

PROVEDORIA DO/A ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2024



Coimbra, 31 de março de 2025

Relatório de Atividades da Provedoria do/a Estudante da
Universidade de Coimbra, referente ao ano de 2023, em
cumprimento do disposto no art.º 7, n.º 7, do Regulamento do
Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra

Coimbra, 31 de março de 2025.

A Provedora do/a Estudante

(Cristina Maria Coimbra Vieira)



PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Título: Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2024

Data: 31 de março de 2025

Relatora: Cristina Maria Coimbra Vieira (Provedora do/a Estudante)

Colaboração: Virgínia dos Santos Colaço da Fonseca (Técnica Superior)

Imagem da capa: Retirada de <https://www.gettyimages.pt/fotos/universidade-coimbra>

PROVEDORIA DO/A ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA



Índice

Mensagem da Provedora.....	7
1. Sumário executivo.....	8
2. Introdução.....	9
2.1. A Provedoria do/a Estudante: enquadramento legal.....	9
2.2. Âmbito de intervenção.....	10
3. Atividade da Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra.....	12
3.1. Enquadramento.....	12
3.2. Análise quantitativa das participações.....	15
3.2.1. Número de participações.....	15
3.2.2. Relação dos utentes da Provedoria com a Universidade.....	18
3.2.3. Origem dos autores das comunicações.....	19
3.2.4. Natureza das comunicações.....	20
3.2.5. Assunto das comunicações.....	22
3.2.6. Identificação da unidade orgânica.....	26
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos/as estudantes.....	28
3.2.8. Situação dos assuntos comunicados.....	30
3.3. Audiências.....	31
3.4. Reuniões institucionais.....	32
4. Considerações reflexivas finais.....	33

Índice de Quadros e Gráficos

A. Quadros

Quadro 1. Número de contactos via email e/ou portal, por mês, com a Provedoria, durante 2024.....	15
Quadro 2. Número de casos encaminhados para a Provedoria oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra.....	16
Quadro 3. Relação com a Universidade das pessoas que reportaram casos à Provedoria.....	18
Quadro 4. Origem dos/as autores/as das comunicações.....	19
Quadro 5. Situações identificadas nas comunicações (n=313).....	21
Quadro 6. Assuntos das comunicações (n=620).....	22
Quadro 7. Desagregação dos problemas reportados em 2024, de natureza académica.....	23
Quadro 8. Desagregação dos problemas reportados em 2024, de natureza pedagógica.....	23
Quadro 9. Desagregação dos problemas reportados em 2024, do foro da ação social	24
Quadro 10: Número de problemas de natureza financeira, reportados em 2024.....	25
Quadro 11: Desagregação dos problemas reportados (2024) e inseridos nos “outros assuntos”	26
Quadro 12. Desagregação das comunicações por unidade orgânica.....	27
Quadro 13. Distribuição dos/as estudantes autores/as das comunicações, por tipo de curso e ciclo de estudos.....	28
Quadro 14. Discriminação, por meses, do número de audiências com estudantes.....	31
Quadro 15. Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades, em 2024.....	33

B. Gráficos

Gráfico 1. Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 1º semestre de 2024.....	16
Gráfico 2. Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 2º semestre de 2024.....	16
Gráfico 3. Evolução do número de casos encaminhados para a Provedoria, oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra.....	17
Gráfico 4. Comunicações individuais, por agente de contacto.....	17
Gráfico 5. Natureza das comunicações, de acordo com as tipologias I identificadas no formulário da Provedoria.....	20
Gráfico 6. Assuntos que mobilizaram as comunicações.....	22
Gráfico 7. Distribuição das comunicações por tipo de curso frequentado.....	29
Gráfico 8. Desfecho das comunicações recebidas durante o ano de 2024.....	30
Gráfico 9: Variação do número de audiências com estudantes em 2024.....	32

Mensagem da Provedora

Durante o ano de 2024 a Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra continuou a sua missão principal de apoiar os/as estudantes que recorrem a este órgão, seja para solicitar apoio nas mais variadas questões, seja para fazer comunicações relacionadas com reclamações ou críticas ao funcionamento de serviços, a condutas específicas por parte de docentes, não docentes ou pares, ou ainda queixas sobre episódios que aconteceram em espaços da universidade, que desrespeitam os valores da boa convivência e do espírito democrático.

Também recebemos alguns pedidos de audiência por parte de representantes formais e informais dos/as estudantes, como familiares diretos ou colaterais, núcleos de estudantes de unidades orgânicas, associações de estudantes externas à universidade, docentes e não docentes e ainda delegados de residências universitárias. Em todos os casos entendemos aceitar os pedidos de reunião, porque os assuntos em causa justificavam que fossem terceiras pessoas a apresentar as situações e não os próprios estudantes envolvidos.

Tendo sido 2024 o segundo ano do nosso mandato, sentimos que já temos um melhor domínio do funcionamento da instituição universitária e dos seus diversos serviços e profissionais responsáveis, o que agilizou a mobilização das interações entre partes para se encontrarem soluções para os problemas reportados. Saliente-se, tal como no ano transato, a excelente colaboração com a Provedoria da maioria dos órgãos e serviços da Universidade de Coimbra, com quem temos de necessariamente interagir, na sequência das comunicações recebidas. Temos consciência de que a figura do/a Provedor/a não é ainda devidamente reconhecida e aceite por todos os elementos da comunidade académica, o que gera por vezes reações de algum desconforto perante o nosso contacto, sendo para nós uma preocupação constante a necessidade de evidenciar que a Provedoria é um órgão para estabelecer pontes e não para fomentar litigância ou alimentar desacordos entre estudantes e diversos interlocutores.

Parece-nos que os diversos meios e regulamentos colocados ao serviço da comunidade universitária, nos anos mais recentes, para o direito à voz e ao conhecimento de direitos e deveres das diferentes pessoas que dela fazem parte tem tornado os estudantes mais conscientes tanto dos seus papéis e regalias, como das suas responsabilidades. A estreita ligação que temos tentado fomentar com a Associação Académica de Coimbra, quer através da sua Direção, quer das secções com quem já interagimos, tem-nos permitido ter uma perceção mais real das dinâmicas estudantis, bem como das atividades que desenvolvem em prol do bem-estar dos colegas.

O alargamento da rede de parcerias já existente e a respetiva consolidação dos laços entretanto fomentados foram outras preocupações nossas durante o ano de 2024, havendo sempre a participação ativa da Técnica Superior da Provedoria, Dra. Virgínia Fonseca, nas reuniões ocorridas, numa perspetiva de continuidade, já que está no Serviço desde a sua criação, e também como forma de promover o seu desenvolvimento profissional, uma vez que continuará em funções depois de o nosso mandato terminar.

Mais uma vez, antes de iniciar a apresentação deste Relatório, gostaria de deixar uma palavra de agradecimento ao Senhor Reitor, Professor Doutor Amílcar Falcão, e na sua pessoa a toda a Equipa Reitoral, aos estimados membros do Conselho Geral e do Senado, aos diversos Serviços da Universidade de Coimbra e seus dirigentes, às Direções das unidades orgânicas, à Associação Académica de Coimbra e a todos os estudantes que de maneira individual ou coletiva se fizeram ouvir através da Provedoria do/a Estudante.

Nem todos os casos tiveram um desfecho favorável, mas isso seria de esperar atendendo a que nem todas as comunicações são legítimas, embora em todas elas tivéssemos de dar algum tipo de resposta. Fica-nos, no entanto, a certeza de que, em resultado das diligências efetuadas houve sempre momentos de reflexão e de aprendizagem para todas as partes envolvidas.

1. Sumário executivo

O presente Relatório tem como objetivo sistematizar, de forma clara e alinhada com documentos congéneres de anos anteriores, a atividade da Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra, que foi desenvolvida durante o ano de 2024. Uma vez que este ano civil foi o primeiro em que assumimos o cargo ao longo dos 12 meses, iremos respeitar a organização da informação que apresentámos no ano transato, até para podermos fazer algum exercício comparativo dos indicadores disponíveis.

O nosso trabalho, como Provedora, conta sempre com o apoio de retaguarda da Técnica Superior do Serviço, Dra. Virgínia Fonseca, que nos coadjuva na abertura dos processos e que é a profissional que recebe o primeiro contacto dos/as estudantes ou seus representantes, seja através de email, ligação telefónica, visita direta às instalações ou mensagens via portal online.

Tal como no Relatório do ano anterior, depois da nossa mensagem inicial e desta secção preliminar, o documento apresenta uma Introdução, onde é feito o enquadramento legal da figura do/a Provedor/a do/a Estudante da Universidade de Coimbra, seguindo-se uma descrição das suas funções e uma reflexão em torno do seu âmbito de intervenção, de acordo com o Regulamento n.º 408/2009, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 197, de 12 de outubro.

As nossas atividades concretas são descritas de maneira minuciosa e quantitativa, organizando os dados por secções que correspondem aos critérios de recolha análise da informação relativas aos casos que nos chegaram. Ou seja, mobilizamos nesta exposição as variáveis sociodemográficas e os indicadores de outra natureza que são aferidos junto de cada caso, aquando da abertura dos processos individuais. Depois, são ainda relatadas outras atividades que desenvolvemos no enquadramento das nossas funções, como audiências, reuniões institucionais e participação em jornadas pedagógicas ou outros fóruns, decorrentes de convites feitos por individualidades, núcleos de estudante e outros órgãos, internos e externos à Universidade de Coimbra.

