

PROVEDORIA DO/A ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



Coimbra, 31 de março de 2024



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

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 2024.

A Provedora do/a Estudante

(Cristina Maria Coimbra Vieira)



UNIVERSIDADE DE COIMBRA



PROVEDORIA DO ESTUDANTE
UNIVERSIDADE DE
COIMBRA

Título: Relatório de Atividades da Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra relativo ao ano 2023

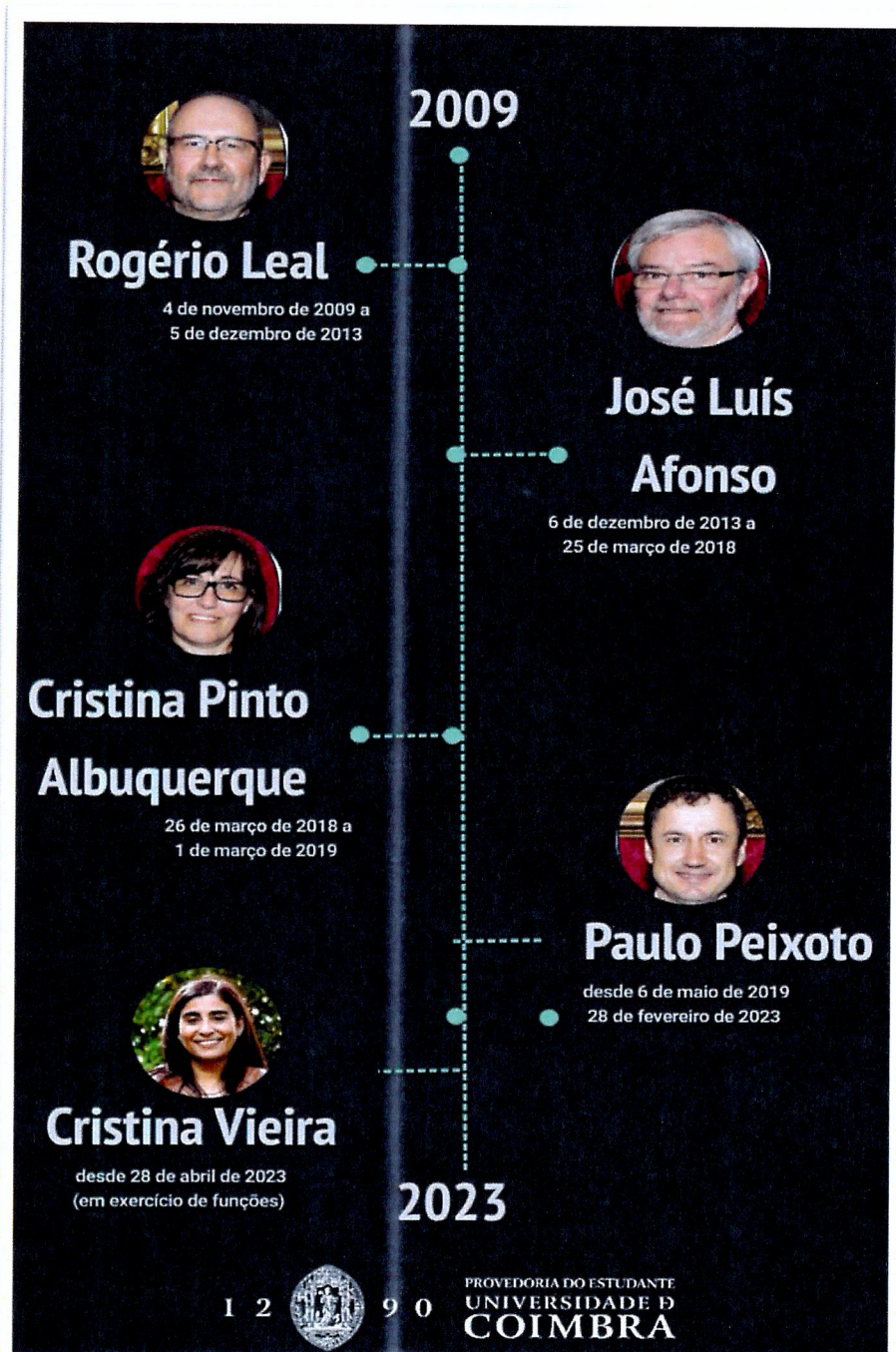
Data: 31 de março de 2024

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

Colaboração: Virgínia Fonseca (Técnica Superior)

Imagem da capa: Fotografia das instalações da Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra, no Colégio de S. Jerónimo.

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.....	10
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.....	21
3.2.6. Identificação da unidade orgânica.....	25
3.2.7. Tipo de curso e ciclo de estudos dos/as estudantes.....	26
3.2.8. Situação dos assuntos comunicados.....	27
3.3. Audiências.....	28
3.4. Reuniões institucionais.....	29
4. Considerações reflexivas finais.....	30



Índice de Quadros e Gráficos

A. Quadros

Quadro 1. Número de contactos via email ou portal, por mês, com a Provedoria, durante 2023.....	16
Quadro 2. Número de casos encaminhados para a Provedoria oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra.....	17
Quadro 3. Relação com a Universidade das pessoas que reportaram casos à Provedoria.....	18
Quadro 4. Origem dos/as autores/as das comunicações.....	20
Quadro 5. Situações identificadas nas comunicações (n=298).....	21
Quadro 6. Assuntos das comunicações (n=362).....	22
Quadro 7. Desagregação dos problemas reportados em 2023, de natureza académica.....	23
Quadro 8. Desagregação dos problemas reportados em 2023, de natureza pedagógica.....	23
Quadro 9. Desagregação dos problemas reportados em 2023, do foro da ação social.....	24
Quadro 10. Desagregação das comunicações por unidade orgânica.....	25
Quadro 11. Distribuição dos/as estudantes autores/as das comunicações, por tipo de curso e ciclo de estudos.....	26
Quadro 12. Discriminação, por meses, do número de audiências com estudantes.....	28
Quadro 13. Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades.....	30

B. Gráficos

Gráfico 1. Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 1º semestre de 2023.....	16
Gráfico 2. Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 2º semestre de 2023.....	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 sexo.....	18
Gráfico 5. Natureza das comunicações, de acordo com as tipologias identificadas no formulário da Provedoria.....	20
Gráfico 6. Assuntos que mobilizaram as comunicações.....	22
Gráfico 7. Distribuição das comunicações por tipo de curso frequentado.....	27
Gráfico 8. Desfecho das comunicações recebidas durante o ano de 2023.....	28

