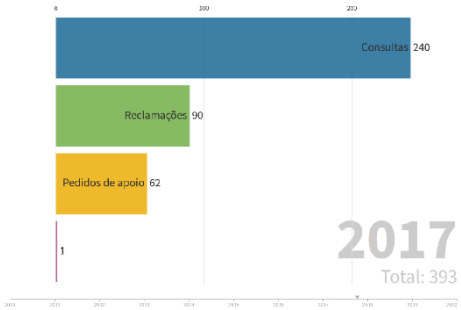
Grosso modo, a pandemia, no contexto avaliativo, fez aumentar o nível de oportunismo dos estudantes e o grau de desconfiança dos docentes. Este contexto, agravado por alterações súbitas, e nem sempre devidamente transparentes, de modalidades e de critérios de avaliação, gerou um clima generalizado de desconforto e de suspeição que tem de ser enfrentado num momento em que a inteligência artificial generativa irrompe no ensino superior, suscitando dúvidas sobre a persistência dos modos como se ensina e como se avalia. 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, 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, assim como das taxas de abandono. Recomenda às direções das unidades orgânicas que, sem prejuízo de apuramento de responsabilidades – eventualmente através de abertura de processo de inquérito - não banalizem o recurso aos processos disciplinares por fraude ou tentativa de fraude. A fraude e a tentativa de fraude quando julgadas graves ao ponto de justificar processo disciplinar, devem ser devidamente verificadas e consubstanciadas em notas de culpa e não em meros incidentes de suspeição, como por exemplo, os que resultam de um grau de sobreposição de texto entre respostas de estudantes num determinado exame.

ANEXO I – Indicadores Gerais (2010-2022)



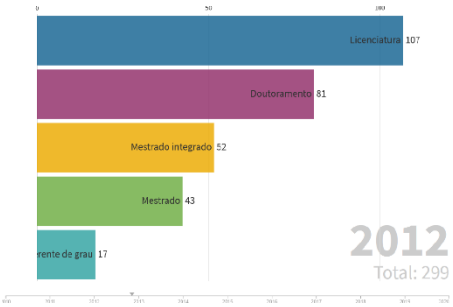
Natureza das comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante (2010-2022)

Tamanho aumentado »»» LINK



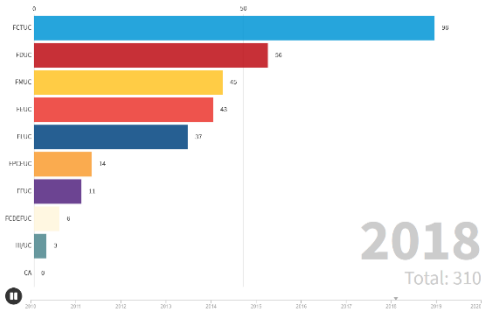
Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por tipo de participante (2010-2022)

Tamanho aumentado »»» LINK



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por ciclo de estudos (2010-2022)