A parte final do Relatório comporta uma reflexão nossa em torno do trabalho desenvolvido e constitui um espaço onde damos conta de algumas preocupações que mantemos, sobre problemas que afetam diretamente a nossa comunidade estudantil, mas cujas causas parecem estar sobretudo a montante da atuação de uma instituição de ensino superior. De facto, é cada vez mais evidente que o facto de haver equivalência de condições de acesso à universidade não é um garante de equivalência de condições de sucesso, porque as vidas de estudantes jovens e menos jovens são atravessadas por fatores de desigualdade a vários níveis, repercutindo-se no seu sucesso académico e social.

2. Introdução

2.1. A Provedora do/a Estudante: enquadramento legal

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

De acordo com o Artigo 5.º do referido Regulamento, o/a Provedor/a do/a Estudante é designado pelo Conselho Geral, sob proposta do Senhor Reitor, depois de ouvido o Senado e a Associação Académica de Coimbra.

Compete ao/à Provedor/a, no exercício das suas funções [Artigo 7.º, alíneas a) a d)]]:

- 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 podem ser recebidas por escrito (por email ou através do site de formulário disponível no site da Provedoria), por telefone ou presencialmente, de segunda-feira a sexta-feira, entre as 9h e as 17,30h. São ainda enviadas para a Provedoria as participações que são feitas no Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra, cuja resolução se insere no domínio de competências do/a Provedor/a. Em relação a estas, depois de efetuadas as diligências consideradas necessárias para a resolução dos casos reportados, é dever do/a

Provedor/a comunicar ao Gabinete de Auditoria e Prevenção de Riscos de Gestão, que gere o Canal de Denúncia, as diligências efetuadas, as respostas obtidas e os factos apurados.

A Provedoria do/a Estudante conta com uma Técnica Superior, Dra. Virgínia Fonseca, que é a primeira pessoa que os/as estudantes encontram, quando se deslocam às instalações ou quando optam pela via telefónica, para um primeiro contacto. Para evitar que haja diversas pessoas na sala de espera, recomenda-se no site que as reuniões presenciais sejam marcadas previamente. No entanto, tem sido cada vez mais frequente o contacto presencial, sem marcação, quer por parte de estudantes, quer de seus representantes. Quando o contacto é feito via telefónica, a Provedoria, para comprovar a idoneidade de quem comunica e para reunir informação mais detalhada e ter um registo oficial do caso, solicita o envio de uma mensagem de email. As participações são analisadas, sendo apreciada a sua legitimidade. Sempre que consideradas legítimas e dentro do âmbito de competências do/a Provedor/a, as participações são sujeitas às diligências consideradas necessárias para apuramento dos factos (mediação, inquérito ou investigação). Não lhes sendo reconhecida legitimidade, os/as participantes são informados/as do facto e a participação é encerrada. Sempre que os assuntos que chegam à Provedoria são do foro das competências de outros órgãos ou serviços, a pessoa que faz o contacto é reencaminhada para a entidade ou para o/a profissional com responsabilidades na matéria. Sempre que há pedidos de audiência por familiares diretos ou colaterais dos/as estudantes, ou outros intervenientes, sem motivo atendível ou sem conhecimento dos mesmos, tais solicitações são recusadas, uma vez que os/as estudantes são maiores de idade e a nossa atividade respeita integralmente o RGPD.

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/as estudantes na articulação com docentes, não docentes, com outros colegas, com os órgãos e com os serviços. Deste modo, apesar do número limitado de participações por referência ao universo total de estudantes da Universidade e ao conjunto dos problemas que enfrentam, é possível identificar algumas questões de fundo que, pela sua transversalidade e permanência, permitem fundamentar propostas e recomendações de variada natureza. 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 das problemáticas apresentadas, assumindo-as como sintomáticas de aspetos, uns mais estruturais, outros mais situacionais, a rever e a transformar. Tendo isto em mente, considera-se que alguns dos princípios fundamentais de atuação da Provedoria são os seguintes:

- i) O fomento de uma cultura de confiança dos/as estudantes na instituição universitária e nos seus diversos órgãos, profissionais e serviços.
- ii) A valorização da comunicação e do diálogo cooperante com estudantes, serviços e órgãos, baseados em preceitos fundamentais como a honestidade, a verdade, a

- bondade dos atos e a confidencialidade da informação partilhada com os diversos intervenientes;
- iii) 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, o sentido de pertença à academia e a promoção de uma relação cooperante e empática entre os diversos subsistemas da Universidade;
 - iv) A promoção de uma cultura de cidadania assente na compreensão sistémica dos direitos e deveres dos/as estudantes e das demais partes envolvidas;
 - v) 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, recentemente alterados em virtude da integração na instituição universitária da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra (Despacho Normativo n.º 3/2025, publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 63, de 31 de março de 2025) e em cumprimento das normas previstas no Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, o cargo de Provedor/a do/a 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/a Provedor/a do/a Estudante da elaboração do Relatório Anual de Atividades, que ora se apresenta, e de proceder ao seu envio ao Senhor 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 2024, traduzindo, de forma sintética, a atividade desenvolvida no ano civil em questão.

De acordo com a Lei, nos dados apresentados neste Relatório é salvaguardada a confidencialidade das participações submetidas à Provedoria, quer no que respeita à identidade, quer a outros elementos que pudessem levar à identificação de quem fez as participações. De modo a proporcionar uma certa comparação diacrónica dos dados, e dela retirar eventuais conclusões, optou-se por se seguir neste Relatório a estrutura adotada no documento congénere que elaborámos relativo ao ano civil anterior.

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/a 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/as Docentes e Coordenadores/as 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 SAS.UC; da Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento; do Gabinete de Auditoria e Prevenção de Riscos de Gestão; do Encarregado de Proteção de Dados da UC; do Serviço de Gestão de

Sistemas e Infraestruturas de Informação e Comunicação. Em termos de entidades externas, destacamos o indispensável apoio do Fundo Solidário Next, do Instituto Justiça e Paz (assim como da rede de parceiros que integra esta entidade), e do Seminário Maior de Coimbra (através do seu Reitor, Padre Nuno dos Santos). Toda a colaboração recebida foi indispensável para assegurar uma resolução eficaz e célere dos casos que nos foram reportados.

O trabalho que aqui sintetizamos não poderia ter sido desenvolvido sem o apoio fundamental da Dra. Virgínia Fonseca, Técnica Superior da Provedoria do/a Estudante, que pelo seu conhecimento alargado do funcionamento da Universidade e pela experiência acumulada na coadjuvação dos nossos colegas que nos antecederam, na figura de Provedor/a do/a Estudante, se revelou uma parceira fundamental nas decisões, quanto às diligências a tomar em cada situação, bem como na ponderação sobre o tipo de respostas a dar em questões de mais difícil resolução. Por essa razão, aqui expresso o meu genuíno agradecimento à Dra. Virgínia Fonseca e realço as suas qualidades humanas e profissionais, que muito contribuem para o bom funcionamento deste órgão da Universidade.

3. Atividades da Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra

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/as estudantes ou ainda pelos seus representantes. No entanto, há por vezes um número, ainda que residual, de candidatos/as à Universidade ou de familiares próximos dos estudantes inscritos que contactam a Provedoria para manifestar a sua preocupação relativamente a assuntos da vida académica do corpo estudantil.

Os diversos interlocutores que remetem participações à Provedoria do/a Estudante enquadram-se na seguinte tipologia – que foi estabilizada para permitir análises longitudinais, para o tempo de existência da Provedoria (desde 2009):

- A) Inscritos: estudantes regulares, ou que frequentam unidades curriculares isoladas, incluindo os prescritos num determinado ano letivo (com direito a reingresso no ano letivo seguinte), que tenham optado pela solução de se inscreverem em unidades curriculares isoladas, para manterem o estatuto de estudantes e terem acesso a bens e serviços disponibilizados pela Universidade. 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 estudantes¹;

¹ A Provedoria não atende solicitações de familiares de estudantes, salvaguardando casos manifestamente excecionais e graves em que os/as estudantes estão impossibilitados/as de o fazer.

- B) Candidatos: todos os que, não sendo estudantes da Universidade de Coimbra, pretendem vir a ingressar na instituição por qualquer dos processos regulamentares de candidatura, a saber: o ingresso, o reingresso, a transferência e a mudança de par instituição/curso;
- C) Antigos estudantes: todos aqueles que abandonaram a Universidade, antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) do ano civil em questão, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos nesse mesmo ano e que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas.

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, sobre respostas sociais disponíveis em função de problemas específicos, 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;
 - pedido de ajuda para preencher formulários eletrónicos ou entender as funcionalidades das diversas plataformas.
- C) Reclamação – Quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente a:
- um serviço prestado pela Universidade, incluindo a clareza das informações fornecidas;
 - uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
 - uma ausência de comunicação por parte de docentes ou de não docentes;
 - 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, da disseminação da informação ou da organização administrativa ou pedagógica dos processos e cursos oferecidos, tendo em vista o aumento da qualidade dos serviços prestados pela Universidade.