Mensagem da Provedora

Tem sido, para mim, uma honra desempenhar as funções de Provedora do/a estudante da Universidade de Coimbra, desde final de abril de 2023. Não sendo uma missão fácil, assumi, desde o início, com grande sentido de responsabilidade, as tarefas que me foram confiadas. Acreditamos que as mais de três décadas de experiência como docente universitária me permitem entender, com relativa clareza, algumas das situações reportadas, levando-me a tentar, através da mobilização dos recursos disponíveis, encontrar soluções com base na mediação salutar entre as partes e na colaboração estreita com os diversos interlocutores. Refira-se que este diálogo profícuo entre a Provedoria e os diversos serviços e órgãos da Universidade tem um sido assinalável, constituindo um fator crucial para a resolução efetiva das situações reportadas, no menor espaço de tempo possível.

No entanto, há dimensões da vida estudantil, com interferência direta no desempenho académico e respetivo bem estar dos/as estudantes, que só parecem tornar-se visíveis quando assumimos determinadas funções e essa está a ser, para nós, uma descoberta por vezes acompanhada de emoções intensas, sobretudo quando as situações se prendem com questões ligadas a necessidades básicas. Referimo-nos, por exemplo, a carências específicas como a alimentação, a habitação, o sentido de pertença e de acolhimento, quer dos estudantes que chegam anualmente, das mais variadas proveniências, quer daqueles/as que já estão inscritos/as na Universidade há vários anos e que enfrentam dificuldades que perduram no tempo, cujas causas residem mais em fatores estruturais do que em questões episódicas ou situacionais.

Em virtude dos tempos conturbados que vivemos, neste momento da nossa vida coletiva em que Portugal comemora os 50 anos da conquista da liberdade, tendem a chegar à Provedoria casos que revelam o quanto a Universidade, enquanto espaço de aprendizagem e de consolidação de conhecimentos e de competências cruciais para a entrada no mercado de trabalho, bem como para o exercício de uma cidadania ativa no enquadramento da vida democrática, se vê confrontada com desafios inesperados, que evidenciam a diferença entre oportunidades de acesso e oportunidades de sucesso de quem procura o ensino superior.

A vontade de continuar a fazer mais e melhor tem sido o nosso lema, sempre com a convicção de que pertencemos a uma comunidade académica que nos enche de orgulho e cuja história e espólio cultural e científico, todos os dias em progressão, dependem do trabalho de todas as pessoas que a integram. Tem sido notório o empenho quotidiano de órgãos e serviços com quem tenho interagido como Provedora do/a Estudante, em tornar a Universidade de Coimbra uma instituição aprazível e zelosa por fazer cumprir os direitos de quem a escolhe para estudar e para trabalhar.

Gostaria de, nestas palavras iniciais, deixar o meu agradecimento ao Senhor Reitor, Prezado Doutor Amílcar Falcão, e na pessoa dele a toda a Equipa Reitoral, aos distintos membros do Conselho Geral e do Senado, e à Associação Académica de Coimbra, por me terem confiado as funções de Provedora do/a Estudante, e coloco-me ao dispor de todos para eventuais iniciativas que visem a promoção de uma cultura de cuidado, honestidade, empatia, altruísmo em prol do nosso corpo estudantil e, inevitavelmente, de toda a comunidade universitária.



1. Sumário executivo

Este Relatório pretende fazer uma sistematização da atividade da Provedoria do/a Estudante da Universidade de Coimbra, relativa ao ano de 2023. Tendo sido um período em que houve transição de mandatos, até 28 de fevereiro esteve em funções, como Provedor do Estudante, Paulo Jorge Marques Peixoto, assumindo essas funções, a partir de 28 de abril, Cristina Maria Coimbra Vieira. A organização do Relatório respeita a estrutura e a tipificação de casos seguida pelos anteriores titulares do órgão: Rogério Leal (2009-2013), José Luís Afonso (2013-2018), Cristina Albuquerque (2018-2019) e Paulo Peixoto (2019-2023).

Em virtude da nossa ainda limitada experiência, de menos de um ano, no cargo, entendemos cingir a nossa análise quase exclusivamente ao ano de 2023, sem prejuízo de, em alguns aspetos, avançarmos com comparações com dados disponíveis em relatórios de anos anteriores, bem como com indicadores referentes ao número de estudantes inscritos na Universidade de Coimbra (com data de referência de 31 de dezembro de 2023), apenas para sustentar as conclusões apresentadas.

Desde final de abril de 2023 foi nossa intenção apropriarmo-nos do conhecimento, em várias áreas, que se revelava fundamental para o exercício cabal das nossas funções, e tivemos o contributo indispensável quer do anterior titular do cargo, quer da Técnica Superior da Provedoria, Dra. Virgínia Fonseca, que nos apoiaram em todas as exigências do cargo de Provedora do/a Estudante da Universidade de Coimbra.

Depois deste Sumário Executivo, o Relatório prossegue com uma Introdução, onde se faz o enquadramento legal da figura de Provedor/a do/a Estudante, 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, que foi publicado no diário da República, 2.ª série, n.º 197, de 12 de outubro.

A atividade concreta da Provedoria do/a Estudante durante o ano de 2023 é descrita, logo de seguida, iniciando-se com um enquadramento sobre os diversos meios de contacto, seguindo-se uma análise quantitativa das participações, em função de diversas variáveis de caracterização dos/as estudantes (ou seus representantes), respeitando os indicadores sociodemográficos e de outra natureza que são preenchidos aquando da abertura de cada processo. No final, são ainda relatadas outras atividades desenvolvidas, como audiências e reuniões institucionais, a convite de núcleos de estudantes e de outros órgãos, tanto internos como externos à Universidade.

Termina-se com uma reflexão global sobre o trabalho desenvolvido, os desafios encontrados e as questões que nos parecem emergentes, alicerçadas em fatores estruturais, que ultrapassam claramente o âmbito de ação da Universidade e que merecem, em nosso entender, uma atuação mais de natureza sistémica e concertada por parte de diversas entidades dependentes do Estado, com competências específicas no âmbito do ensino superior.



