



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

RELATÓRIO SEMESTRAL DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

2014/2015

[Primeiro Semestre]



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Índice

Lista de Tabelas	II
Lista de Gráficos	II
Lista de Abreviaturas	II
Lista de Cursos.....	III
1. Introdução	1
2. Análise dos Casos	3
2.1 Caracterização genérica.....	3
2.2 Tipos de contacto	5
2.3 Foro do Contacto / Intervenção.....	8
2.4 Avaliação.....	11
3. Outras Atividades	17
4. Conclusões	21



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Lista de Tabelas

Tabela 1: Tipo de Processo por faculdade	3
Tabela 2: Foro do contacto - Dados globais e por assunto	9
Tabela 3: tempo de resposta por tipo de contacto.....	13

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Distribuição percentual de processos e estudantes por faculdade	4
Gráfico 2: Processos por género e tipo de contacto	5
Gráfico 3: Distribuição dos tipos de contacto.....	6
Gráfico 4: Tipo por faculdade	6
Gráfico 5: Tipo por ciclo de estudo.....	7
Gráfico 6: Tipo por curso.....	7
Gráfico 7: Foro do contacto / intervenção	8
Gráfico 8: Distribuição tipo / foro	10
Gráfico 9: Foro das reclamações por faculdade	11
Gráfico 10: Foro dos pedidos de informação por faculdade	11
Gráfico 11: Tempo de resposta	13
Gráfico 12: Satisfação relativamente à resolução do assunto	14
Gráfico 13: Avaliação do serviço da Provedoria.....	15

Lista de Abreviaturas

AAUBI	Associação Académica da Universidade da Beira Interior
CG	Conselho Geral
FAL	Faculdade de Artes e Letras
FAS	Fundo de Apoio Social
FC	Faculdade de Ciências
FCS	Faculdade de Ciências da Saúde
FCSH	Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
FE	Faculdade de Engenharia
RJIES	Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior
SA	Serviços Académicos
SASUBI	Serviços de Ação Social
UBI	Universidade da Beira Interior



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Lista de Cursos

Arqui	Arquitetura
Beng	Bioengenharia
Biom	Biomedicina
Bioq	Bioquímica
Biotec	Biotecnologia
BrDes	Branding e Design de Moda
Cpol	Ciência Política
CPRI	Ciência Política e Relações Internacionais
Cbiom	Ciências Biomédicas
CCom	Ciências da Comunicação
CCul	Ciências da Cultura
CDesp	Ciências do Desporto
CDoc	Ciências Documentais
Cfarm	Ciências Farmacêuticas
Cin	Cinema
CEst	Comunicação Estratégica
Dmod	Design de Moda
DMul	Design Multimédia
Econ	Economia
Educ	Educação
Aero	Engenharia Aeronáutica
Ecivi	Engenharia Civil
EGI	Engenharia e Gestão Industrial
EEM	Engenharia Eletromecânica
EEC	Engenharia Eletrotécnica e de Computadores
Einf	Engenharia Informática
EPE	Estudos Portugueses e Espanhóis
Filo	Filosofia
Gest	Gestão



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

1. Introdução

Este é o segundo relatório de atividade elaborado por este Provedor. Tal como foi afirmado no preâmbulo do primeiro relatório e como foi salientado na sua apresentação perante o Conselho Geral, é meu entender que a atividade do Provedor se deve reger por dois objetivos aparentemente contraditórios. O primeiro é dar maior visibilidade à Provedoria, a fim de que os estudantes da UBI que dela necessitem saibam da sua existência e a procurem. O segundo é conseguir que cada vez mais a Provedoria seja, na prática, desnecessária pela inexistência de problemas. É pois o trabalho desenvolvido, tendo em vista estes objetivos, que aqui se apresenta.

O presente relatório refere-se à atividade desenvolvida no 1.º Semestre do ano letivo 2014/2015, tal como é definido na alínea d) do art.º 10.º do Regulamento do Provedor. No entanto, tendo como finalidade dar uma ideia mais real no tocante à atividade da Provedoria ao longo de um ano completo, em algumas situações serão apresentados igualmente os dados relativos ao período coberto pelo primeiro relatório e dados acumulados. Assim, não só será possível fazer algumas comparações, mas também começar a ter alguma ideia de prováveis evoluções.

Uma parte substancial do relatório incidirá sobre a análise das reclamações e dos pedidos de informação, no fundo, das queixas apresentadas pelos estudantes na Provedoria. No entanto, convém realçar que essa análise incide apenas sobre situações relativamente às quais foi aberto um processo. Houve, entretanto, um conjunto muito vasto de outros contactos - que em lugar próprio se referirão -, difíceis de contabilizar e relativamente aos quais não foi possível, ou não era adequado, abrir um processo.

Pensamos que os dados aqui apresentados poderão ser úteis, não só para os membros do Conselho Geral, mas também para todos os responsáveis ao nível dos diferentes órgãos da UBI. Embora apresentados de forma sucinta, estes dados dão-nos uma ideia de quais os problemas mais importantes e de quais as áreas e sectores em que os mesmos se verificaram.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

A atuação do Provedor rege-se, entre outros, pelo princípio da confidencialidade. Salvaguardando este princípio e com base na informação que dispõe, o Provedor do estudante está disponível para, em colaboração com qualquer responsável da UBI, procurar encontrar soluções duradoiras para os problemas mais frequentes.

Organização do relatório:

Na secção 2, são feitas a caracterização e a análise dos casos expostos pelos alunos tratados pelo Provedor. Essa caracterização é apresentada por tipo de contacto, foro da intervenção e faculdade. A análise dos casos inclui os tempos de resolução e a avaliação dos estudantes à qualidade de serviço da Provedoria. Na secção 3, são dadas a conhecer outras interações desenvolvidas pelo Provedor. Finalmente, na secção 4, são apresentadas as principais conclusões da ação do Provedor, durante o período em causa.



2. Análise dos Casos

Tal como foi referido na introdução, os números que se apresentam nesta secção dizem respeito apenas aos casos que têm processo constituído. Outros contactos estabelecidos com o Provedor, nomeadamente telefónicos e via correio eletrónico, relativamente aos quais não se entendeu adequado abrir um processo, serão referidos em outra secção. Todos os processos abertos encontram-se arquivados na Provedoria.

2.1 Caracterização genérica

O número total de processos tratados durante o semestre em apreço foi de 94. A distribuição dos tipos de processos tratados por faculdade pode ser consultada na Tabela 1. Nesta tabela encontram-se também os dados relativos ao primeiro relatório (2.º Semestre de 2013/2014), bem como os dados acumulados de um ano. Resumindo, ao longo de um ano registaram-se 201 processos, sendo que a diferença de um semestre para outro não parece ser significativa.