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

- A) Académico – quando a situação tem a ver com o atendimento em diferentes serviços; com o tempo de resposta a solicitações; com a qualidade da informação prestada por parte de serviços que estão na dependência direta, em termos de decisão, dos Órgãos de Governo da Universidade ou de Unidades Orgânicas; com

- regulamentação ou legislação universitária; com atrasos no pagamento de propinas; com a burocracia inerente ao contacto com os Serviços, etc.
- B) Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem e as dinâmicas de sala de aula, incluindo a avaliação, o cumprimento dos horários, as acusações de plágio e a instauração de processos disciplinares por fraude;
 - C) Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição (ou recusa) de bolsa; com o pagamento de propinas; com a existência de vaga/alojamento em residência universitária; com a qualidade dos serviços prestados nas cantinas ou nas residências universitárias; com dificuldades de obtenção de uma marcação atempada de consultas nos serviços médico-sociais, sobretudo no que diz respeito a questões de saúde mental; com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais; com a carência de material informático; com a atribuição de fundos de apoio (FAS e PASEP);
 - D) Relação com Órgãos e Serviços – quando se trata de questões de comunicação e de relacionamento interpessoal dos estudantes com entidades individuais (docentes e/ou não docentes) ou coletivas (diferentes serviços) dentro da Universidade.

Todas as pessoas (estudantes e não estudantes) que endereçam participações à Provedoria são classificadas de acordo com determinadas variáveis de caracterização, para fins estatísticos, como o sexo e a sua situação em termos de inscrição na Universidade de Coimbra. O relatório de 2020 passou a identificar, em categoria separada, os/as estudantes não internacionais (equiparados a nacionais) provenientes de países africanos de língua oficial portuguesa, por se tratar de um grupo particularmente vulnerável, que tem visto agravadas as suas possibilidades de integração e de subsistência na cidade, devido ao elevado custo de vida, ao habitual parco – ou mesmo inexistente – apoio financeiro que recebem dos seus países (mesmo nas situações em que ‘teoricamente’ são bolseiros/as), e ao atraso na concessão de vistos, o que os/as leva a chegar à Universidade muitas vezes apenas a meio do ano letivo.

Nas questões que se reportam a estudantes atualmente inscritos, faz-se uma classificação que permite fazer distinções a partir: da unidade orgânica que acolhe os/as 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 oito Faculdades, o Instituto de Investigação Interdisciplinar, o Colégio das Artes e a Reitoria. Refira-se que o Campus Universitário da Figueira da Foz pode aparecer mencionado seja através dos cursos conferentes de grau, como dos não conferentes de grau. A categoria “Outra” é utilizada quando a comunicação provém de alguém ou de alguma instituição que não está nem esteve ligada a qualquer 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 por estudantes à Provedoria foi efetuada por correio eletrónico, embora algumas tenham sido apresentadas telefónica ou presencialmente. 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 ao órgão e fomentando o registo escrito dos casos, por parte de quem toma a iniciativa de estabelecer o contacto. Além disso, sempre que são solicitadas reuniões presenciais com a Provedora, privilegia-se o agendamento prévio, para evitar sobreposições de tarefas e eventuais encontros entre estudantes na sala de espera, como se disse antes.

Tem sido notória a tendência para procurar a Provedoria, presencialmente e sem marcação prévia, por parte de estudantes, oriundos maioritariamente de alguns países africanos de língua oficial portuguesa, que não têm material informático próprio, nem outros meios para fazer chamadas telefónicas. Também se verificou no final de 2024 uma procura crescente da nossa intervenção por parte de estudantes, maduros, provenientes da Nigéria, que chegaram a Coimbra no mês de dezembro, com vistos de apenas três meses, que após a regularização da situação da inscrição e do pagamento de propinas na Universidade, foram obrigados a fazer agendamentos na AIMA.

3.2. Análise quantitativa das participações

3.2.1. Número de participações

Durante o ano de 2024, o número de contactos com a Provedoria do/a Estudante foi de 265, o que representou um aumento de 44,8% em relação ao ano de 2023, em que se registaram 183 comunicações (cf. Relatório de 2023, p. 15).

Uma análise discriminada do meio através do qual foram efetuados os contactos com a Provedoria permite constatar que, por email e/ou pelo portal, entraram 100 participações no 1º semestre e 153 no 2º semestre, o que perfaz um total de 253, como pode ver-se no quadro 1. A evolução ao longo do ano do número de processos pode observar-se nos gráficos 1 e 2. As comunicações que chegaram através do Canal de Denúncia Interna foram 12 (cf. Quadro 2 e Gráfico 3).

Quadro 1: Número de contactos via email e/ou portal, por mês, com a Provedoria, em 2024

Contactos por email e/ou portal - 1º semestre de 2024							
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Nº Contactos	15	18	17	14	13	23	100
Contactos por email e/ou portal - 2º semestre de 2024							
Mês	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Nº Contactos	25	16	31	36	25	20	153
TOTAL							253

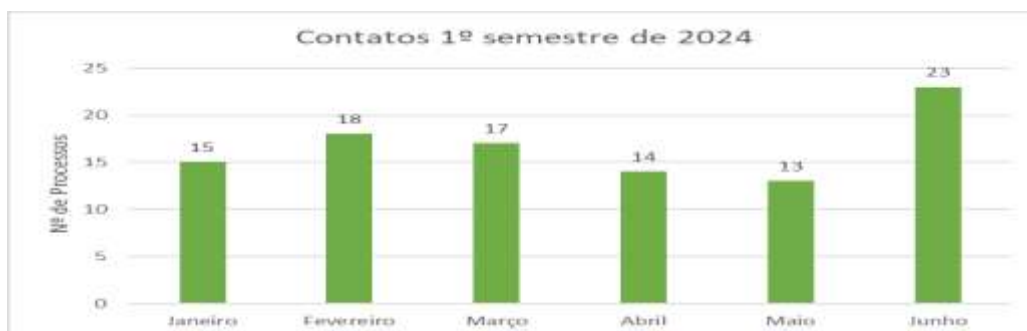


Gráfico 1: Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 1º semestre de 2024



Gráfico 2: Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 2º semestre de 2024

Relativamente às 12 comunicações que chegaram à Provedoria através do Canal de Denúncia Interna, 5 foram anónimas (sabendo-se apenas o sexo da pessoa denunciante e o facto de ser uma ação individual) e em 7 dos casos reportados foi pedida confidencialidade. As comunicações vão chegando à Provedoria em momentos distintos, mas identifica-se no quadro 2 o mês a que se reportam, ou seja, em que deram entrada no referido Canal.

Quadro 2: Número de casos encaminhados para a Provedoria, em 2024, oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra

Mês	Número de casos
Janeiro	0
Fevereiro	1
Março	3
Abril	1
Maio	5
Junho	0
Julho	1
Agosto	1
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	0
Dezembro	0
Total	12

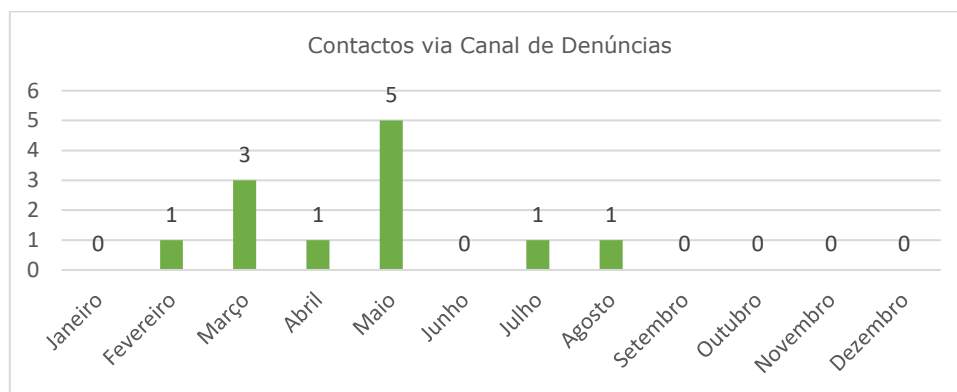


Gráfico 3: Evolução do número de casos encaminhados para a Provedoria, durante 2024, oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra

Das 265 comunicações recebidas em 2024, 249 (93,96%) foram feitas a título individual e 16 (6,04%) foram feitas por coletivos.

Quanto à distribuição por sexos, e de acordo com os dados disponíveis, considerando a totalidade das 249 comunicações individuais, verificou-se que 144 (57,83%) das situações foram reportadas por estudantes do sexo feminino e 105 (42,17%) situações foram reportadas por estudantes do sexo masculino.

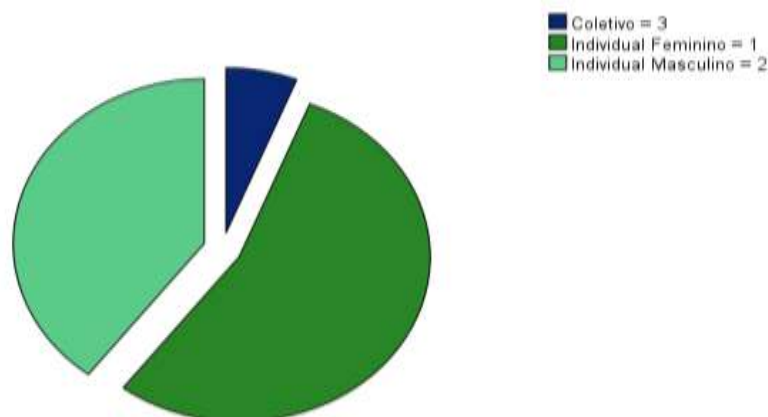


Gráfico 4: Distribuição das comunicações por agente de contacto

Em termos gerais, esta distribuição por sexos das comunicações individuais apresentadas corresponde, sensivelmente, à representatividade de cada um dos sexos na população estudantil da Universidade de Coimbra, uma vez que no ano letivo de 2022/2023, o corpo discente feminino representava 55,80% e a população estudantil masculina equivalia a 41,50%². Note-se que, considerado o volume global de comunicações, foi solicitada a confidencialidade das fontes em 12 (4,53%) das situações, o que não aconteceu em 253 (95,47%) casos.