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 Provedor, 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. 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 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 responsável competente na matéria.

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) A valorização da comunicação e do diálogo cooperante com estudantes, serviços e órgãos, baseados em preceitos fundamentais como a honestidade, a confiança, a bondade dos atos e a confidencialidade da informação partilhada com os diversos intervenientes; ii) 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; iii) A promoção de uma cultura de cidadania assente na compreensão sistémica dos direitos e deveres dos/as 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/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 2023, traduzindo, de forma sintética, a atividade desenvolvida pelos dois docentes que desempenharam o cargo de Provedor(a) do/a Estudante no ano civil em questão. De janeiro a final de fevereiro, o cargo foi desempenhado por Paulo Peixoto, que iniciou o seu mandato a 06 de maio de 2019. A partir de 28 de abril, tomou posse Cristina Vieira, como Provedora do Estudante da Universidade de Coimbra, mantendo-se atualmente em exercício de funções, como já se referiu anteriormente.

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 de âmbito longitudinal, optou-se por se seguir neste Relatório a estrutura adotada nos documentos congéneres, que foram organizados em anos anteriores.

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



UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Sistemas e Infraestruturas de Informação e Comunicação; 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, por mais complexos que possam ter sido e por mais inesperados, na sua natureza, atendendo à missão da Universidade.

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 anteriores Provedores 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 menos comuns. 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. Agradeço ainda o apoio inicial do anterior detentor do cargo, o colega Paulo Peixoto, que se mostrou sempre disponível para nos ajudar a compreender a tipologia das questões, os inevitáveis e variados desafios e os recursos eventualmente mobilizáveis para dar resposta aos casos que chegam à Provedoria.

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 em 2023 (com direito a reingresso no ano letivo 2023-2024), 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;

- 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;
- C) Antigos estudantes: todos aqueles que abandonaram a Universidade, antes ou no decorrer (desde que a comunicação seja posterior à sua saída) de 2023, quer tenham terminado um curso (diplomados), quer tenham abandonado sem o terminar (interrompidos), incluindo os prescritos em 2023, que não tenham optado por se inscrever em unidades curriculares isoladas. Nesta categoria, a exemplo do ano anterior, evidenciam-se como assuntos apresentados em 2023 sobretudo questões relacionadas com cobrança coerciva de propinas e, em número bastante mais reduzido, problemas com 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;
 - 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;

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.

➤ 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 saúde mental; com o apoio a estudantes com necessidades educativas especiais; com dificuldades de acesso a consultas nos serviço médico-sociais; 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 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 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 Faculdades, o Instituto de Investigação Interdisciplinar e o Colégio das Artes. O Campus Universitário da Figueira da Foz é, no presente relatório, classificado dentro da categoria "Reitora/UC". 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 à Provedoria 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.

3.2. Análise quantitativa das participações

3.2.1. Número de participações

Durante o ano de 2023, o número de contactos com a Provedoria do/a Estudante foi de 183, o que representou uma diminuição de 15,67% em relação ao ano de 2022, em que se registaram 217 comunicações (cf. Relatório de 2022, p. 16).

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 64 participações no 1º semestre e 104 no 2º semestre, o que perfaz um total de 168, 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 15, tendo-se reportado 6 ao 1º semestre e 9 ao 2º semestre (cf. Quadro 2 e Gráfico 3).

Quadro 1: Número de contactos via email e/ou portal, por mês, com a Provedoria, em 2023

Contactos por email e/ou portal - 1º semestre de 2023							
Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Nº Contactos	14	6	11	5	15	13	64

Contactos por email e/ou portal - 2º semestre de 2023							
Mês	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Nº Contactos	22	11	24	17	21	9	104
						Total:	168

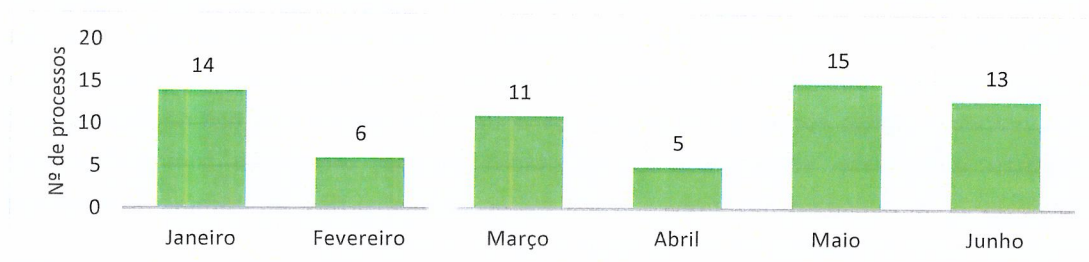


Gráfico 1: Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 1º semestre de 2023

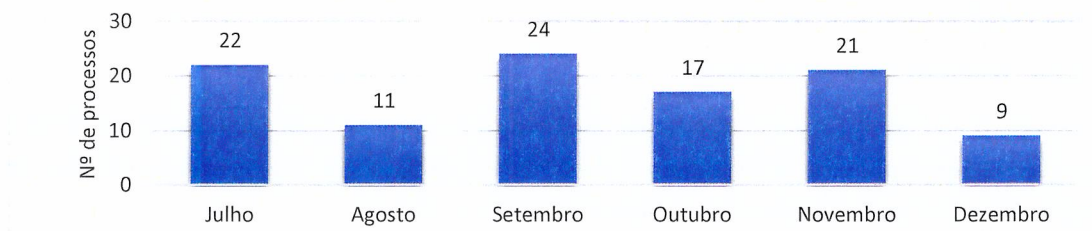


Gráfico 2: Evolução dos contactos com a Provedoria, via email e/ou portal, durante o 2º semestre de 2023

Refira-se que das 15 comunicações que chegaram à Provedoria por via do Canal de Denúncia Interna, 6 foram anónimas e em 9 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 oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra

Mês	Número de casos
Janeiro	0
Fevereiro	3
Março	1
Abril	2
Maio	0
Junho	0
Julho	4
Agosto	0
Setembro	2
Outubro	2
Novembro	0
Dezembro	1
Total	15