Tabela 1: Tipo de Processo por faculdade

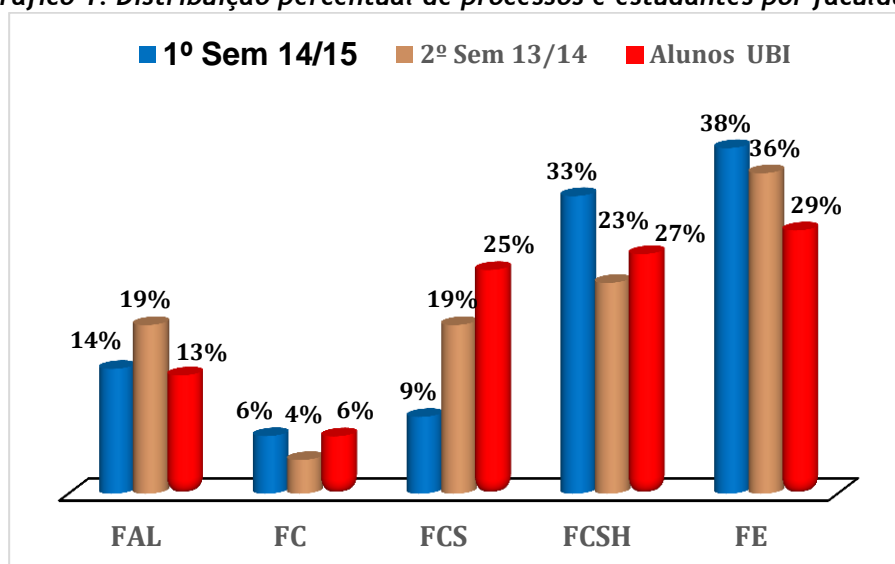
Tipo	Faculdade	1º Sem. 14/15	2º Sem. 13/14	Total
Pedido de Informação	FAL	9	10	19
	FC	4	3	7
	FCS	3	9	12
	FCSH	17	17	34
	FE	19	24	43
	Total	52	63	115
Reclamação	FAL	3	7	10
	FC	2	1	3
	FCS	4	11	15
	FCSH	11	8	19
	FE	15	13	28
	Total	35	40	75
Outros	FAL	1	3	4
	FCS	1	0	1
	FCSH	3	0	3
	FE	2	1	3
	Total	7	4	11
Total	FAL	13	20	33
	FC	6	4	10
	FCS	8	20	28
	FCSH	31	25	56
	FE	36	38	74
	Total	94	107	201



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Ao olhar-se para a distribuição de casos por faculdade, é importante não atender apenas aos números brutos, pois eles podem dar uma ideia errada acerca da maior (ou menor) frequência de casos por faculdade. Assim, importa olhar também para a sua distribuição percentual e compará-la com a distribuição percentual da totalidade dos alunos da UBI por faculdade. Essa comparação pode ser feita com base na observação do Gráfico 1.

Gráfico 1: Distribuição percentual de processos e estudantes por faculdade

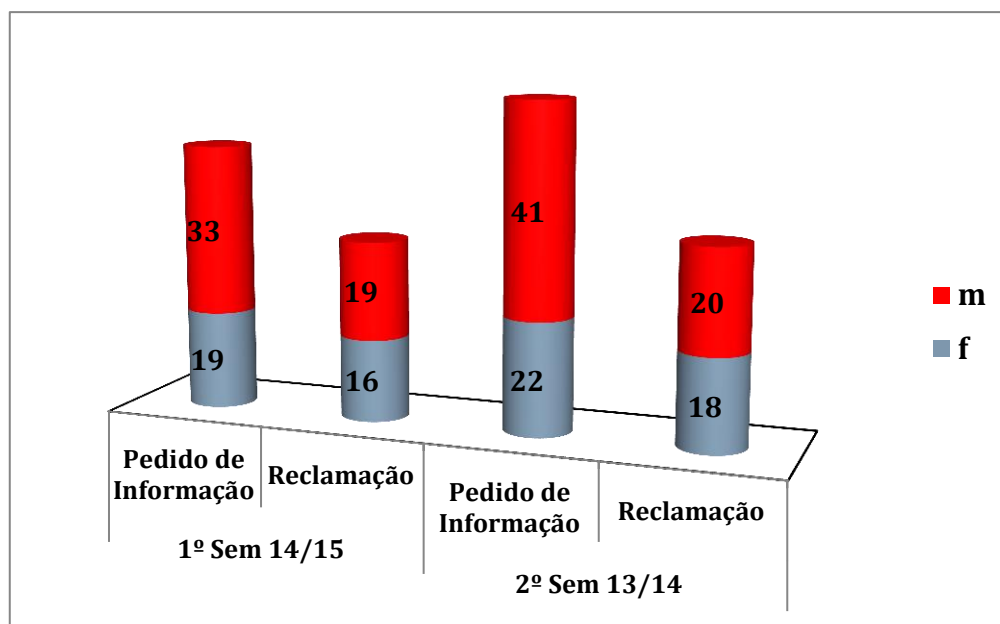


Apesar de, no semestre em apreço (1.º Sem. 14/15), as faculdades de Engenharia e de Ciências Sociais e Humanas apresentarem uma percentagem de casos relativamente superior à correspondente percentagem de estudantes, e de o contrário se passar na faculdade de Ciências da Saúde, não é possível afirmar que, ao longo do ano e em termos globais, haja uma prevalência de uma faculdade sobre outra.

A análise da distribuição do número de casos por género não parece ser particularmente relevante. De facto, tal como se referiu no anterior relatório, verifica-se uma maior incidência de estudantes do género masculino a contactarem a Provedoria. Apesar de este diferencial (60%/40%), que se mantém nos dois semestres, não são perceptíveis disparidades de faculdade para faculdade. Entretanto, já se verificam algumas diferenças assinaláveis, entre géneros, no que diz respeito aos motivos pelos quais os estudantes procuram a Provedoria. Essa realidade é confirmada pelo Gráfico 2.



Gráfico 2: Processos por género e tipo de contacto



Conforme é possível verificar, quer no presente semestre, quer no semestre anterior, o número de reclamações apresentadas por estudantes de género diferente são sensivelmente iguais. Já no tocante aos pedidos de informação, verifica-se que estudantes do género masculino apresentaram um número significativamente mais elevado do que do género feminino. Quanto às razões para tal facto, apenas podemos especular.