² Na data do presente relatório apenas estão disponíveis os dados relativos a 2021/2022. Fonte: <https://www.uc.pt/dados/ensino/> (consulta a 27 de março de 2025).

3.2.2. Relação dos/as utentes da Provedoria com a Universidade

Da totalidade das 265 comunicações, 243 (91,7%) foram contactos de estudantes com matrícula ativa em 2024 (sem estarem em mobilidade), 4 contactos foram efetuados por estudantes em mobilidade *ingoing*, 2 (0,8%) participações foram feitas por familiares de estudantes, 3 (1,1%) foram feitas por candidatos ao ensino superior, 10 (3,8%) foram feitas por antigos estudantes e 3 (1,1%) foram provenientes de “outras” entidades.

Quadro 3: Relação com a Universidade das pessoas que reportaram casos à Provedoria

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante (não de mobilidade)	243	91,7
	Estudante (mobilidade)	4	1,5
	Familiar	2	0,8
	Outro	3	1,1
Candidatos		3	1,1
Antigos estudantes		10	3,8
Total		265	100

Nota: Não foi possível apurar esta informação num dos casos.

À semelhança de anos anteriores, a maioria das comunicações foi feita por estudantes com matrícula ativa na Universidade (243; 91,7%), e que não estavam em mobilidade no ano letivo em questão. Os quatro contactos de estudantes em mobilidade (1,5%), envolveram situações vividas por alunos *ingoing* e alunos *outgoing*. As duas situações reportadas por familiares (0,8%) de estudantes foram bastante distintas entre si: um dos casos envolvia um pedido de ajuda para um estudante impedido de se deslocar à universidade, estando o pai como seu representante legal; no outro caso, tratava-se de uma situação de conflito familiar arrastado, cuja resolução não estava no âmbito das nossas funções. Depois de formalizados por email os respetivos pedidos, num dos casos foi pedida a intervenção da Direção da Faculdade a que o estudante pertencia, para dar seguimento ao processo que conduziria à obtenção do diploma. Em relação ao segundo caso, foi auscultada também a Direção da Faculdade correspondente e soubemos das diligências entretanto tomadas para encaminhar a resolução do problema para as instâncias devidas.

O número ainda considerável de antigos estudantes (10; 3,8%) que contactou a Provedoria procurou ajuda sobretudo para a emissão de certificados e de outros documentos de cursos anteriores à Reforma de Bolonha, para fins curriculares. Houve ainda situações de falta de reconhecimento de diplomas emitidos pela Universidade de Coimbra por países estrangeiros, devido a questões internas desses mesmos países, cuja resolução ultrapassa a esfera de atuação da universidade. Também há estudantes a solicitar a emissão de certificados de cursos

não conferentes de Grau, já concluídos, mas que se extraviaram (no envio por correio) ou que por outras razões, não haviam sido emitidos até à data.

Na categoria 'outro' (1,1%) inserem-se comunicações feitas por terceiros com ligação direta aos estudantes, como docentes e trabalhadores não docentes da Universidade, e abrangem maioritariamente questões de chegada tardia a Coimbra por dificuldade de obtenção de vistos, de carência económica e/ou de falta de integração na comunidade estudantil. Para dar resposta aos pedidos, houve, por vezes, necessidade de solicitar apoio junto de entidades parceiras e de estabelecer novos contactos para ampliar a rede de suporte disponível. Foi também contactada com regularidade a Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA), através de reuniões com o profissional desta entidade que tem um gabinete no Student Hub.

No ano de 2024, a Provedoria do/a Estudante contou com o apoio de entidades externas à Universidade, como o Instituto Justiça e Paz (através do Fundo Solidário Next), o Seminário Maior de Coimbra (através do Senhor Padre Nuno dos Santos) e a Capelania da Universidade. Nas situações enquadráveis nas respostas previstas na Lei, destaca-se a resposta sempre pronta dos SAS.UC, no âmbito dos recursos disponíveis, na análise dos pedidos de ajuda. O diálogo próximo entre a Provedoria e os/as profissionais ligados sobretudo aos apoios sociais tem facilitado a resolução rápida das situações reportadas.

3.2.3. Origem dos/as autores/as das comunicações

Das 265 comunicações recebidas, e considerando a nacionalidade dos/as estudantes que contactaram a Provedoria, 157 (59,2%) eram nacionais, 24 (9,1%) eram provenientes de países africanos de língua oficial portuguesa (PALOP) e 84 (31,7%) eram internacionais de outras nacionalidades.

Como pode ver-se no quadro 4, a maioria das comunicações com a Provedoria foi feita por alunos/as nacionais, seguindo-se os/as internacionais e, em terceiro lugar, os/as provenientes dos países PALOP [que podem ser internacionais ou equiparados/as a nacionais, neste segundo caso ao abrigo do regime de acesso especial da Direção-Geral do Ensino Superior (DGES), mais concretamente o D – Bolseiros/as nacionais de países africanos de língua oficial portuguesa].

Quadro 4: Origem dos/as autores/as das comunicações

Origem	Comunicações	
	n	%
Estudantes nacionais	157	59,2
Estudantes internacionais	84	31,7
PALOP	24	9,1
Total	265	100

A elevada percentagem de estudantes internacionais e dos/as que estão a estudar ao abrigo de acordo de protocolos de cooperação (como é o caso de estudantes de países PALOP), que recorrem aos serviços da Provedoria (31,7 + 9,1 = 40,8%), face à sua proporção na totalidade da população estudantil da Universidade de Coimbra (que é cerca de 19,4%, somando os dois tipos, segundo dados de 2023³), traz a descoberto diversas dificuldades vividas por estes/as estudantes. Entre essas dificuldades identifica-se a chegada tardia à Universidade, já com o ano letivo em curso, devido à demora na obtenção de vistos; atrasos sucessivos na marcação de reuniões com a AIMA; o desconhecimento do funcionamento das plataformas digitais da Universidade, como o Inforestudante e o UCStudent, o que também coloca em evidência uma destreza menor, ao nível da literacia digital, por parte de certos grupos de estudantes; o desconhecimento de direitos e deveres enquanto membros do corpo estudantil (ex: cumprimento de prazos estabelecidos no RAUC); os elevados custos de vida na cidade de Coimbra; a dificuldade de pagamento do valor de propinas, sobretudo no caso de estudantes internacionais que decidiram sair do seu país para estudar, sem ter acautelado os desafios financeiros inerentes à totalidade das despesas; dificuldades de acesso aos Serviços de Saúde em Coimbra; pouca oferta de cursos de português como língua não materna; em alguns casos, um certo alheamento do funcionamento da Universidade, seja por dificuldades impostas pelo frágil domínio da língua portuguesa, seja porque a vinda para a academia parece ter sido quase uma solução para a procura de uma vida melhor, em Portugal.

3.2.4. Natureza das comunicações

Quanto à natureza das 265 comunicações que nos chegaram em 2024, respeita-se, na apresentação dos dados do Gráfico 5, a tipologia que está plasmada no formulário que é preenchido quando se abre um novo processo na Provedoria.

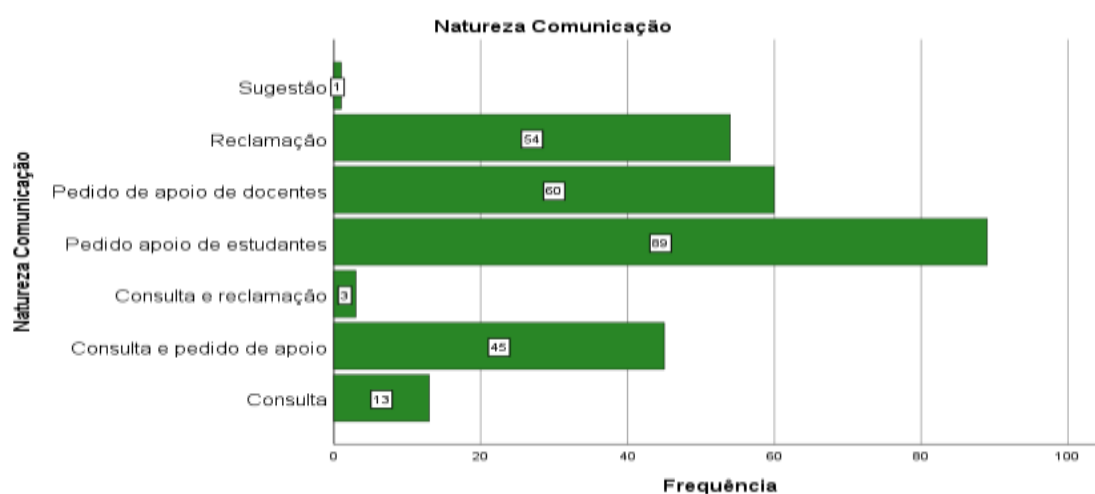


Gráfico 5: Natureza das comunicações, de acordo com as tipologias identificadas no formulário da Provedoria

³ Dados disponíveis em: <https://www.uc.pt/dados/internacionalizacao/>

Considerando que alguns casos podem ser incluídos em mais de uma categoria, e fazendo uma leitura dos dados que possa deixar mais claro o tipo de problemáticas, chegamos a um total de 313 situações. Como pode observar-se no quadro 5, a maioria foram questões relativas a pedidos de apoio (194 no total; 61,98%) e a consulta de informações (61 no total; 19,49%). As reclamações surgem também com um nº muito expressivo, aparecendo em 57 (18,21%) das comunicações. No ano respeitante a estes dados (2024) apenas recebemos uma sugestão, que tinha a ver com a necessidade de disponibilizar informação em inglês em todas as páginas da Universidade de Coimbra. No ponto seguinte apresenta-se um descritivo sobre o tipo de assuntos, em linha com o que tem sido feito em relatórios de anos anteriores.