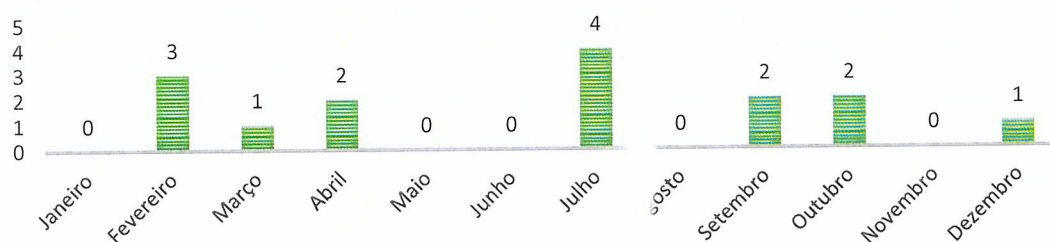


Gráfico 3: Evolução do número de casos encaminhados para a Provedoria oriundos do Canal de Denúncia Interna da Universidade de Coimbra

Quanto à distribuição por sexos, e de acordo com os dados disponíveis, considerando a totalidade das 176 comunicações individuais, verificou-se que 96 (55%) das situações foram reportadas por estudantes do sexo feminino e 80 (45%) situações foram reportadas por estudantes do sexo masculino. Em 4 situações tratou-se de comunicações por um coletivo e não foi possível apurar a informação sobre estas variáveis em 3 das participações.

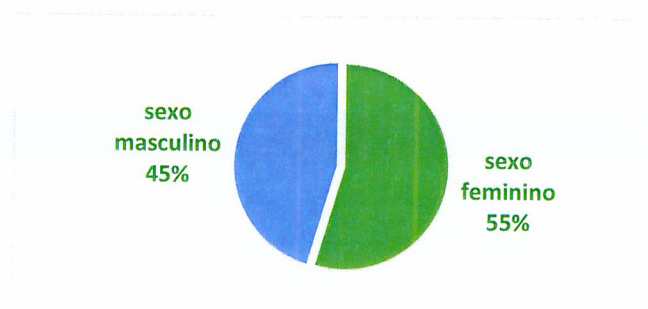


Gráfico 4: Comunicações individuais, por sexo

Em termos gerais, esta distribuição por sexos das comunicações apresentadas corresponde à representatividade de cada um dos sexos na população estudantil da Universidade de Coimbra, dado que no ano letivo de 2021/2022, o corpo discente feminino representava 57,6% do total². Note-se que, considerado o volume global de comunicações, foi solicitada a confidencialidade das fontes em 18 (9,84%) das situações, o que não aconteceu em 165 (90,16%) casos.

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

Da totalidade das comunicações, 167 (91,26%) foram contactos de estudantes com matrícula ativa em 2023, 2 (1,09%) participações foram feitas por familiares de estudantes, 4 (2,19%) foram feitas por candidatos ao ensino superior, 5 (2,73%) foram feitas por antigos estudantes, 4 (2,19%) foram provenientes de "outras" entidades, e em 1 caso não foi possível apurar esta informação.

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

Relação com a Universidade		Comunicações	
		n	%
Inscritos	Estudante	167	91,26
	Familiar	2	1,09
	Outro	4	2,19
Candidatos		4	2,19
Antigos estudantes		5	2,73

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

À semelhança de anos anteriores, a esmagadora maioria das comunicações provém de estudantes com matrícula ativa na Universidade. As situações reportadas por familiares estão associadas, na sua quase totalidade, a dificuldades de estudantes com necessidades

² Na data do presente relatório apenas estão disponíveis os dados relativos a 2021/2022. Fonte: <https://www.uc.pt/dados/ensino/> (consulta a 29 de março de 2024).

educativas especiais. Refira-se que nas situações em que eram os familiares a tomar a iniciativa de contactar a Provedoria, requeria-se que fosse o/a estudante em questão a formalizar a comunicação via email.

Na categoria 'outro' inserem-se comunicações feitas por terceiros com ligação direta aos estudantes, como docentes e trabalhadores não docentes da Universidade, e abrangem maioritariamente questões de carência económica e/ou de falta de condições sociais para uma vivência académica saudável. Para dar resposta a estes casos, houve, por vezes, necessidade de solicitar apoio junto de entidades já parceiras da Universidade e de estabelecer novos contactos para ampliar a rede de suporte, sobretudo quando se tratou de situações de emergência social.

No ano de 2023, 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), o Centro Social S. José, e a Critical Software, que dou três computadores para usufruto, por parte de estudantes carenciados, de material informático. Foram ainda cedidos computadores portáteis, para empréstimo a estudantes devidamente identificados pelos Serviços de Ação Social da Universidade de Coimbra (SAS.UC), com esse tipo de carência, pelas seguintes unidades orgânicas: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Faculdade de Direito e Faculdade de Ciências e Tecnologia. A Provedoria cedeu também o seu computador portátil para o mesmo fim. Houve ainda necessidade de contactar pessoas anónimas para oferta de roupa e de outros bens e serviços a estudantes que passaram por episódios de enorme carência económica ou que perderam subitamente familiares que asseguravam o seu sustento. Nestes casos, destaca-se aqui a resposta sempre pronta dos SAS.UC, no âmbito dos recursos disponíveis, em cada momento, e da natureza das situações apresentadas.

3.2.3. Origem dos/as autores/as das comunicações

Dos 183 casos reportados, e considerando a nacionalidade dos/as estudantes que fizeram a denúncia, 130 (71,04%) eram estudantes nacionais, 11 (6,01%) eram de estudantes provenientes de países PALOP e 41 (22,40%) eram de estudantes internacionais de outras nacionalidades. Num dos casos não foi possível apurar a proveniência da denúncia.

Como pode ver-se no quadro 4, a grande maioria dos/as alunos/as que recorreram à Provedoria foram estudantes nacionais, seguindo-se os/as estudantes internacionais e, em terceiro lugar, os/as estudantes provenientes dos países africanos de língua oficial portuguesa [que podem ser internacionais ou equiparados/as a nacionais, 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	130	71,04%
Estudantes internacionais	41	22,04%
PALOP	11	6,01%

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

A elevada percentagem de estudantes internacionais e dos/as que estão a estudar ao abrigo de acordo de protocolos de cooperação, que recorrem aos serviços da Provedoria (22,04 + 6,01 = 28,05%), face à sua proporção na totalidade da população estudantil da Universidade de Coimbra (que é cerca de 11%, somando os dois tipos, segundo dados de 2022), traz a descoberto diversas dificuldades vividas por estes/as estudantes, como a demora na obtenção de vistos, os elevados custos de vida na cidade de Coimbra, a dificuldade de pagamento do valor de propinas, no caso de estudantes internacionais, e em alguns casos, um certo alheamento do funcionamento da Universidade, seja por dificuldades impostas pelo frágil domínio da língua portuguesa, seja pela dificuldade em lidar com as plataformas tecnológicas disponíveis, 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, oriundos de países por nós identificados.