Tamanho aumentado »»» LINK

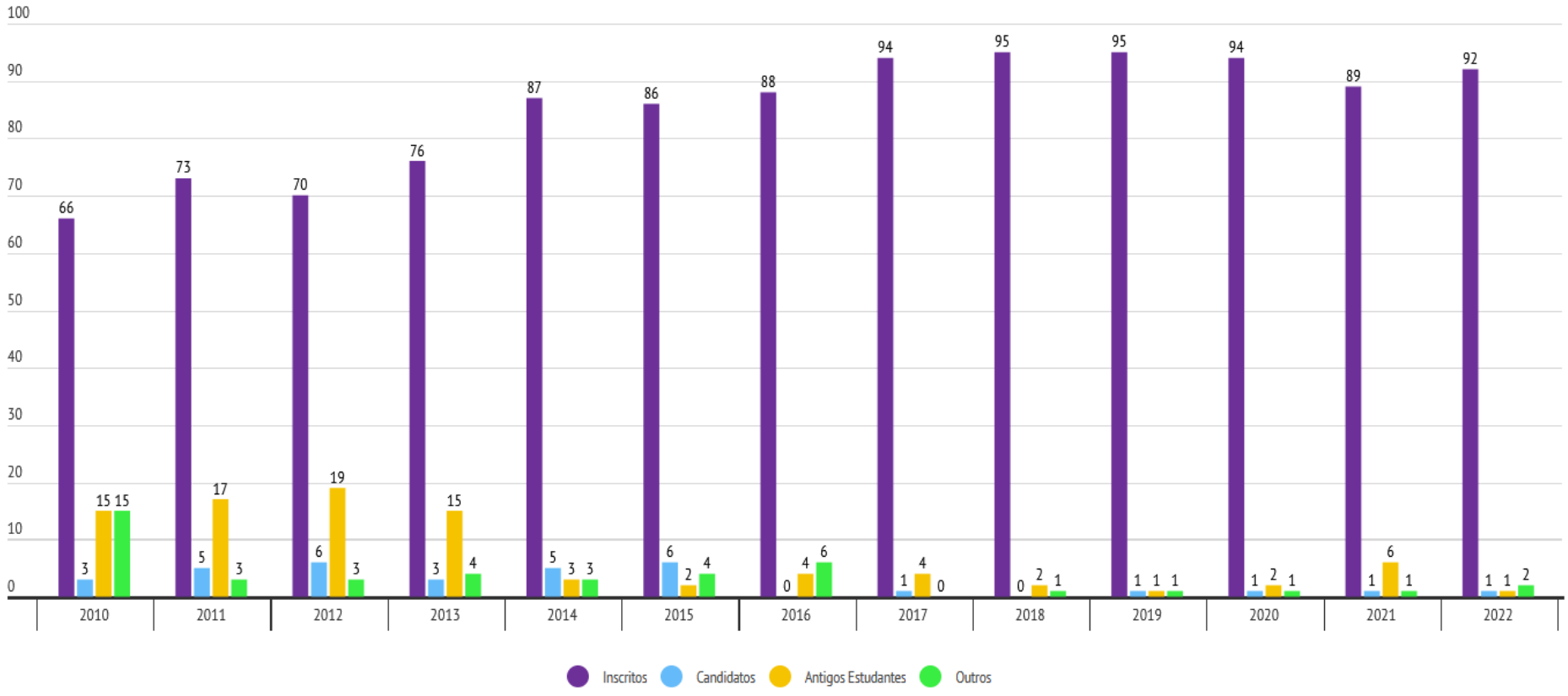


Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por unidade orgânica (2010-2022)