Quadro 5: Situações identificadas nas comunicações (n=313)

Natureza	Comunicações	
	n	%
Consulta de informações	61	19,49
Pedido de apoio	194	61,98
Reclamação	57	18,21
Sugestão	1	0,32
Total de situações	313	100

A representação da Provedoria do/a Estudante, enquanto órgão da Universidade, ao dispor de quem a procura, parece estar a ganhar cada vez mais visibilidade e solidez junto da comunidade universitária, que encara os serviços prestados com uma enorme confiança e sentido de proximidade. De facto, para além do “passa a palavra” entre estudantes, são diversas as situações que nos chegam também enviadas por outros órgãos, bem como por docentes e não docentes, sobretudo quando as respostas decorrentes de outros contactos parecem já ter-se esgotado.

O nosso trabalho diário pretende manter essa cadência, que advém, como não poderia deixar de ser, do lastro deixado pelos colegas Provedores que nos antecederam, assente no fomento de relações interpessoais positivas e profícuas, tanto com a comunidade estudantil, como com os diversos serviços e órgãos da Universidade de Coimbra, para a resolução das situações reportadas. Houve também da nossa parte, neste segundo ano do nosso mandato, de fomentar a visibilidade da Provedoria, por via da nossa participação em todas as iniciativas de estudantes para as quais fomos convidadas.

Destacou-se em 2024 o aumento significativo de pedidos de apoio (de 35,91%, em 2023, para 61,98%, em 2024), que resultaram de contactos feitos por estudantes, mas também por docentes e por funcionários não docentes, em relação a casos concretos de alunos/as que estariam a passar por dificuldades várias. Esta entrada de pedidos por via do contacto de professores/as e de pessoal não docente demonstra, em nosso entender, uma preocupação com o bem-estar do corpo estudantil, que vai para além, como não poderia deixar de ser, do seu êxito académico.

3.2.5. Assunto das comunicações

Os assuntos das comunicações foram variados e muitas vezes de tipologia mista. Como pode observar-se no gráfico 6, os assuntos académicos, quer considerados individualmente, quer associados a outras questões, dominaram a maioria das situações reportadas, seguindo-se os assuntos pedagógicos e, logo em seguida, questões financeiras, ligadas a dívida de propinas, a dificuldades de respeitar acordos de pagamento, etc. Segue-se, com menor expressão, a categoria que designámos por 'outros assuntos', a qual engloba aspetos tão diversos como a gestão de relacionamentos entre colegas, o uso indevido de redes sociais para contactos oficiais, práticas pouco saudáveis no âmbito de praxes académicas, discórdias entre estudantes dirigentes associativos, contactos atendíveis e não atendíveis de familiares de estudantes, entre outros exemplos.

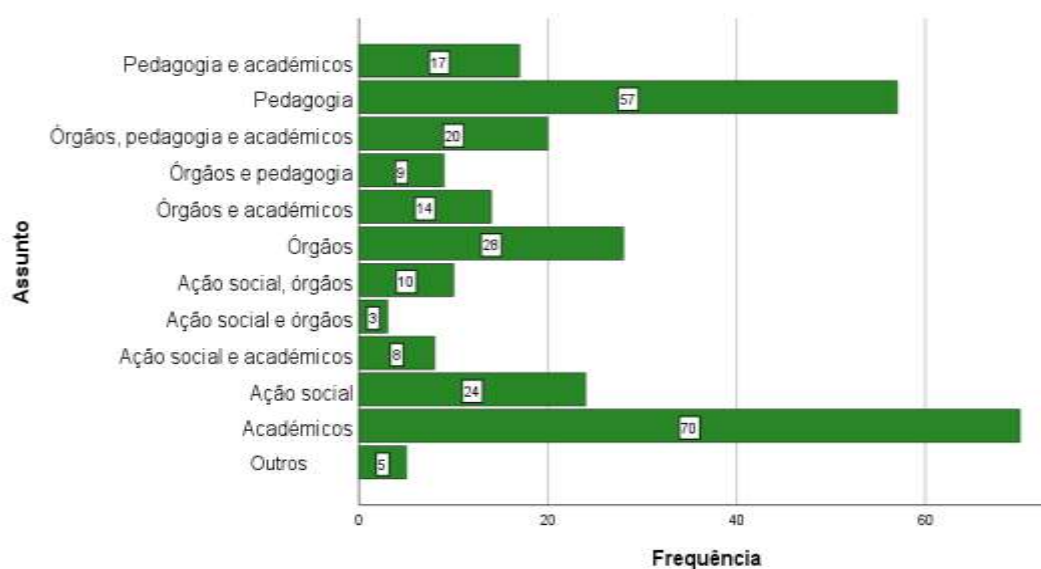


Gráfico 6: Assuntos que mobilizaram as comunicações

A agregação da informação por grandes categorias de assuntos, num total de 620, leva-nos aos dados do quadro 6, onde se apresentam cinco grandes áreas, por ordem decrescente da percentagem de ocorrência de comunicações: a área académica; a área pedagógica; a área da ação social; a área financeira; e 'outros assuntos'.

Quadro 6: Assuntos das comunicações (n=620)

Grupos de assuntos	n	%
Académicos	310	50,0
Pedagógicos	142	22,90
Ação social	61	9,84
Financeiros (Propinas e afins)	54	8,71
Outros assuntos	53	8,55
Total de assuntos	620	100

Os assuntos de natureza académica (n= 310) foram os mais prevalentes nas comunicações, atingindo 50,0% das questões identificadas. No quadro 7 são descritos os problemas específicos que se inseriam neste grupo, de acordo com a ordem por que aparecem no Formulário da Provedoria.

Quadro 7: Desagregação dos problemas reportados em 2024, de natureza académica

Tipos de questões de natureza académica	n	%
Requerimentos	28	15,05
Diplomas/Certidões	10	5,38
Legislação	58	31,18
Desistência	8	4,30
Inscrição unidade curriculares	45	24,19
Inscrição Isoladas	4	2,15
Inscrição em exames	23	12,37
Concursos	10	5,38
Total	186	100

Seguiram-se os casos que envolviam aspetos pedagógicos (n=142), com 22,90% de prevalência no total dos assuntos. No quadro 8 identifica-se o tipo de problemáticas envolvidas, também de acordo com a caracterização que é feita através do formulário de cada processo aberto. Refira-se que a tipologia de assuntos não é estanque por processo, uma vez que há comunicações que se enquadram em mais de um assunto e que podem abranger diversas especificidades desse ou desses assuntos. Daí o número total de questões nos quadros 7 e 8 ser apenas indicativo da diversidade de problemas que a Provedoria é chamada a resolver diariamente. O somatório em cada um dos quadros fica abaixo do total dos dois grupos de assuntos académicos e pedagógicos do quadro 6 (310+142), mas, como se disse, uma só comunicação pode ter tipologias de caracterização múltipla, quanto à natureza do problema apresentado.

Quadro 8: Desagregação dos problemas reportados em 2024, de natureza pedagógica

Tipos de questões de natureza pedagógica	n	%
Funcionamento de curso	22	11,75
Equivalências	6	3,21
Relação com docentes	42	24,46
Avaliações/exames	28	14,96
Relação com os colegas	17	9,09
Aulas ZOOM	1	0,53
Regulamentação	32	17,10
Mobilidade	8	4,28
Direitos Especiais	18	9,63
Candidaturas	13	6,95
Total	187	100

A categoria ligada a problemas do foro da ação social aparece em terceiro lugar, englobando, entre outras questões, dificuldades na regularização de propinas ou de acordos de pagamento

com a universidade, perda de bolsas de estudo por insucesso escolar ou pela aplicação dos critérios oficiais que são atualizados anualmente, queixas por não usufruto de direitos advindos de estatutos especiais, entre outros aspetos (ver Quadro 9).

Refira-se que, em relação a 2023, houve um decréscimo de comunicações desta natureza: os dados atuais reportam-nos para um valor total de 9,4% das situações, sendo que os valores do ano anterior equivaleram a 17,5% dos casos (cf. Relatório de Atividades de 2023, p. 24). Talvez esta diminuição fique a dever-se a um reforço assinalável das respostas disponibilizadas pelos Serviços de Ação Social da UC, bem como ao aparecimento de outros meios de apoio, como o Fundo Social António Luís Gomes, da Associação Académica de Coimbra, à renovada atuação do Fundo Solidário Next e à ação proativa de outras entidades que fazem parte da rede de parceiros da Universidade de Coimbra.