3.2.4. Natureza das comunicações

Quanto à natureza das 183 comunicações que nos chegaram em 2023, respeita-se, na apresentação dos dados, a tipologia que está plasmada no formulário que é preenchido quando se abre um novo processo na Provedoria (ver Gráfico 5).

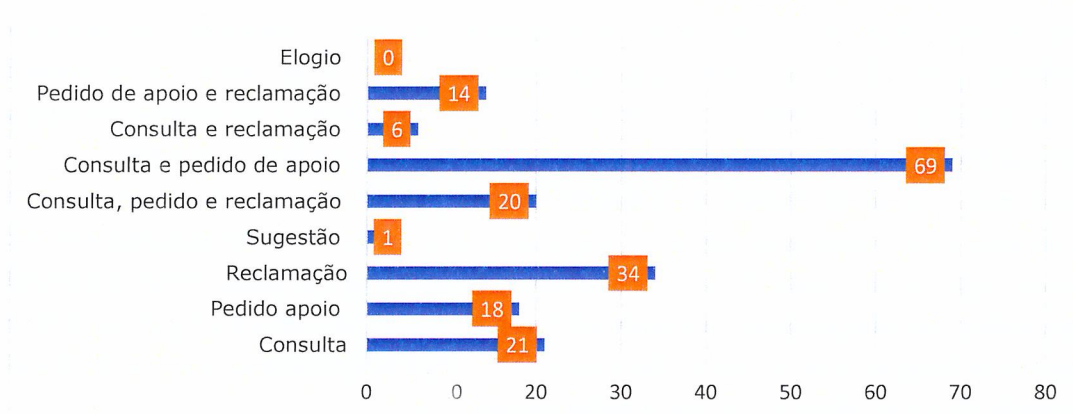


Gráfico 5: Natureza das comunicações, de acordo com as tipologias identificadas no formulário da Provedoria

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 298 situações. Como pode observar-se no quadro 5, a maioria foram questões relativas a consulta de informações (116 no total; 38,93%) e a pedidos de apoio (107 no total; 35,91%). As reclamações surgem também com um nº muito expressivo, aparecendo em 74 (24,83%) das comunicações. No ano respeitante a estes dados (2023) apenas recebemos uma sugestão, que tinha a ver com questões de natureza pedagógica e que foi comunicada aos docentes envolvidos. 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=298)

Natureza	Comunicações	
	n	%
Consulta de informações	116	38,93
Pedido de apoio	107	35,91
Reclamação	74	24,83
Sugestão	1	0,34
Total de situações	298	100

Cada vez mais, de facto, a Provedoria é contactada para a consulta de informações de variados tipos (ex., pedido de conselhos; interpretação dos normativos legais) que não são da sua competência direta, mas que revelam, em linha com o que foi dito pelo anterior Provedor (cf. Relatório de 2022, p. 25), a representação que o órgão parece estar a consolidar junto da comunidade estudantil, que encara os Serviços que se prestam com um enorme grau de confiança e de proximidade. O nosso trabalho diário pretende manter essa visão, 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.

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 esmagadora maioria das situações reportadas.

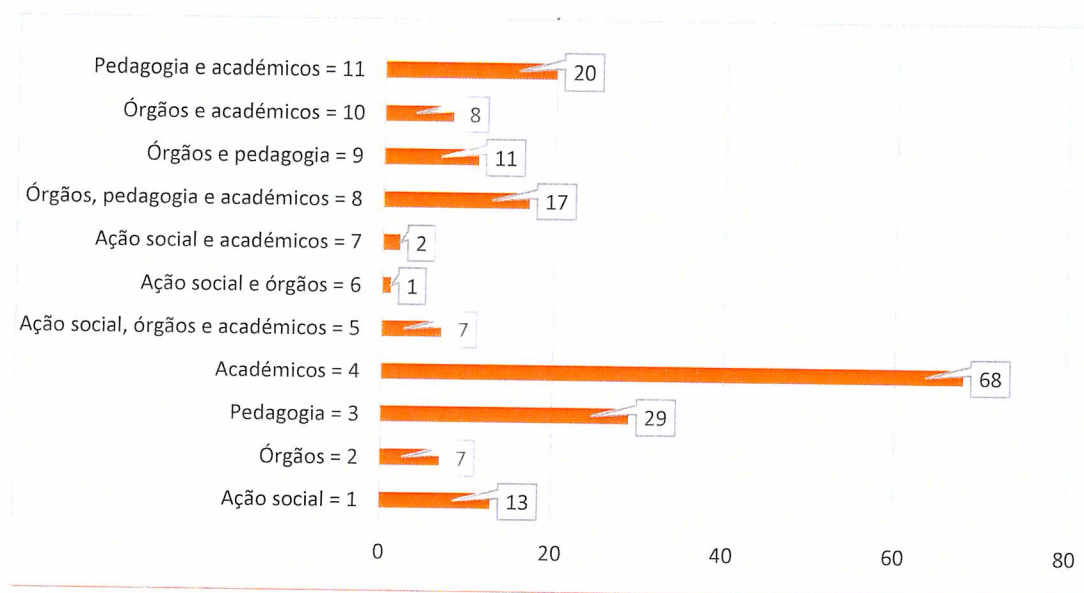


Gráfico 6: Assuntos que mobilizaram as comunicações

A agregação da informação por grandes categorias de assuntos, num total de 362, leva-nos aos dados do quadro 6, onde se apresentam quatro grandes áreas: a área académica; a área pedagógica; a área da ação social (que inclui questões ligadas a dificuldades financeiras dos estudantes, ao alojamento e à alimentação, entre outras); e a área do relacionamento com entidades, órgãos e serviços da Universidade.