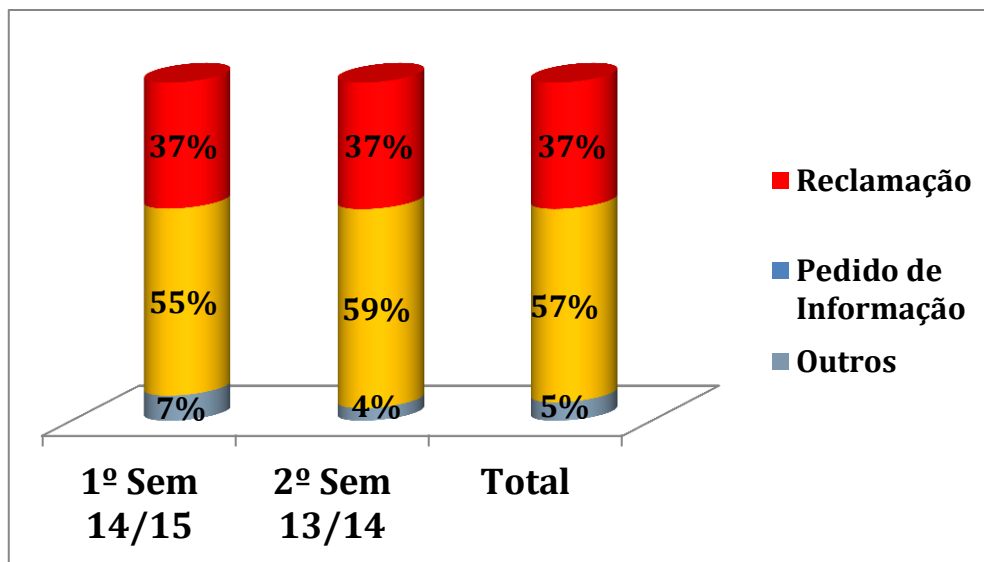
2.2 Tipos de contacto

Os dados relativos ao presente semestre confirmam aquilo que se constatou no semestre anterior. Apesar de os contactos dos estudantes com a Provedoria serem classificados em quatro tipos: *Aconselhamento*, *Pedido de Informação*, *Reclamação* e *Sugestão*, apenas os *Pedidos de Informação* (55%) e as *Reclamações* (37%) apresentam números significativos. As restantes situações são pouco mais que residuais. Como é possível constatar no Gráfico 3, este é um facto que se manteve ao longo do ano (dois semestres).



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Gráfico 3: Distribuição dos tipos de contacto



Nestas circunstâncias, faremos incidir a nossa análise, mais pormenorizada, apenas sobre a distribuição destes dois tipos de situação.

Nos Gráficos 4, 5 e 6 estão representados os números de *Pedidos de Informação* e de *Reclamações* por faculdade, por ciclo de estudo e por curso, respetivamente.