Quadro 9: Desagregação dos problemas reportados em 2024, do foro da ação social

Tipo de questões do foro da ação social	n	%
Dificuldades económicas e sociais (propinas, alojamento e alimentação)	30	49,18
Falta de equipamento informático	4	6,56
Dificuldade de marcação de consultas de Psicologia	5	8,20
Questões de direitos de estudantes com estatutos especiais	14	22,95
Alegadas falhas dos serviços	4	6,56
Reclamações diversas	4	6,56
Total	61	100

No entanto, apesar da melhoria dos números de 2023 para 2024 (i.e., diminuição dos casos enquadrados na ação social), refira-se que continuam a surgir muitos pedidos de apoio de estudantes relativamente a dificuldades de pagamento de alojamento ou de despesas de alimentação. Neste grupo de estudantes, pode afirmar-se que há sobretudo dois subgrupos bem identificados, que passamos a explicitar. O primeiro subgrupo de estudantes que recorrem a mais pedidos de apoio financeiro são alunos/as oriundos da Guiné-Bissau, que entraram ao abrigo da alínea D) de acesso ao ensino superior, sendo equiparados a estudantes nacionais; embora devessem ser bolseiros do seu país de origem, como consta do acordo de cooperação, a maioria destes estudantes está em Coimbra sem qualquer fonte de apoio financeiro regular. O segundo subgrupo é composto por estudantes internacionais, sobretudo de nacionalidade brasileira, que passaram por episódios de desestruturação das suas condições de vida familiar após a vinda para Portugal, o que os/as impede de continuar a fazer face aos elevados custos de propinas e demais gastos diários para permanecer em Portugal. Muitos deles têm já avultadas dívidas à universidade e estarão em vias de ter de abandonar os estudos, sem cumprir os pagamentos.

Houve ainda quem necessitasse de empréstimo de um computador portátil, por não ter qualquer recurso informático para apoiar o estudo autónomo. Também nos surgiram queixas relativas à morosidade na resposta dos serviços médico-sociais, sobretudo, em relação a pedidos de consultas de Psicologia. O respeito pelos direitos consagrados em alguns estatutos especiais de estudantes com condições específicas foi motivo para mais de uma dezena de

comunicações, sobretudo de estudantes que necessitam de condições particulares para realização de provas de avaliação ou de estudantes-trabalhadores, que não viram cumpridas as disposições previstas no RAUC. Nas outras reclamações inseridas nesta área, refira-se a necessidade de fazer prova regular de estatutos quando se trata de uma situação de saúde crónica e mesmo uma condição irreversível e a morosidade de resposta a pedidos de intervenção especializada (ex: obras de manutenção) em residências universitárias.

Quadro 10: Número de problemas de natureza financeira, reportados em 2024

Tipo de questões de natureza financeira	n	%
Incumprimento de regularização de propinas e/ou acordos de pagamento	50	92,59
Pedidos de esclarecimento sobre alteração de condições financeiras	4	7,41
Total	54	100

As questões de natureza financeira (ver Quadro 10) apareceram em quarto lugar e englobaram comunicações e pedidos de mediação para sanar eventuais consequências advindas de incumprimentos na regularização de propinas ou nos acordos de pagamento com a universidade. Ocorreram ainda pedidos de esclarecimento devido à perda de bolsas de estudo por insucesso escolar ou pela aplicação dos critérios oficiais, que são atualizados, anualmente pelo Governo.

Em quinto lugar, aparece a categoria “Outros Assuntos”, com 53 comunicações, conforme se observa no Quadro 11. Muitos dos motivos do contacto nem sequer estão abrangidos pelas competências da Provedoria, mas em todos quisemos dar algum tipo de resposta, nem que fosse apenas o encaminhamento para as entidades competentes. No quadro 11 apresenta-se um agrupamento possível dos temas que nos chegaram. Na primeira linha deste quadro, nas questões do foro privado dos/as estudantes, inserimos as diversas queixas relativas à morosidade da resposta da AIMA à marcação de atendimentos de estudantes, bem como situações da esfera mais privada de alguns estudantes, que solicitaram a nossa ajuda ou nos foram sinalizados por docentes e não docentes.

Refira-se, por exemplo, o caso de estudantes internacionais, cujas famílias pagam as despesas de educação e de estadia em Coimbra, mas votam a algum abandono os seus filhos e filhas, que não estando integrados/as nos grupos de colegas, sentem-se muito sozinhos e chegam a enfrentar problemas do foro psicológico. Há ainda estudantes internacionais que enfrentam alguns desafios de convivência com os pares, seja por razões culturais, religiosas, ou outras, que quando não devidamente acompanhadas podem conduzir a alheamento, insucesso académico ou mesmo desistência dos estudos.

Quadro 11: Desagregação dos problemas reportados (2024) e inseridos nos “outros assuntos”

Tipo de questões na categoria “Outros Assuntos”	n	%
Questões do foro privado dos/as estudantes (incluindo AIMA)	20	37,77
Problemas do foro associativo e cívico	14	26,42
Aspetos ligados a segurança e a equipamentos da universidade	3	5,66
Queixas relativas a assédio moral e a comportamento de <i>bullying</i>	9	16,97
Outras reclamações	7	13,2
Total	53	100

Muitos outros assuntos poderiam ser aqui trazidos a discussão e que nem sempre estão explícitos nesta exposição da informação contável. De facto, as situações reportadas pelos/as estudantes, que por vezes configuram queixas e reclamações, continuam a ser muito díspares e variadas, das quais deixamos aqui alguns exemplos: a demora na resposta dos serviços (incluindo unidades orgânicas) a requerimentos e ofícios; o excesso de burocracia que é exigida quando têm de interagir com os diversos serviços; a necessidade permanente de pagar taxas e emolumentos e os respetivos custos elevados dos mesmos; o excesso de notificações automáticas recebidas, que leva a uma certa atitude de indiferença face à leitura do respetivo conteúdo; o modo pouco cortês como que são atendidos, presencialmente e via telefónica, por algumas pessoas docentes e não docentes; o facto de receberem informação nem sempre coincidente entre serviços, sobre as mesmas perguntas; o excesso de exigências institucionais, como o preenchimento dos inquéritos pedagógicos em momentos críticos de avaliação, com a desconfiança persistente de que as suas respostas possam ser identificadas e de que serão ignoradas; o medo de falar com alguns/mas docentes, para resolver problemas que dizem resultar de uma aplicação por vezes arbitrária de regras de avaliação ou do incumprimentos de regulamentos académicos.

3.2.6. Identificação da unidade orgânica⁴

No quadro 12 os dados são desagregados em função da unidade orgânica que foi visada na comunicação. A coluna mais à direita do quadro apresenta a percentagem de estudantes inscritos na Universidade de Coimbra, por unidade orgânica, em 2024/2025, excluindo as inscrições em cursos não conferentes de grau, que não sejam pós-graduações ou cursos de especialização, e em unidades curriculares isoladas.

Os dados de que partimos tiveram por base, assim, o total de 26.809 estudantes, distribuídos da forma indicada nas percentagens por unidade orgânica. A estes acresciam 1597 estudantes de outros cursos não conferentes de grau, como os cursos de formação antes considerados livres (como os de línguas), os cursos de português para cidadãos estrangeiros, os cursos do

⁴ Os números apresentados nesta secção, relativamente ao total de estudantes da Universidade de Coimbra tiveram por base a informação que nos foi cedida a 26 de fevereiro de 2025, pela Divisão de Planeamento, Gestão e Desenvolvimento (DPGD).

Projeto de Ensino a Distância, o ano zero e os cursos de pós-doutoramento. Por seu turno, os/as estudantes inscritos/as em unidades curriculares isoladas totalizavam, à data, 342. Assim, o número total de estudantes da Universidade de Coimbra, a 31 de dezembro de 2024, era igual a 28.748.

Quadro 12: Desagregação das comunicações por unidade orgânica⁵

Unidade Orgânica	n	% de comunicações à Provedoria em 2024	% de estudantes inscritos na UC em 2024/2025, por unidade orgânica
FLUC	35	13,2	14,20
FDUC	55	20,8	13,64
FMUC	16	6,0	11,07
FCTUC	86	32,5	31,37
FFUC	3	1,1	6,43
FEUC	19	7,2	10,28
FPCEUC	22	8,3	8,10
FCDEFUC	13	4,9	3,16
Instituto III/UC	7	2,6	1,17
CA	0	0	0,31
Reitoria/UC	6	2,3	0,25
Desconhecido	3	1,2	---
Total	265	100	100

Uma análise dos dados do Quadro 12 deve abster-se de meros juízos comparativos, até porque, como já se disse antes, a Provedoria é procurada também com a intenção de obtenção de informações e tivemos vários casos de estudantes que, em 2024, nos foram encaminhados pelos próprios Serviços, quer de unidades orgânicas, quer dos postos de atendimento do Student Hub. Verifica-se que apenas numa unidade orgânica há uma percentagem mais elevada de comunicações, em relação ao que seria de esperar, atendendo à representatividade do respetivo corpo estudantil. Sem prejuízo de estes dados merecerem uma reflexão sobre eventuais questões internas ao funcionamento da Faculdade que possam ser dirimidas no futuro, talvez esse valor mais elevado, relativo ao ano civil de 2024, seja também explicado por fatores externos à unidade orgânica, como a existência de obras prolongadas de remodelação dos edifícios históricos da Universidade, o que obrigou a um esforço acrescido de procura de outros espaços para aulas e exames, bem como suscitou por parte do corpo

⁵ Excluindo estudantes inscritos/as em unidades curriculares isoladas e em cursos não conferentes de grau.

estudantil algumas queixas sobre a falta das habituais zonas de convívio e sobre a impossibilidade da livre circulação na área adjacente.