Quadro 6: Assuntos das comunicações (n=362)

Grupos de assuntos	n	%
Académicos	131	36,19
Pedagógicos	116	32,04
Ação Social	64	17,5
	(48 de natureza financeira; 13,26%) (16 outro tipo de assuntos; 4,24%)	
Relação com entidades, órgãos e serviços	51	14,09
Total de assuntos	362	100

Os assuntos de natureza académica foram os mais prevalentes nas comunicações, atingindo 36,19% das questões identificadas. No quadro 7 são descritos os problemas específicos que se inseriam neste grupo. Seguiram-se os casos que envolviam aspetos pedagógicos, com 32,04% de prevalência no total dos assuntos. No quadro 8 identifica-se o tipo de problemáticas envolvidas.

Quadro 7: Desagregação dos problemas reportados em 2023, de natureza académica

Tipos de questões de natureza académica	n	%
Requerimentos	25	19,08
Diplomas/Certidões	15	11,45
Legislação	40	30,53
Inscrição unidade curriculares	26	19,85
Inscrição Isoladas	3	2,29
Inscrição em exames	10	7,63
Concursos	12	9,16
Total	131	100

Quadro 8: Desagregação dos problemas reportados em 2023, de natureza pedagógica

Tipos de questões de natureza pedagógica	n	%
Funcionamento de curso	17	14,66
Equivalências	9	7,76
Relação com os docentes	22	18,97
Avaliações/exames	19	16,38
Relação com os colegas	8	6,90
Regulamentação	13	11,21
Prescrição	3	2,59
Mobilidade	9	7,76
Direitos Especiais	7	6,03
Candidaturas	9	7,76
Total	116	100

As dificuldades do foro da ação social deram corpo a 17,5% dos assuntos [48 de natureza financeira (13,26%) e 16 relativos a outro tipo de assuntos (4,24%)], o que corresponde a um aumento substancial em relação aos dados de 2022 (cf. Relatório de Atividades de 2022, p. 27), que se situavam nos 8,5%. No quadro 9 são descritas, em linhas gerais, as problemáticas enfrentadas pelos/as estudantes neste âmbito, que os/as levou a procurar ajuda junto da Provedoria. A leitura dos dados parece evidenciar as dificuldades económicas de alguns/mas estudantes, seja dos/as que têm matrícula ativa, seja daqueles/as que já concluíram o grau em que estavam inscritos/as e pretendem a emissão de documentos, seja ainda daqueles/as que veem a matrícula em situação de prescrição, por incumprimento de ECTS, mas que também têm carências económicas para se inscreverem em unidades

curriculares isoladas. Há ainda as situações, muito recorrentes, de estudantes internacionais que não têm condições de manter um custo tão elevado de formação na Universidade de Coimbra, ou ainda daqueles/as que, por terem recorrido a fontes de informação ainda menos esclarecidas (como os pares), assumem certas condições como garantidas para mudarem de estatuto de aluno/a internacional para estudante equiparado a nacional e depois percebem que estavam equivocados/as. Pode dar-se aqui o exemplo de estudantes de países PALOP, que entraram na Universidade 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, para realizarem uma licenciatura. Após a conclusão desse grau, caso estes estudantes se inscrevam num curso de 2º ciclo por iniciativa própria, e não havendo qualquer critério que os equipare a nacionais, passam a ser estudantes internacionais, com os elevados custos de propinas associados. Importa, por isso, fazer um esclarecimento alargado destas condições, para evitar situações de incumprimento de propinas, ou mesmo de abandono do ensino superior, com dívidas por saldar.

Quadro 9: Desagregação dos problemas reportados em 2023, do foro da ação social

Tipo de questões do foro da ação social	n	%
Propinas	47	73,44
Devolução de verbas	1	1,56
Outros (alojamento, apoio de emergência, alimentação, etc.)	16	25
Total	64	100

As comunicações que envolveram assuntos que remetiam para dificuldades de relação com entidades, órgãos e serviços da universidade atingiram uma percentagem, de 14,09% (cf. Quadro 6), que poderá merecer reflexão. Não temos qualquer desagregação da informação sobre esta variável, uma vez que as situações reportadas pelos/as estudantes são muito díspares e variadas, das quais deixamos aqui alguns exemplos: a demora na resposta dos serviços 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; o excesso de notificações recebidas, que leva a uma certa atitude de indiferença face à leitura de respostas automáticas; o modo com que são atendidos, presencialmente e via telefónica, por algumas pessoas docentes e não docentes; o facto de receberem informação nem sempre coincidente entre serviços; 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.

3.2.6. Identificação da unidade orgânica

No quadro 10 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 2023/2024, excluindo as inscrições em cursos não conferentes de grau e em disciplinas isoladas. Os dados de que partimos tiveram por base, assim, o total de 26.353 estudantes, distribuídos da forma indicada nas percentagens por unidade orgânica, aos quais acresciam 1650 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 Projeto de Ensino a Distância, o ano zero e os cursos de pós-doutoramento. Os/As estudantes inscritos/as em disciplinas isoladas totalizavam, à data, 325. O número final de estudantes da Universidade de Coimbra, a 31 de dezembro de 2023, era igual a 28.328.

Quadro 10: Desagregação das comunicações por unidade orgânica

Unidade Orgânica	n	% de comunicações à Provedoria em 2023	% de estudantes inscritos na UC em 2023/2024, por unidade orgânica
FLUC	40	22,72	14,09
FDUC	39	22,15	13,95
FMUC	11	6,25	10,87
FCTUC	41	23,96	31,37
FFUC	2	1,14	6,38
FEUC	23	13,07	10,72
FPCEUC	5	2,84	7,73
FCDEFUC	9	5,11	3,12
Instituto III/UC	2	1,14	1,22
CA	3	1,70	0,32
Reitoria/UC	1	0,57	0,24
Total	176	100	100

Nota: Não foi possível apurar dados sobre esta variável em 7 comunicações.