Gráfico 4: Tipo por faculdade

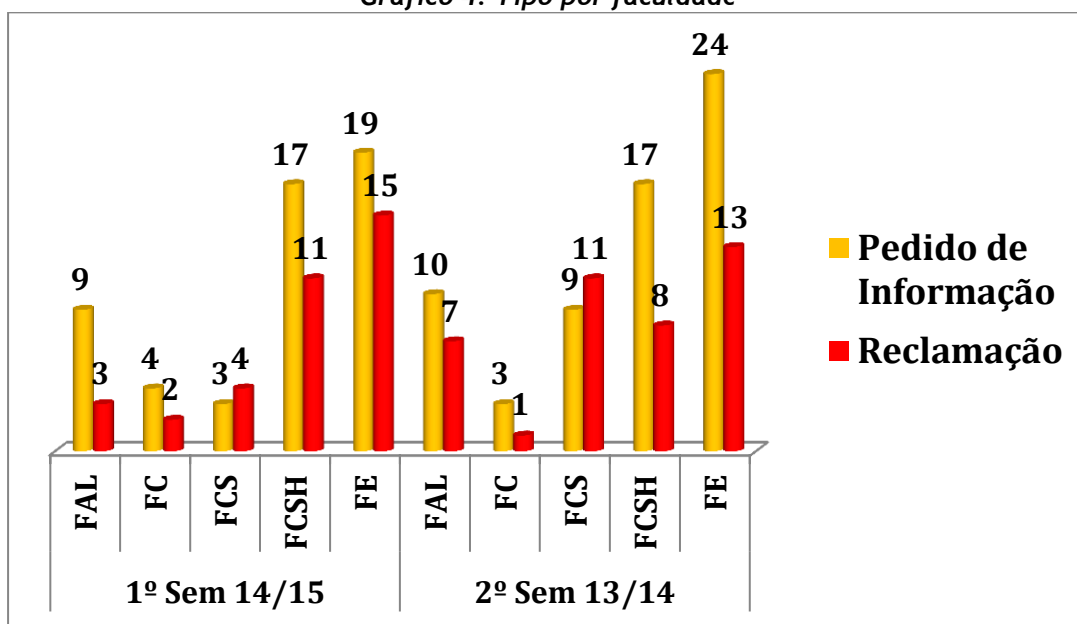




Gráfico 5: Tipo por ciclo de estudo

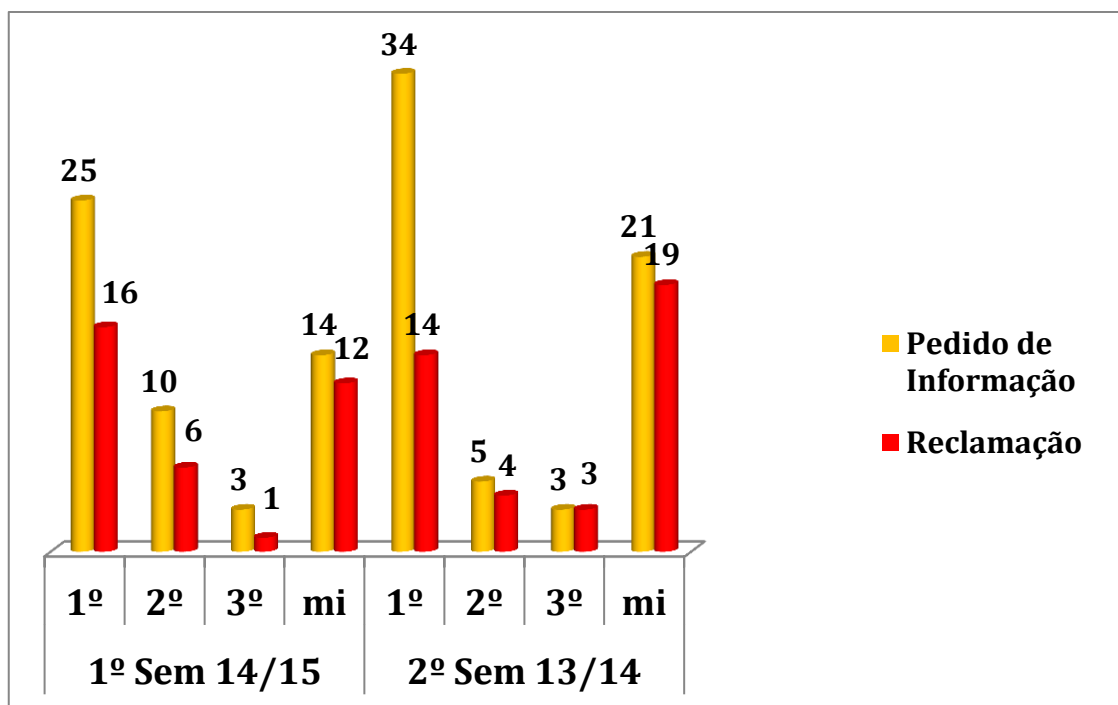
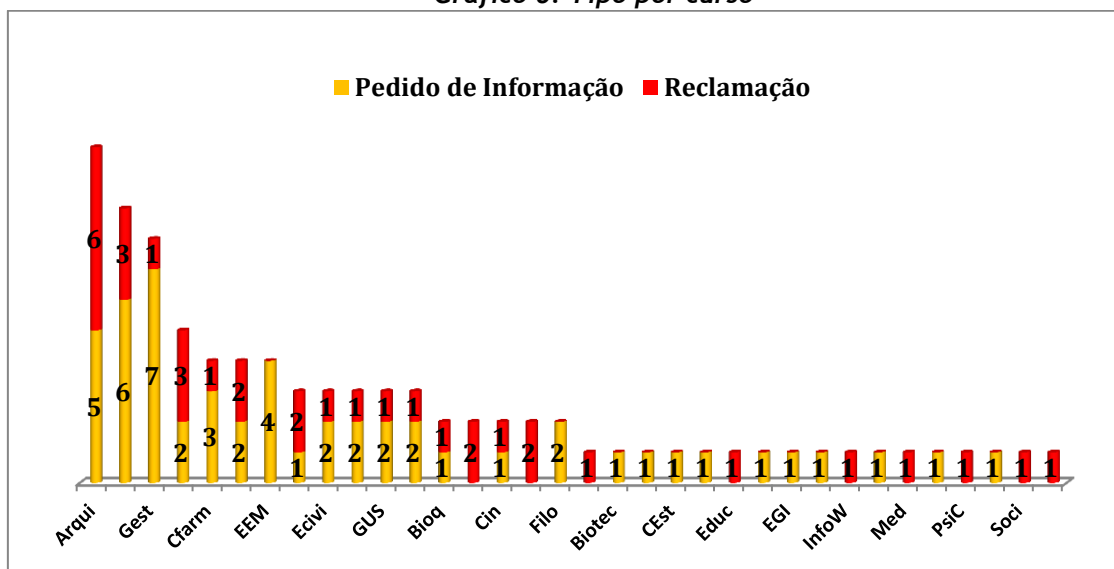


Gráfico 6: Tipo por curso



De uma forma geral, pode afirmar-se que a distribuição destes tipos de contacto por faculdade e por ciclo de estudo não é substancialmente diferente da distribuição global dos casos. A sua disposição por faculdades não sofreu alterações significativas de semestre para semestre. Atendendo à grandeza dos números, as pequenas flutuações



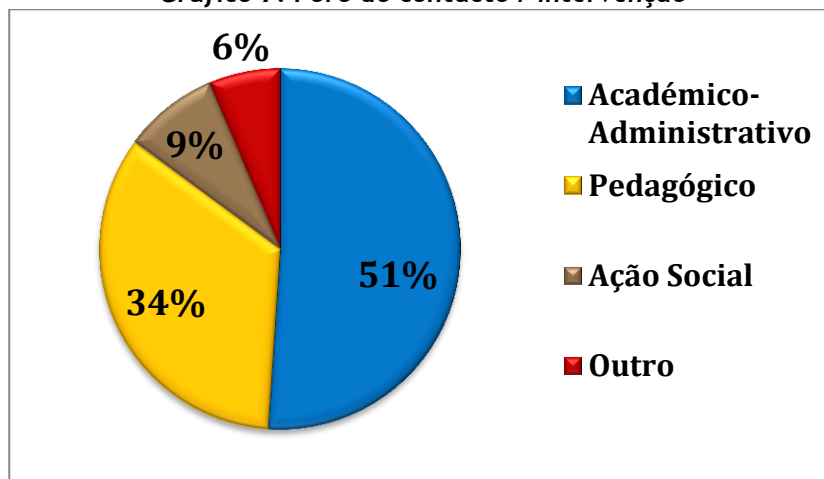
UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

não permitem concluir por qualquer tipo de tendência. No que diz respeito aos ciclos de estudo, as conclusões são semelhantes. Contudo, neste caso, vale a pena notar o seguinte: o maior número de ocorrências verifica-se, como era de esperar, no 1.º ciclo, seguido do mestrado integrado. Porém, se no semestre anterior se verificara, no mestrado integrado, um número de ocorrências superior ao que seria expectável - dado o peso dos alunos deste ciclo no total dos alunos da UBI -, no presente semestre a sua distribuição já se aproxima da distribuição dos estudantes da UBI pelos diferentes ciclos de estudo. No que diz respeito à disposição das ocorrências por curso, destaca-se o facto de haver alguns cursos em que se não verificou qualquer tipo de ocorrência, bem como haver um número importante de cursos com apenas uma ou duas ocorrências. Saliente-se que a maioria das queixas e pedidos de esclarecimento verifica-se nos cursos de Arquitetura, Engenharia Aeronáutica e Gestão.

2.3 Foro do Contacto / Intervenção

A classificação que seguimos neste ponto é aquela que foi proposta para a recolha de dados efetuada a nível nacional, no âmbito do *OBSERVATÓRIO NACIONAL DAS PROVIDORIAS DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*. São definidos quatro tipos de foro de intervenção: *Académico - Administrativo, Pedagógico, Ação Social e Outros*. Os resultados estão representados na Tabela 2. Os dados constantes nesta tabela estão representados no Gráfico 7.