Também nos parece relevante salientar que há unidades orgânicas que nunca convidam a Provedoria para as suas atividades, pelo que é provável que os/as estudantes dessas mesmas entidades desconheçam a existência deste órgão e não recorram, por isso, ao mesmo.

Há ainda uma distribuição bastante desigual de estudantes não nacionais pelas diversas unidades orgânicas, sendo, por isso, expectável que essas mesmas unidades orgânicas se vejam envolvidas em questões levantadas por particularidades deste subgrupo de estudantes. Pelos nossos cálculos, a partir da informação com data referência de 31 de dezembro de 2024, a distribuição de estudantes de mobilidade *incoming*, incluindo estudantes ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional, era a seguinte, por ordem decrescente: FCTUC (25,34%); FEUC (18,34%); FLUC (16,89%); FMUC (13,85%); FPCEUC (8,98%); FDUC (8,37%); FCDEFUC (5,33%); FFUC (2,89%). As demais unidades orgânicas não têm estudantes em mobilidade *incoming* no ano letivo em apreço.

3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos/as estudantes

Em termos de cursos frequentados na Universidade de Coimbra, 136 (51,9%) dos estudantes que fizeram as comunicações estavam inscritos em licenciaturas, 18 (6,87%) em mestrados integrados, 42 (16,03%) em cursos de mestrado, 56 (21,37%) em cursos de doutoramento e 10 (3,82%) em cursos não conferentes de grau, conforme pode observar-se no quadro 13.

Quadro 13: Distribuição dos/as estudantes autores/as das comunicações, por tipo de curso e ciclo de estudos

Tipo de curso	n	% de comunicações à Provedoria em 2024	% de estudantes inscritos/as na UC em 2024/2025, por tipo de curso e ciclo de estudos
Licenciatura	136	51,9	47,94
Mestrado Integrado	18	6,87	15,28
Mestrado	42	16,03	21,59
Doutoramento	56	21,37	14,0
Curso não conferente de grau	10	3,82	1,19
Total	262	100	100

Nota: Em 3 das comunicações não foi possível apurar dados sobre esta variável.

A distribuição das comunicações em função desta pertença dos estudantes pode observar-se também no gráfico 7. A proporção de comunicações à Provedoria, em 2024, em função do tipo de curso e ciclo de estudos é superior ao total de inscritos na Universidade de Coimbra nos respetivos ciclos, no caso de estudantes de licenciatura, de cursos não conferentes de grau e, com maior destaque, de cursos de doutoramento.

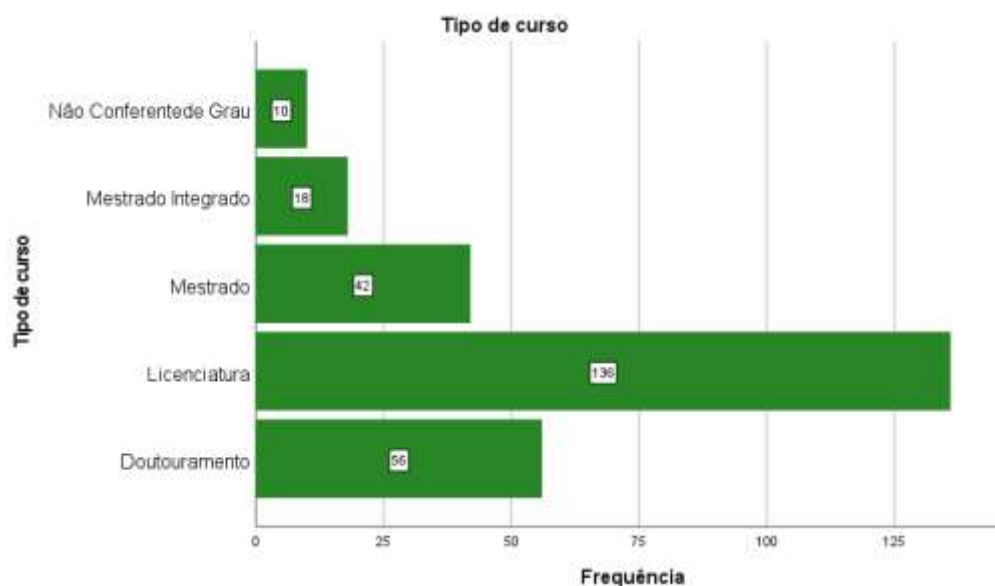


Gráfico 7: Distribuição das comunicações por tipo de curso frequentado

As questões mais comuns que são colocadas por estudantes de licenciatura prendem-se com aspetos ligados a lançamento tardio de classificações e ao usufruto de direitos consagrados em alguns estatutos especiais, como é o caso de estudantes-trabalhadores, estudantes atletas, estudantes dirigentes associativos e estudantes com necessidades específicas. No caso de estudantes de cursos não conferentes de grau, os problemas tendem a residir na demora de emissão de certificados, na devolução de valores de taxas de inscrição em caso de desistência e na falta de resposta de docentes a contactos oficiais.

No que concerne ao número muito expressivo ($n=56$) de contactos de estudantes de doutoramento com a Provedoria, que registou um aumento de 9,3%, de 2023 (19,55%; cf. Relatório de 2023, p. 26) para 2024 (21,37%), saliente-se que os fatores são diversos e muitos deles relacionados com a supervisão científica e com o relacionamento entre estudantes e orientador/a. Entram aqui algumas queixas relativas a assédio moral de orientadores/as e a falta de resposta atempada em termos de supervisão científica, bem como a mudança de orientação por fatores alheios ao/à estudante, como a saída do/a docente da Universidade de Coimbra. Também são frequentes, neste grupo de alunos/as do 3º ciclo de estudos, algumas dificuldades de gestão da intersecção entre aspetos como, ser bolseiro/a FCT, ter usufruído de licença de parentalidade, respeito de prazos para entrega da tese e extensão desse mesmo prazo em virtude da licença de maternidade/paternidade.

Todos os casos que nos chegaram foram resolvidos a favor dos/as estudantes e no enquadramento do que está estipulado no RAUC. No entanto, acreditamos que um esclarecimento mais cabal de direitos e deveres para com a Universidade de Coimbra, dirigido a estudantes pais e mães, com bolsas de investigação de doutoramento (ou outras), poderia contribuir para acautelar, no futuro, alguns dos problemas identificados. Aliás, algumas das questões resultam da má interpretação dos regulamentos ou mesmo do desconhecimento de direitos específicos advindos, por exemplo, de situações de maternidade/paternidade.

3.2.8. Situação dos assuntos comunicados

Quanto ao desfecho das situações, 174 (65,7%) foram totalmente resolvidas a favor dos estudantes, 30 (11,3%) foram apenas parcialmente resolvidas, 50 (18,9%) tiveram uma decisão desfavorável aos estudantes, 7 (2,6%) tinham ainda o processo de resolução em curso a 31 de dezembro de 2024, e em relação a 4 comunicações, desconhecemos o seu desfecho (ver Gráfico 8).

O elevado número de casos em que a decisão foi desfavorável ao/à estudante deve ser motivo para reflexão, em nosso entender. Por um lado, há problemas que são comunicados à Provedoria numa fase muito tardia do seu desenrolar, o que impossibilita uma resposta positiva por parte dos Serviços (ex: inscrição tardia num semestre; impossibilidade de cumprimento de horas de contacto mínimas para elegibilidade para avaliação; não respeito pelos prazos ou por requisitos obrigatórios de candidatura, entre outros). Por outro lado, há também casos de disponibilização de informação enganosa, deturpada ou omissa por parte dos/as estudantes, mesmo de forma deliberada, para tentar conseguir benefícios a que não têm direito. A análise de todas as peças de informação que nos chegam e a triangulação de dados e de fontes tem permitido identificar algumas situações em que a Provedoria também tende a ser usada para tentativa de usufruto de benefícios indevidos. Em todas as situações detetadas à partida, no primeiro contacto com os casos, nem sequer são feitas diligências posteriores, e essa decisão é comunicada a quem faz as comunicações.

Em relação ao nosso desconhecimento sobre o desfecho das situações, tendo isso acontecido em 4 casos, em 2024, refira-se que por vezes a Provedoria não é informada por quem recebe os nossos contactos nas unidades orgânicas ou nos Serviços, das decisões posteriormente tomadas, face aos casos que apresentamos. Entendemos que este é um aspeto a melhorar, sendo que todas as entidades com quem a Provedoria contacta têm o dever de colaboração e de retorno da informação apurada, em relação a cada assunto exposto, independentemente do respetivo desfecho.