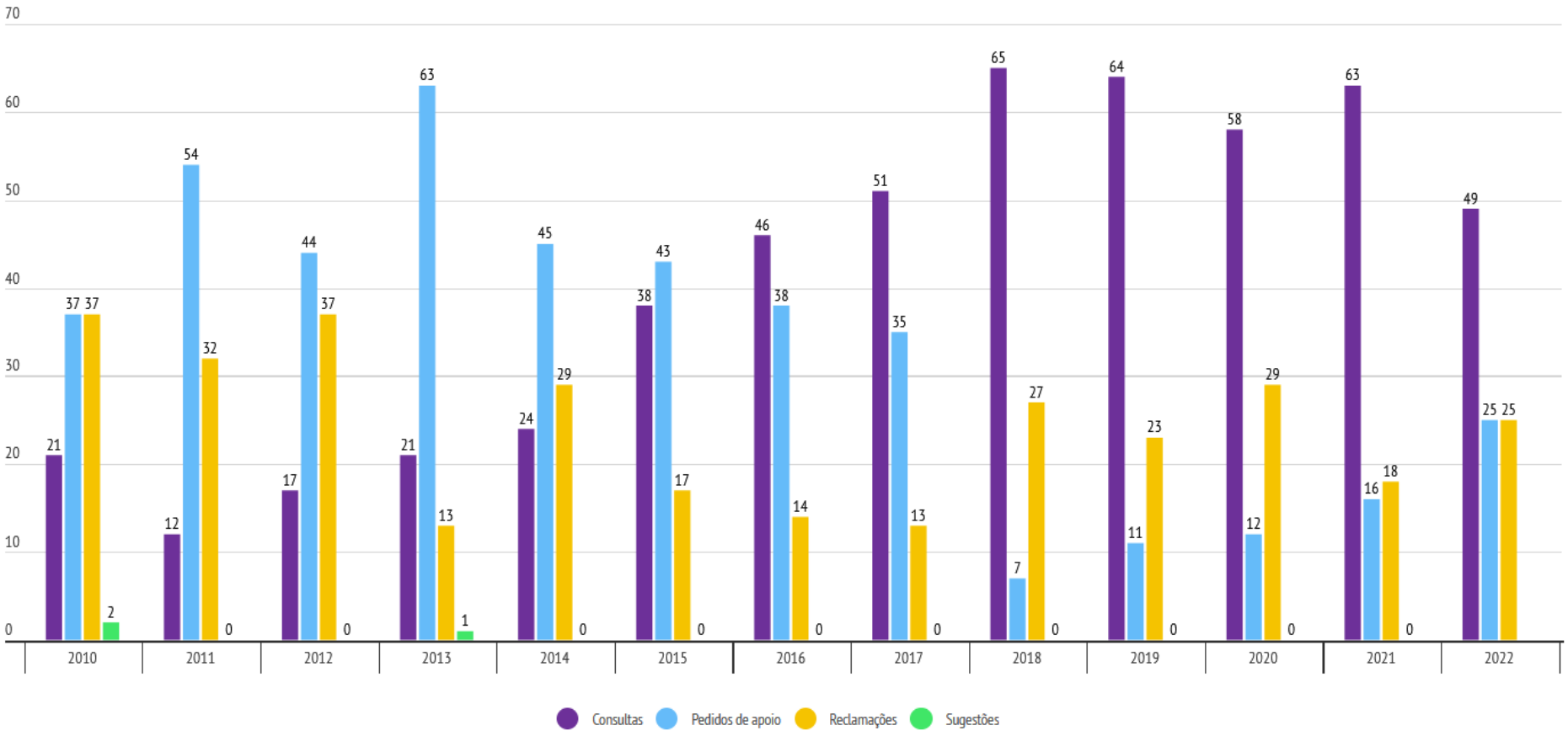
Tamanho aumentado »»» LINK

Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por tipo de participante (2010-2022)