Gráfico 7: Foro do contacto / intervenção





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Tabela 2: Foro do contacto - Dados globais e por assunto

Tipologia	Casos/Processos	Assuntos	N.º
Tipologia A	Casos/Processos de Foro Académico-Administrativo	Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	3
		Bolsas de mérito e prémios escolares	2
		Entrega de dissertação/tese	1
		Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	10
		Plano de Estudos Próprio	1
		Mobilidade	1
		Prescrições	3
		Propinas	7
		Regimes Especiais	5
		Exames	14
		Outros	1
		Total	48
Tipologia B	Casos/Processos de Foro Pedagógico	Atraso no lançamento das notas	8
		Avaliação	10
		Equivalências ERAMUS	2
		Organização pedagógica de UC's e de cursos	5
		Problemática na relação entre docentes e alunos	3
		Sobreposição de aulas e de datas/horas de exames	4
		Total	32
Tipologia C	Casos/Processos de Foro Ação Social	Alojamento	1
		Bolsas de estudo	3
		Dificuldades económicas	4
		Total	8
Tipologia D	Casos/Processos Outros	Praxes abusivas	1
		Dificuldades e acessibilidades logísticas	1
		Empréstimos bancários	1
		Problemas informáticos institucionais	2
		Outros	1
		Total	6

Mais de metade dos contactos dos estudantes com a Provedoria teve como motivo situações de carácter *Académico - Administrativo*. De entre estas, importa referir que metade diz respeito a dois assuntos: “*Exames*” (14 em 48) e “*Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos*” (10 em 48).

As questões de carácter *Pedagógico* apresentam um peso relativo importante, o que é, de certa forma, espectável. No meio destas, “*Avaliação*” é o assunto que claramente se destaca, com 10 ocorrências em 32.

No tocante às questões do foro da *Ação Social*, estas têm um peso relativo bastante diminuto. Apesar de este número ser pouco significativo, não será correto concluir-se que os problemas dos estudantes da UBI, nesta área, não nos possam deixar preocupados. Na verdade, existem muitas e variadas razões para que os problemas, nomeadamente de carácter económico, não sejam colocados na Provedoria. Será errado

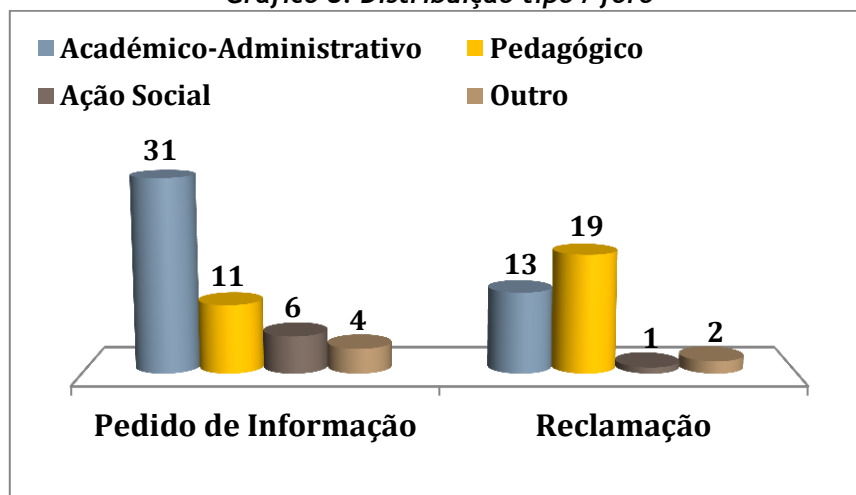


UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

pensar-se que, pelo facto de os problemas aqui se não registarem, eles não existam na realidade.

Ao olharmos para o foro do contacto, numa perspetiva dos dados globais, podemos ter uma imagem algo enganadora. Isto fica claro ao observarmos o âmbito dos dois grandes tipos de contacto. A sua distribuição está representada no Gráfico 8.

Gráfico 8: Distribuição tipo / foro

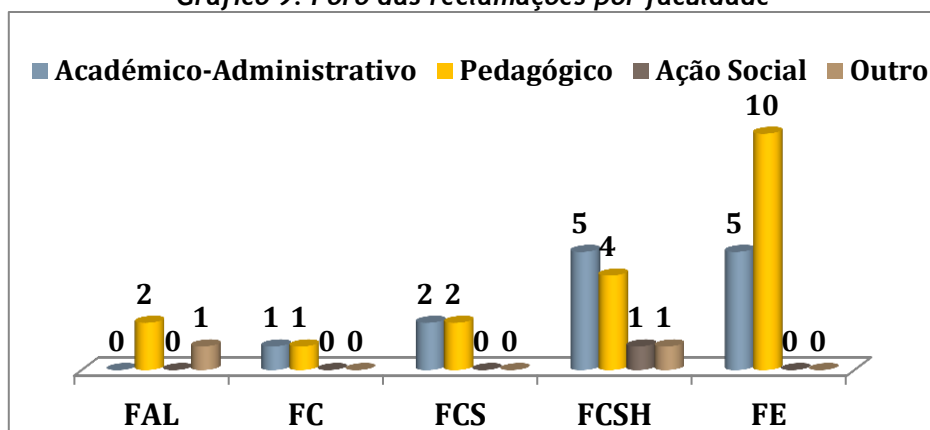


De facto, verifica-se que a grande maioria dos *Pedidos de Informação* são do foro *Académico - Administrativo*, o que contribui para o seu peso no global. Porém, no que diz respeito às *Reclamações*, elas são, predominantemente, do foro *Pedagógico*.

Importa ainda ter alguma ideia sobre como, em cada uma das faculdades, se distribuíram os *Pedidos de Informação* e as *Reclamações* que os estudantes apresentaram junto da Provedoria. A distribuição por faculdades está representada nos Gráficos 9 e 10.

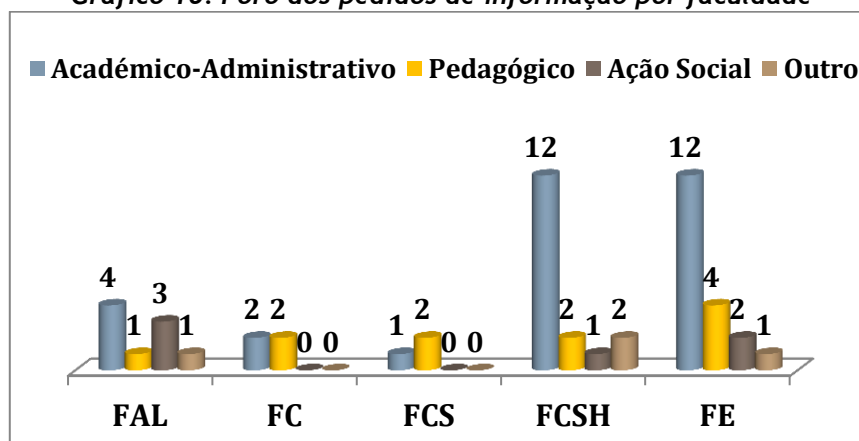


Gráfico 9: Foro das reclamações por faculdade



No que diz respeito às *Reclamações*, elas são, na maioria das faculdades, apenas do foro *Académico - Administrativo* e *Pedagógico*. No entanto, nas duas faculdades com maior número de casos, as situações são inversas. Enquanto na FCSH as duas situações se equilibram, na FE as reclamações são, maioritariamente, de carácter pedagógico.