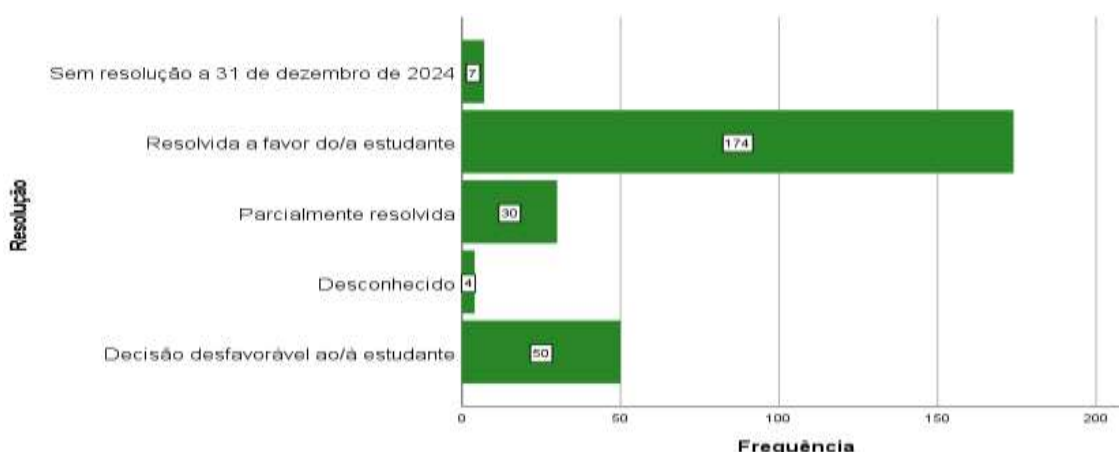


Gráfico 8: Desfecho das comunicações recebidas durante o ano de 2024

(Nota: a 31 de dezembro de 2024 ainda estavam em resolução 7 situações)

Das situações reportadas, refira-se que 257 (97%) foram consideradas legítimas, depois de apurados os factos, 6 (2,3%) foram vistas como tendencialmente legítimas e 2 (0,8%) foram avaliadas como ilegítimas. A todas as comunicações foi dada a atenção devida e foram efetuadas todas as diligências consideradas necessárias para esclarecer os assuntos e para procurar as soluções mais efetivas, no mínimo período de tempo possível.

3.3. Audiências

Como se disse na descrição do âmbito de intervenção da Provedoria, as audiências podem ser solicitadas pelos estudantes, seja individualmente ou através de coletivos, ou requeridas pelo/a Provedor/a. Todas as audiências têm como objetivo esclarecer e/ou a aprofundar os factos que levaram às comunicações, bem como triangular informação sobre questões concretas que chegam diretamente à Provedoria, por via das próprias comunicações, ou que surgem em atividades da Provedora, como a participação em Jornadas Pedagógicas, em Fóruns a convite dos Núcleos, em sessões de esclarecimento, em eventos comemorativos, etc. Em 2024 foram feitas 216 audiências com estudantes, como pode observar-se no quadro 14.

Quadro 14: Discriminação, por meses, do número de audiências com estudantes

Mês	Nº de audiências com estudantes
Janeiro	6
Fevereiro	7
Março	19
Abril	11
Maio	15
Junho	9
Julho	5
Agosto	6
Setembro	16
Outubro	22
Novembro	10
Dezembro	10
Total	136

O número de pedidos de audiência tende a ser mais expressivo no início do ano letivo, em setembro/outubro, e na transição entre semestres, sobretudo em março, logo após o começo do segundo semestre, como se observa também no Gráfico 9. O número elevado de audiências em novembro e dezembro foi resultante de pedidos de apoio à Provedoria por parte de estudantes não nacionais, que chegaram à Universidade já com as aulas do 1º semestre quase a terminar, em virtude de atrasos na concessão de vistos. Podemos mencionar aqui estudantes PALOP oriundos sobretudo da Guiné-Bissau, mas também estudantes da Nigéria, mais

maduros, que estão inscritos em cursos de mestrado e de doutoramento. Foram vários os casos que atendemos em dezembro, de estudantes mais velhos, oriundos da Nigéria, que estavam inscritos no ano letivo de 2024/2025, mas que acabaram por pedir a nossa intervenção para a desobrigação de propinas do 1º semestre e respetiva anulação da inscrição anual (passando a inscrição semestral, para a realização somente do 2º semestre).



Gráfico 9: Variação do número de audiências com estudantes em 2024

Note-se que é cada vez mais frequente termos audiências sem marcação prévia, porque os/as estudantes dirigem-se diretamente às instalações da Provedoria e solicitam um atendimento. Tentamos, no entanto, que isso não aconteça, até para manter a confidencialidade dos assuntos e assegurar o bem estar de quem pede apoio, o que nem sempre é cabalmente conseguido quando temos estudantes na sala de espera, a aguardar vez para um atendimento.

3.4. Reuniões institucionais

As reuniões institucionais são fundamentais para a atividade da Provedoria, por permitirem conhecer melhor os diversos órgãos e serviços da Universidade, incluindo os núcleos de estudantes que fazem parte da Associação Académica de Coimbra, bem como as diversas entidades de representação estudantil, e outras entidades da rede de suporte institucional da comunidade, que podem revestir-se de importância fundamental para a resolução de algumas situações.

Ao longo de 2024 (ver quadro 15) foram feitas 216 reuniões e/ou contactos institucionais, com objetivos diversos, com elementos da Equipa Reitoral, 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 o Gabinete de Auditoria e Prevenção de Riscos de Gestão, com o Encarregado Geral de Proteção de Dados, com Membros da Associação Académica, e com Núcleos de Estudantes.

Quadro 15: Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades, em 2024

Mês	Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades
Janeiro	19
Fevereiro	24
Março	19
Abril	14
Maio	18
Junho	21
Julho	15
Agosto	0
Setembro	29
Outubro	24
Novembro	17
Dezembro	16
Total	216

Foi ainda regular a nossa participação, como Provedora do/a 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. A 28 de novembro de 2024 realizou-se um jantar solidário, que teve a organização dos SAS.UC e decorreu nas Cantinas do Polo II, e cujas verbas reverteram para o Fundo.

4. Considerações finais

Neste segundo ano de mandato como Provedora do/a Estudante da Universidade de Coimbra creio já ter um domínio mais abrangente do modo como funcionam e se articulam órgãos e Serviços, para dar resposta aos assuntos diários inerentes à vida de uma instituição de ensino superior, da dimensão da UC. Nem todas as situações que nos chegaram foram integralmente resolvidas, mas a função de Provedora é limitada na sua esfera de atuação e, por essa razão, no âmbito das competências que nos estão atribuídas, mobilizamos os recursos possíveis e encetámos o diálogo que nos pareceu mais favorável à resolução das questões.

Agradecemos, por isso, a todas as pessoas, órgãos e Serviços com quem contactámos, pela afabilidade das interações, pela disponibilidade em compreender os casos e pela prontidão na cooperação, sempre com base em valores como a honestidade, o respeito mútuo, a solidariedade e a confiança.

Permanecem ainda aspetos que poderiam ser estruturalmente melhorados, em nosso entender, como a circulação da informação pelos diversos canais da UC, uma vez que nem

sempre a Provedoria toma conhecimento, em primeira mão, de decisões e de iniciativas que têm como objetivo a melhoria do sucesso académico e social do corpo estudantil. Também nem sempre o nosso papel como Provedora é devidamente acolhido e respeitado, havendo ainda alguma resistência de estudantes em procurar a Provedoria, por desconhecimento ou por medo de represálias, e de docentes e não docentes, em aceitar o diálogo connosco, por sentirem que estamos, de alguma forma, a por em causa o seu trabalho.

Não obstante a nossa vivência de algumas vicissitudes associadas ao desempenho da função de Provedora, continua a ser para mim um enorme orgulho merecer a confiança do Senhor Reitor e dos/as estudantes da Universidade de Coimbra, pelo que prosseguirei a missão aceite há dois anos, com sentido de responsabilidade e de compromisso. Gostaria de salientar, antes de concluir, a contínua disponibilidade e o espírito de abertura para o diálogo da Direção da Associação Académica de Coimbra (AAC), a quem também agradeço. A dedicação dos/a estudantes que receberam a confiança dos/a colegas para assumirem as funções de dirigentes associativos tem sido muito evidente, quer através dos casos que nos fazem chegar, quer através das audiências que nos solicitam, quer ainda pela confiança que têm depositado na Provedora para a participação nas mais variadas atividades que desenvolvem. Esta é uma marca diferenciadora da AAC, em prol de todos/as quantos/as procuram a UC para estudar, de que muito nos orgulhamos e que queremos continuar a apoiar e a visibilizar.

Vivem-se tempos conturbados a vários níveis, no país e no mundo, e a Universidade de Coimbra tem sabido defender com honra os valores que presidem à promoção do saber em várias áreas e à produção de conhecimento científico credível e com potencial de transferibilidade para a vida das pessoas, tendo em vista contribuir para o avanço científico e técnico e para a gestão do bem comum. Neste enquadramento, a Provedoria do/a Estudante continuará disponível para acolher quem a procurar, cooperando com os demais órgãos e Serviços, para dar resposta atempada e legalmente enquadrada a todos os casos.

O exercício diário do cargo de Provedora tem o apoio crucial da Dra. Virgínia Fonseca, Técnica Superior da Provedoria, desde a sua criação em 2009, a quem agradeço toda a colaboração, incluindo a sistematização dos dados que nos permitiram elaborar o presente relatório.

31 de março de 2025.

A Provedora do/a Estudante da Universidade de Coimbra
Cristina Maria Coimbra Vieira