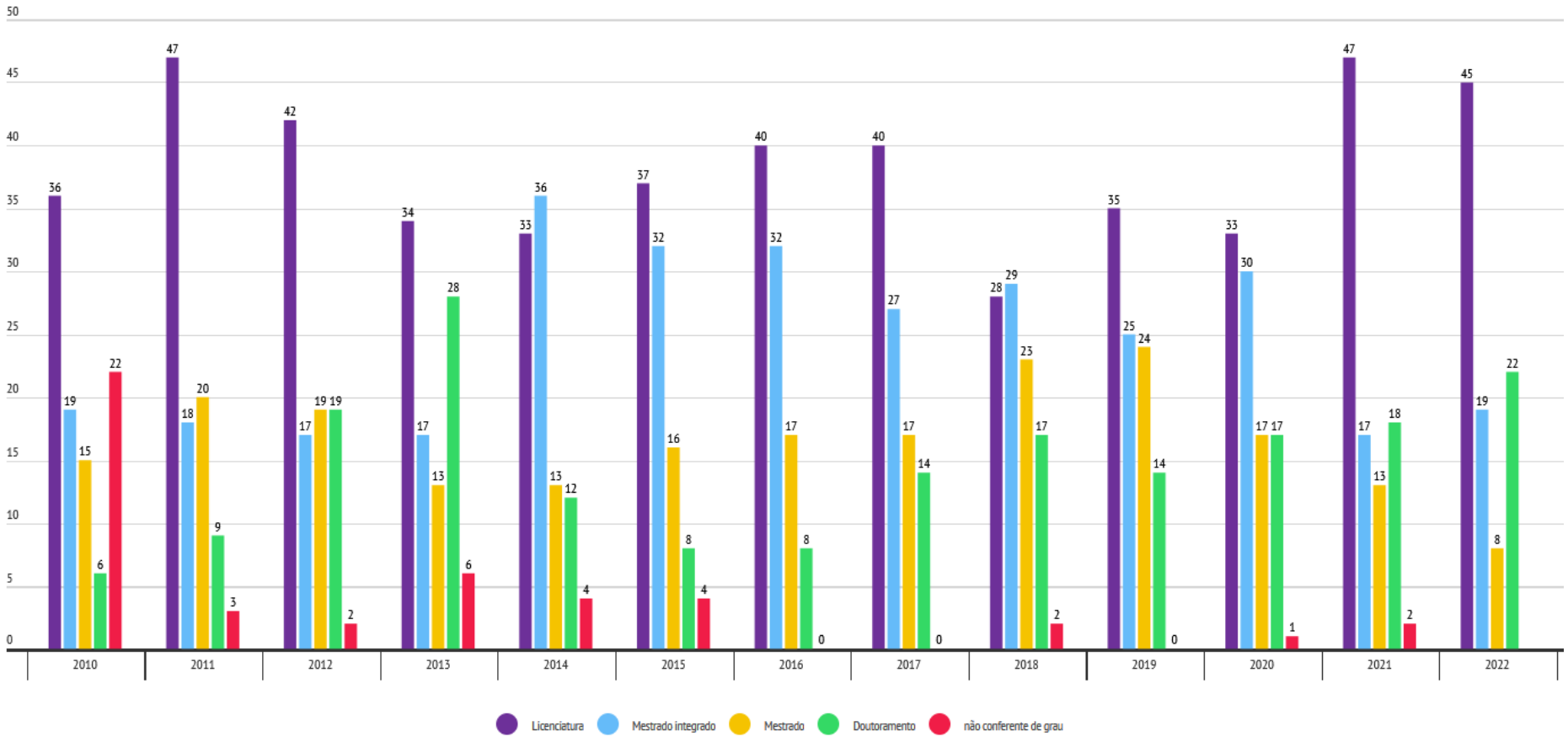
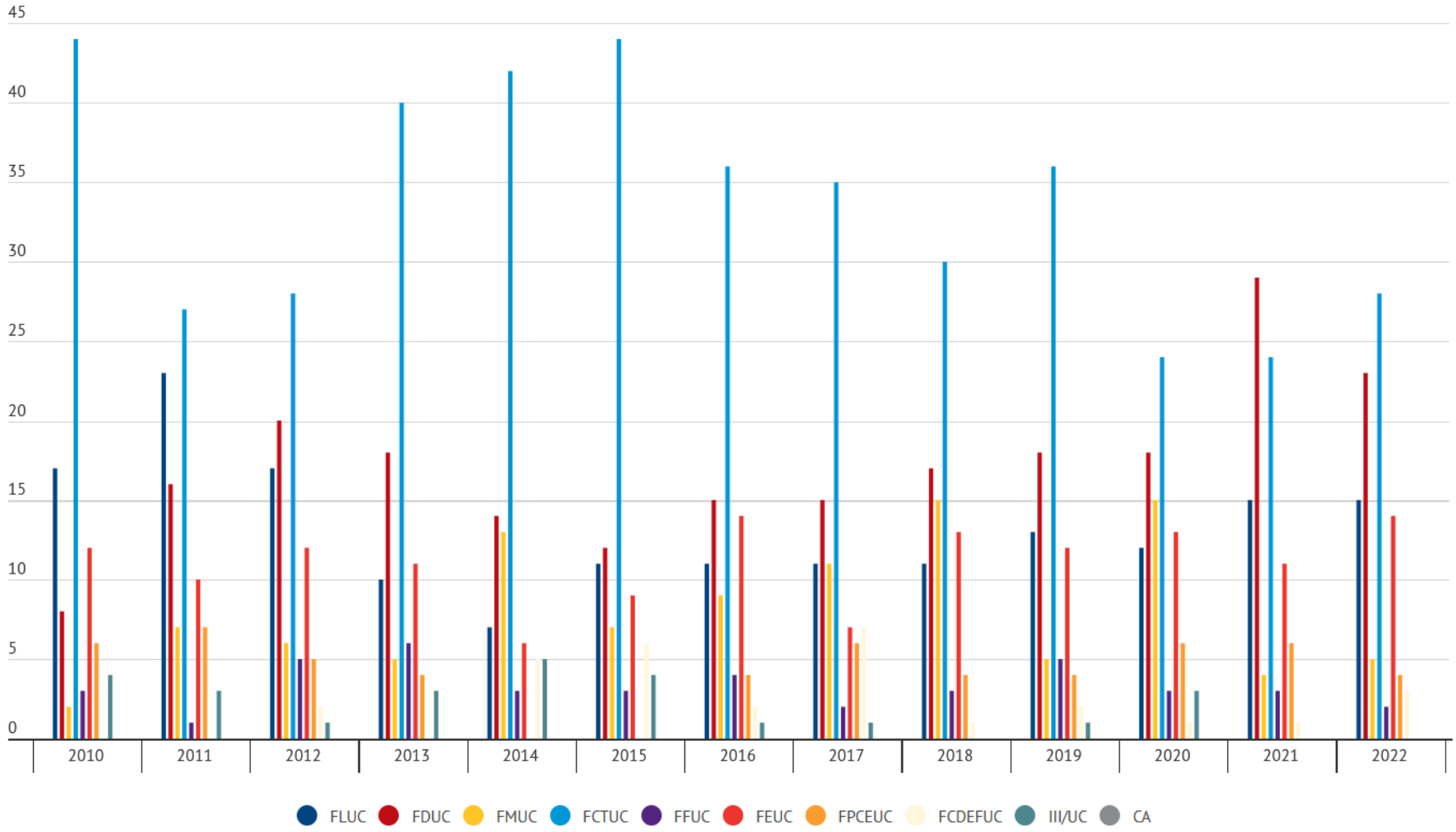
(acrescem participações coletivas)



Natureza das comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante (2010-2022)



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por ciclo de estudos (2010-2022)



Comunicações apresentadas à Provedoria do Estudante por unidade orgânica (2010-2022)