Gráfico 10: Foro dos pedidos de informação por faculdade



No tocante aos *Pedidos de Informação*, verifica-se que, nas faculdades onde os números são pouco significativos, não há diferenças a salientar. Já por outro lado, a FCSH e a FE concentram o maior número de pedidos de esclarecimento sobre questões de carácter académico-administrativo.

2.4 Avaliação

Nos pontos anteriores, procura-se apresentar os dados, bem como fazer-se uma pequena análise e caracterização dos contactos efetuados, pelos estudantes da UBI,



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

junto da Provedoria. No presente ponto, vamos apresentar e analisar a forma como os assuntos foram resolvidos, assim como verificar qual o grau de satisfação dos estudantes relativamente ao serviço prestado pela Provedoria.

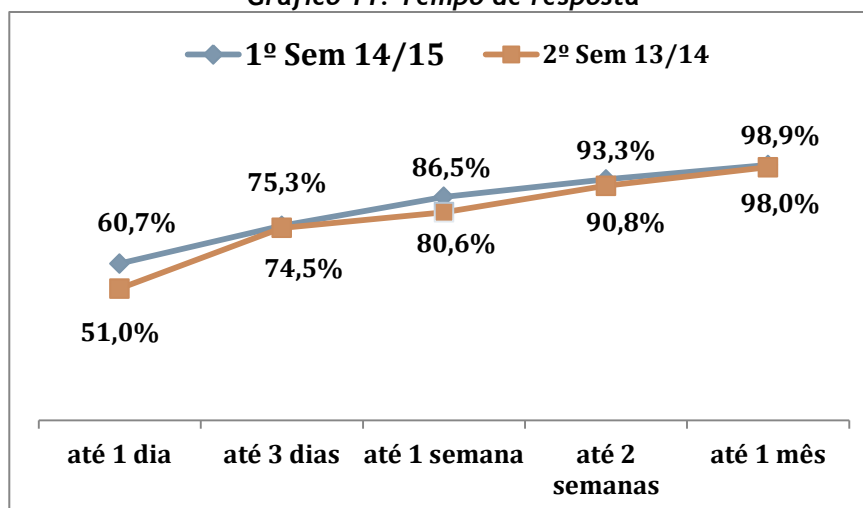
Dos 94 casos, 91 encontram-se encerrados pela resolução do problema que motivou o contacto com a Provedoria. Três casos foram arquivados, pois não foi possível dar-lhe sequência, quer seja pelo facto de o estudante não ter respondido ao contacto, quer seja por não ter comparecido à reunião marcada. Saliente-se que o encerramento de um processo não significa, necessariamente, que o assunto seja resolvido a contento do estudante. Por vezes, a resolução pretendida não tem qualquer conformidade legal ou regulamentar. Algumas das situações poderiam ter uma solução mais fácil e adequada com a reformulação de certos regulamentos.

A Provedoria procura dar sempre resposta no menor espaço de tempo. No entanto, convém referir que o conceito 'tempo de resposta', aqui, diz respeito à resposta final (resolução), ou seja, ao tempo que medeia entre o contacto inicial do estudante e o encerramento do processo. A demora verifica-se por razões alheias à Provedoria, estando diretamente relacionada com o tempo de resposta de outros serviços ou até de organismos externos.

Tal como está patente no Gráfico 11, mais de metade dos assuntos (60%) foi resolvida em menos de 1 dia; 75% em menos de 3 dias e apenas 1% ultrapassou os 30 dias. Este gráfico mostra também que, apesar de no semestre passado o tempo de resposta já ter sido razoável, neste semestre foi possível melhorar ligeiramente. Mais concretamente, foi possível resolver um maior número de casos no prazo de um dia.



Gráfico 11: Tempo de resposta



Dadas as diferentes características de cada um dos tipos de contacto com a Provedoria, é de esperar que o tempo de resposta seja também diferente. Com base nos dados da Tabela 3, podemos constatar aquilo que já era espectável. De facto, foi possível dar resposta aos *Pedidos de Informação* num espaço de tempo substancialmente mais curto do que o tempo de resposta às *Reclamações*.

Tabela 3: tempo de resposta por tipo de contacto

Tempo de resposta	Total	Pedidos de Informação	Reclamação
até 1 dia	60,67%	71,15%	40,63%
até 3 dias	75,28%	88,46%	50,00%
até 1 semana	86,52%	94,23%	71,88%
até 2 semanas	93,26%	98,08%	84,38%

Após a conclusão do processo, a Provedoria procede ao envio de um email a cada estudante, solicitando o preenchimento e a submissão de um questionário eletrónico de avaliação do serviço prestado. O questionário inclui perguntas que permitem caracterizar o inquirido. Porém, as questões que requerem identificação são de preenchimento facultativo. O fundamental do questionário é constituído por questões relativas ao grau de satisfação face aos diversos aspetos do serviço da Provedoria. As perguntas são respondidas numa escala de 1 a 5, em que 1 é a posição mais desfavorável e 5 a posição mais favorável.

À semelhança do que aconteceu no semestre passado, o número de respostas obtido é relativamente reduzido. A taxa de resposta foi de cerca de 44%. Esta taxa, que em

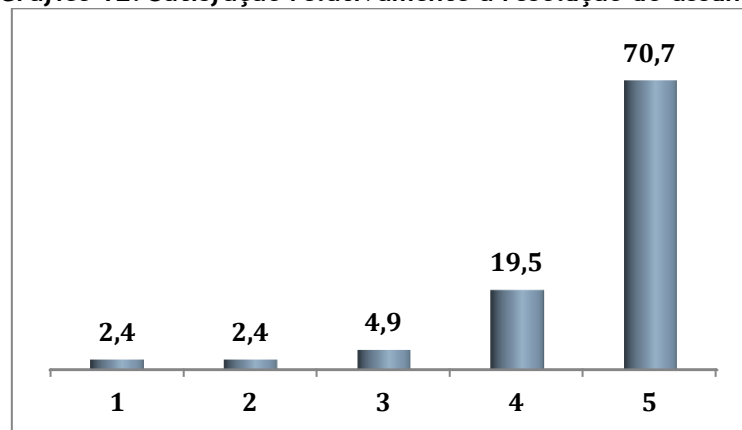


UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

outras situações pode ser considerada aceitável, é, neste caso, bastante baixa, facto que limita a análise que possa ser feita.