É de referir que a comparação de dados, entre as comunicações à Provedoria e a distribuição de estudantes inscritos nas diversas unidades orgânicas evidencia uma relativa coincidência com dados de anos anteriores (cf. Relatório de 2022), verificando que sobretudo em cinco

unidades orgânicas (FLUC; FDUC; FEUC; FCDEFUC; CA) há uma percentagem mais elevada de comunicações, em relação ao que seria de esperar, atendendo à representatividade do respetivo corpo estudantil. Ressalte-se, no entanto, que as comunicações com a Provedoria, como já se disse anteriormente, não consistem apenas em queixas e denúncias, mas também em pedidos de apoio de emergência (como é o caso de estudantes PALOP equiparados a nacionais ou de estudantes internacionais), em solicitação de informações de grupos específicos de alunos, como os que estão na Universidade ao abrigo do estatuto de refugiados em virtude de conflitos armados, etc. Logo, a leitura destes dados, em termos comparativos, exige uma ponderação de todos estes fatores, que derivam também de aspetos socio-históricos específicos, que importa considerar.

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 este tipo de alunos. Pelos nossos cálculos, a partir da informação com data referência de 31 de dezembro de 2023, a distribuição de estudantes de mobilidade *incoming*, incluindo estudantes ao abrigo do Estatuto de Estudante Internacional, era a seguinte, por ordem decrescente: FEUC (7,37%); FMUC (6,32%); FCDEFUC (5,73%); FPCEUC (5,25%); FLUC (4,79%); FDUC (3,21%); FCTUC (3,21%); CA (2,41%); FFUC (1,55%); IIIUC (0,3%). Contrariamente ao relatório de 2022, não surgiu na Provedoria, em 2023, qualquer comunicação relacionada com questões eventualmente geradas pelas alterações impostas pela pandemia.

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

Em termos de cursos frequentados na Universidade de Coimbra, 70 (39,11%) dos estudantes que fizeram as comunicações estavam inscritos em licenciaturas, 15 (8,38%) em mestrados integrados, 50 (27,93%) em cursos de mestrado, 35 (19,55%) em cursos de doutoramento e 9 (5,03%) em cursos não conferentes de grau, conforme pode observar-se no quadro 11.

Quadro 11: 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 2023	% de estudantes inscritos/as na UC em 2023/2024, por tipo de curso e ciclo de estudos
Licenciatura	70	39,11	48,89
Mestrado Integrado	15	8,38	15,28
Mestrado	50	27,93	21,05
Doutoramento	35	19,55	13,63
Curso não conferente de grau	9	5,03	1,45
Total	179	100	100

Nota: Em 4 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 função do tipo de curso e ciclo de estudos é, em termos gerais, correspondente à distribuição dos estudantes no universo da Universidade de Coimbra, com exceção dos estudantes inscritos em Mestrados Integrados.

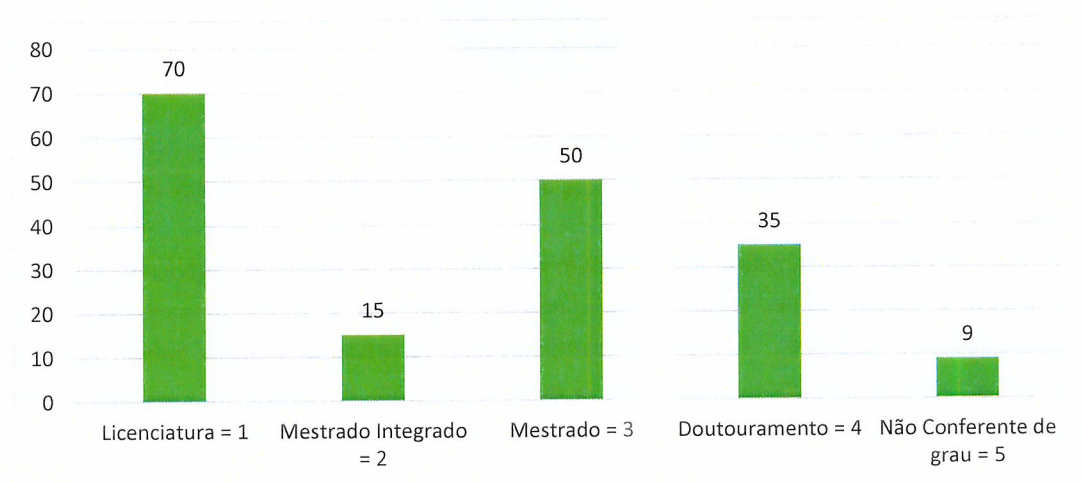


Gráfico 7: Distribuição das comunicações por tipo de curso frequentado

Com efeito, a reestruturação de alguns ciclos de estudos, que levou ao desdobramento da formação em licenciatura e em mestrado de alguns cursos que anteriormente funcionavam como mestrados integrados, conduziu a que algumas comunicações de estudantes antes inscritos nessas ofertas formativas conferentes de grau sejam agora classificados ou como estudantes de licenciatura, ou como estudantes de mestrado, aquando do contacto com a Provedoria, mesmo que os assuntos das situações reportadas se prendam com questões específicas envolvidas nas transições por que passaram – aliás, têm sido recorrentes algumas questões que se prendem mesmo com essas mudanças entre tipologias dos ciclos de formação, que implicam muitas vezes alguma sobreposição inicial entre ECTS de 1º e de 2º ciclo, e os estudantes nem sempre conhecem devidamente as regras que presidem às alterações, nem os requisitos que devem cumprir, bem como os direitos que a Universidade lhes garante neste enquadramento.

3.2.8. Situação dos assuntos comunicados

Quanto ao desfecho das situações, 100 (54,64%) foram totalmente resolvidas a favor dos estudantes, 8 (4,37%) foram apenas parcialmente resolvidas, 60 (32,79%) tiveram uma decisão desfavorável aos estudantes e 15 (8,20%) tinham ainda o processo de resolução em curso a 31 de dezembro de 2023.

■ Resolvida a favor do estudante = 1 ■ Parcialmente resolvida = 2
■ Decisão desfavorável ao estudante = 3

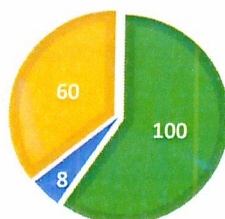


Gráfico 8: Desfecho das comunicações recebidas durante o ano de 2023
 (Nota: a 31 de dezembro de 2023 ainda estavam em resolução 15 situações)

Das situações reportadas, refira-se que 169 foram consideradas legítimas, depois de apurados os factos, 6 foram vistas como tendencialmente legítimas e 8 foram avaliadas como tendencialmente 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 ou requeridas pelo/a Provedor/a e destinam-se a esclarecer e/ou a aprofundar os factos que levaram às comunicações.