Pelas razões apontadas anteriormente e por que, para efeito da caracterização dos respondentes, o número de respostas foi ainda mais reduzido, decidimos não abordar essa vertente. Analisamos aqui apenas as respostas às questões que incidem sobre a satisfação dos estudantes. Por outro lado, e pela mesma razão, relativamente às outras questões, não procuraremos fazer qualquer análise mais aprofundada. Na primeira parte do questionário, uma das perguntas colocadas é de carácter geral e relativa à resolução do problema: *O assunto foi resolvido satisfatoriamente?* Os resultados globais relativos a esta questão estão representados no Gráfico 12.

Gráfico 12: Satisfação relativamente à resolução do assunto



Os resultados globais são bastante positivos. De facto, mais de 70% dos respondentes consideram-se completamente satisfeitos com a resolução do assunto/problema que colocaram à Provedoria. Apenas um estudante considerou estar completamente insatisfeito. Apesar das dificuldades de melhoria apontadas no relatório anterior, é possível constatar que estes resultados melhoraram substancialmente.

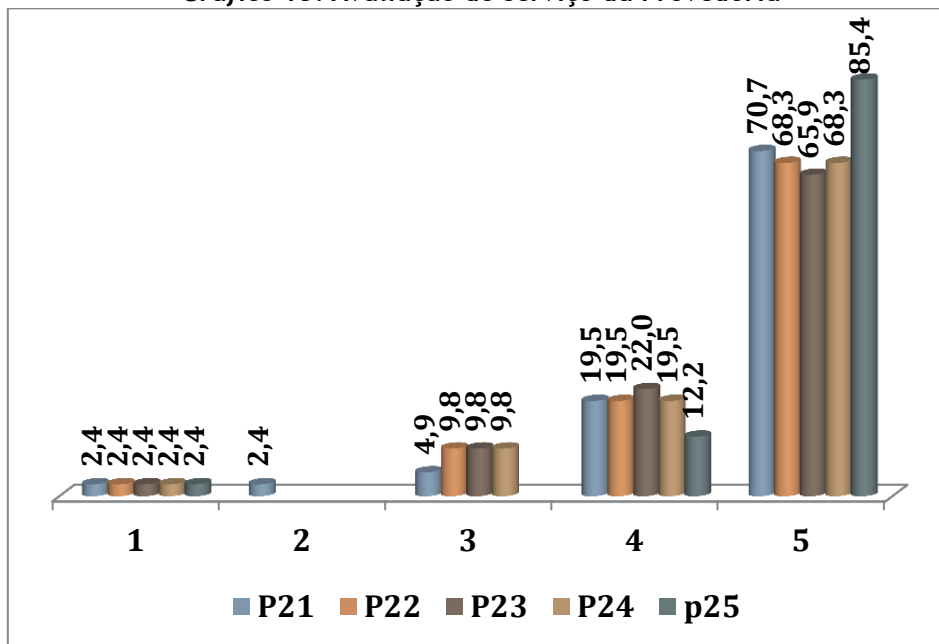
No que diz respeito à forma como os estudantes foram atendidos pelos serviços da Provedoria, é colocada a seguinte questão: *Como classifica o atendimento prestado relativamente aos seguintes aspetos:* (P21) *Facilidade de contacto*; (P22) *Prontidão no desenvolvimento do contacto*; (P23) *Rapidez na resposta*; (P24) *Clareza e concisão da*



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

resposta e (P25) *Cordialidade no atendimento*. Os resultados globais relativamente a estas questões estão representados no Gráfico 13.

Gráfico 13: Avaliação do serviço da Provedoria



O gráfico mostra que a grande maioria dos estudantes que respondeu ao inquérito ficou completamente satisfeita com os diferentes aspetos do atendimento. Por outro lado, constatámos que apenas um estudante respondeu estar completamente insatisfeito com o serviço da Provedoria. Finalmente, e sempre com alguma precaução, dado o baixo número de respostas, podemos afirmar que se verificou uma ligeira melhoria relativamente aos dados do semestre passado.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

3. Outras Atividades

Tal como afirmámos anteriormente, a atividade do Provedor não se resume - bem pelo contrário - a dar resposta e a procurar encontrar soluções para as questões (queixas, pedidos de informação, entre outras) que lhe são colocadas pelos estudantes. Por outro lado, como também já afirmámos, houve respostas a solicitações dos estudantes que não se encontram refletidas no que foi exposto na Secção anterior, isto por que a intervenção não era significativa ou por que os dados disponíveis não permitiam a abertura de um processo. Nesta Secção, procuraremos relatar, sucintamente, o conjunto de outras atividades desenvolvidas pelo Provedor, no âmbito das suas responsabilidades.

Em primeiro lugar, importa referir a participação do Provedor, tal como manda o seu regulamento, no processo decisório de atribuição de apoio a estudantes candidatos ao Fundo de Apoio Social (FAS). Neste processo, a posição do Provedor consiste em velar, não só pelo cumprimento das regras específicas do FAS, mas também para que as decisões dos órgãos competentes respeitem o objetivo fundamental da criação deste fundo, ou seja, o princípio de que nenhum estudante abandone os seus estudos por dificuldades económicas, nomeadamente no tocante à regularização das respetivas propinas.

De acordo com a lei e os regulamentos, o Provedor deve desenvolver a sua ação “em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição, designadamente com os conselhos pedagógicos”. Neste sentido, foram realizadas várias reuniões, umas de carácter mais formal e muitas outras de carácter menos formal, com o/a presidente da direção da AAUBI, bem como com outros membros da direção desta Associação. Foram ainda realizadas reuniões com a direção de alguns núcleos de estudantes da UBI.

Em colaboração com a AAUBI, numa iniciativa conjunta, realizou-se um inquérito aos estudantes da UBI - já referido no relatório anterior -, que procurava apurar uma série de questões relacionadas com o eventual abandono escolar. O inquérito foi concluído,



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

fez-se uma análise preliminar e agora, com o objetivo de se entender como a situação evoluiu entretanto, está pensada a efetuação de uma sequência a este inquérito.