Quadro 12: Discriminação, por meses, do número de audiências com estudantes

Mês	Nº de audiências com estudantes
Janeiro	0
Fevereiro	7
Março	2
Abril	0
Maio	7
Junho	10
Julho	13
Agosto	1
Setembro	6
Outubro	9
Novembro	7
Dezembro	2
Total	64

No que concerne às audiências com estudantes nos primeiros quatro meses de 2023, o Doutor Paulo Peixoto fez 9 reuniões. Nos restantes meses do ano, de maio a dezembro de 2023, foram feitas por nós mais 57 audiências, o que perfaz um total de 64 (ver quadro 12).

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.

Durante o ano de 2023, porque houve a transição entre Provedores, foi para nós importante solicitar algumas reuniões com Serviços da Universidade, para compreendermos diversas questões que nos iam chegando e que nos preocupavam. Referimo-nos, por exemplo, à reunião que efetuamos com a Divisão de Relações Internacionais, para percebermos a situação dos/as estudantes que entraram na Universidade com o estatuto de pessoas refugiadas (ex: estudantes provenientes da Ucrânia); à reunião que solicitamos à Divisão de Atendimento e Atratividade, para conhecermos o modo como se fazia a divulgação da oferta formativa da Universidade junto dos/as estudantes internacionais, com particular incidência para os/as estudantes de nacionalidade brasileira, que corporizaram algumas das situações mais urgentes de necessidade de apoio financeiro para pagamento de propinas, entre outras questões.

Em síntese, ao longo de 2023 (ver quadro 13) foram feitas reuniões 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.

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 29 de novembro de 2023 realizou-se um jantar solidário, que teve a organização dos SAS.UC e decorreu nas Cantinas do Edifício S. Jerónimo, e cujas verbas reverteram para o Fundo.

Quadro 13: Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades

Mês	Número de reuniões com órgãos, unidades orgânicas, núcleos e outras entidades
Janeiro	6
Fevereiro	3
Março	10
Abril	2
Maio	9
Junho	14
Julho	11
Agosto	4
Setembro	12
Outubro	9
Novembro	30
Dezembro	9
Total	119

Destaca-se, ainda, o início de reuniões regulares, com periodicidade sensivelmente trimestral, com o Senhor Padre Nuno dos Santos, Reitor do Seminário Maior de Coimbra e Capelão da Universidade desde Dezembro de 2023, os SAS.UC e a Provedoria, tendo em vista identificar situações específicas de carência social, a que possa ser dada uma resposta concertada e em relação às quais se desenvolvam ações sobretudo de cariz preventivo.

No total, ao longo de 2023, foram realizadas 119 reuniões e/ou contactos institucionais.

4. Considerações finais

Como Provedora do/a Estudante da Universidade de Coimbra sinto que usufrui, durante o ano em apreço, de muitas e enriquecedoras oportunidades de aprendizagem, que puseram à prova algumas das minhas capacidades, bem como o conhecimento que eu pensava ter de quais as dificuldades por que podem passar os/as estudantes do ensino superior. Com efeito, cedo tomei consciência de que o meu leque saberes acumulados, a este respeito, era limitado e fui confrontada com uma diversidade de situações inesperadas e nem sempre de resposta linear. Mas, se aprendi sobre as dificuldades do corpo estudantil, também pude perceber o quanto a Universidade de Coimbra, através dos seus diferentes órgãos e serviços, está mobilizada não apenas para fomentar a cultura científica da população estudantil, mas também para dar resposta a necessidades emergentes dos/as estudantes, algumas delas com carácter de urgência e sobretudo de natureza social. A rede de parcerias que a Universidade tem consolidado com diversas entidades à sua volta, bem como a diversidade de iniciativas que têm sido desenvolvidas com o objetivo de promover a integração dos/as estudantes, o seu

sucesso escolar e o seu bem estar, em geral, sem esquecer as questões da saúde mental, evidenciam de forma muito expressiva o modo como a missão do ensino superior está a ser cumprida pela nossa Academia. Por essa razão, devemos continuar a cooperar nesse sentido. Da parte dos/as estudantes, convém referir que se sente ainda algum alheamento sobre o modo como funciona a Universidade, bem como sobre os seus direitos e deveres. Essa falta de informação deu origem a muitas das comunicações que chegaram à Provedoria em 2023 e que poderiam ter sido evitadas.

Importa, por isso, em nosso entender, fazer uma aposta cada vez mais incisiva no acolhimento dos/as estudantes no início de cada ano letivo, seja dos que chegam pela primeira vez à Universidade, seja dos que continuam os seus ciclos de estudos. Sugere-se, para isso, que as atividades de integração incluam, de forma repartida por alguns dias, esclarecimentos diversos, da parte das unidades orgânicas, sobre o funcionamento dos Serviços, sobre o uso das plataformas digitais disponíveis para a aprendizagem, bem como sobre os outros meios tecnológicos que a Universidade tem desenvolvido para facilitar a vida e a comunicação na academia. A responsabilização do corpo estudantil passa ainda por fomentar a sua autonomia na gestão da comunicação institucional, nomeadamente através da leitura e cumprimento do disposto nas Notificações que recebem. Talvez devamos usar as Notificações apenas para a comunicação estritamente académica e pedagógica, reservando outras estratégias comunicacionais para divulgar informações várias do interesse dos/as estudantes.

A progressiva mobilização das diversas associações e núcleos de estudantes, seja daqueles que integram a Associação Académica de Coimbra, seja de grupos de estudantes internacionais, para cooperarem com a Universidade no desenvolvimento de atividades de cariz variado, bem como na sinalização de casos que possam merecer uma atenção especial, parece-nos que deve continuar a ser um desígnio a prosseguir, tendo em vista a consolidação da nossa comunidade universitária.

A Provedoria do/a Estudante continuará firmemente empenhada em acolher e em dar resposta a todas as situações que lhe sejam comunicadas, com a firme convicção de que o bem estar dos/as estudantes é fundamental para o respetivo sucesso académico e social, sendo que isso implica compromisso e diálogo genuíno entre todas as partes, com base em laços de confiança mútua, que se constroem e preservam diariamente.

15 de abril de 2024.

A Provedora do/a Estudante da Universidade de Coimbra

Cristina Maria Coimbra Vieira