No âmbito do relacionamento da Provedoria com os representantes dos estudantes no Conselho Geral (CG), realizou-se uma reunião com os novos eleitos. Nesta reunião, houve a oportunidade de, por um lado, ouvir as principais preocupações dos estudantes e, por outro lado, dar a conhecer aos novos membros do CG as linhas orientadoras da atuação do Provedor.

Dando cumprimento ao estipulado regulamentarmente, o Provedor participou nas reuniões dos Conselhos Pedagógicos das Faculdades para as quais foi convidado. No entanto, devemos referir que apenas as Faculdades de Engenharia e de Ciências convidam, por sistema, o Provedor a participar nestas reuniões. Em nossa opinião, a participação nestas reuniões têm-se revelado extremamente frutuosa, nomeadamente, na perspetiva de uma atuação proactiva com o objetivo de precaver futuras situações problemáticas.

O Provedor realizou ainda um conjunto de reuniões com vários docentes, diretores de curso e presidentes de departamento, mas que aqui se não detalham, porquanto se integraram na resolução de questões colocadas por estudantes e que, portanto, são parte integrante dos processos analisados na Secção 2.

Foi ainda elaborado um conjunto de recomendações e de pareceres. Alguns deles constituem o resultado do desenvolvimento dos processos dos estudantes que contactaram a Provedoria. Outros foram elaborados por solicitação ou por iniciativa do próprio Provedor. Destes últimos, destaco o parecer sobre o *Despacho n.º 2014/R/67 - Exames de época normal, recurso e época especial - Ano Letivo 2014/2015*, bem como a recomendação sobre a possibilidade de a Unidade Curricular - *Dissertação*, dos Mestrados Integrados de Arquitetura e de Engenharia Aeronáutica, funcionar também no primeiro semestre.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Numa postura proactiva e tendo ainda em atenção as questões e os problemas que se levantam quanto ao processo de definição e divulgação dos critérios de avaliação, o Provedor do Estudante procedeu ao envio de um email dirigido a todos os docentes, alertando-os para alguns cuidados a ter neste decurso. Esta iniciativa vem na sequência do memorando enviado, no início do semestre, a todos os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos, e que foi referido no relatório anterior.

Neste semestre, entrou em efeito um conjunto de alterações às regras de realização dos exames, nomeadamente no que toca à introdução da época recurso em substituição da 2.^a chamada. Na sequência de alguns contactos, quer com estudantes quer com docentes, apercebemo-nos de que existia um défice de informação sobre esta matéria. Assim, a Provedoria tomou a iniciativa de difundir, junto dos estudantes, uma nota em que chamava a atenção para aquilo que era necessário fazer de forma diferente do habitual, assim como alertava para os vários prazos a cumprir.

Na sequência desta nota, o Provedor recebeu e deu resposta a algumas dezenas de emails e telefonemas, através dos quais foram colocadas questões que careciam de resposta imediata. Estes contactos foram alguns daqueles já referidos anteriormente, em que não foi possível, ou não se entendeu adequado, abrir um processo.

No âmbito da abertura do ano letivo, o Provedor, além de fazer um acompanhamento mais cuidado do processo de matrículas dos estudantes do 1.^o ano, participou também em algumas iniciativas de receção a esses novos estudantes, realizadas nas várias Faculdades.

No que diz respeito às praxes, e tal como foi decidido na reunião do Provedor com o Vice-reitor, o então Presidente da AAUBI e os responsáveis pelas “praxes académicas” - reunião essa referida no relatório anterior -, foram definidas formas rápidas e eficazes de contacto entre o Provedor, o Presidente da AAUBI e o “*Imperatorum*”, no sentido de ser dada resposta célere a eventuais situações anómalas. Em nosso entender, esse processo desenvolveu-se de uma maneira bastante positiva.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Na sequência das questões relacionadas com problemas/dificuldades de transporte, colocadas por estudantes residentes no concelho do Fundão, o Provedor providenciou uma reunião com o Vice-Presidente da Câmara Municipal deste concelho. Nessa reunião foram abordados os constrangimentos que condicionam uma solução adequada e eficiente para o transporte, não apenas dos estudantes, mas de todos os que por razões profissionais comutam entre o Fundão e a Covilhã. Dada a situação específica dos estudantes da UBI residentes no Fundão, a edilidade colocou a possibilidade de vir a financiar o transporte destes estudantes, medida esta a implementar no próximo ano letivo.

Finalmente, há que referir a participação do Provedor do Estudante da UBI no *IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante*. Este encontro, realizado na Universidade do Minho, para além de abordar um conjunto de questões pertinentes para o desempenho da missão dos Provedores, constituiu ainda uma oportunidade de troca de experiências. Neste encontro foi decidido que o *VI Encontro Nacional de Provedores do Estudante*, a realizar em 2016, irá ter lugar na UBI.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

4. Conclusões

Este relatório incide sobre o 2.º Semestre do exercício das funções de Provedor do Estudante. Os dados da atividade do Provedor foram apresentados nas Secções anteriores. Nesta Secção, deixamos apenas algumas reflexões que partilhamos com o Conselho Geral e com toda a comunidade académica, e que acrescentamos àquelas que já haviam sido apresentadas no primeiro relatório.

Completo-se um ano de exercício desta atividade. Ao cabo deste ano, reafirmamos aquilo que escrevemos no primeiro relatório: a perceção de que foi cumprida, cabalmente, a tarefa assumida, mas que continua a haver muito a melhorar.

Os sentimentos manifestados nesse relatório mantêm-se. Apesar da certeza do cumprimento da tarefa e da generalizada satisfação dos estudantes com o desempenho da Provedoria, perpassa, por vezes, uma sensação de frustração. Tal frustração tem que ver, fundamentalmente, com o facto de que a globalidade dos estudantes que procuram a provedoria fazerem-no por razões que nada têm de positivo.

A este propósito, gostaríamos de chamar a atenção do Conselho Geral e dos responsáveis da Universidade, a diferentes níveis, para alguns aspetos relativamente aos quais vale a pena refletir um pouco.

Na segunda Secção deste relatório é referido que, ao longo de um ano, contactaram a Provedoria 201 estudantes. Em abono da verdade, houve mais casos, mas apenas foram abertos 201 processos. Este número representa cerca de 3,5% dos estudantes da UBI. Não vamos discutir se é muito ou pouco relativamente a outras Universidades, pois não dispomos de dados que permitam fazer uma comparação, mas coloca-se a questão (aqui na perspetiva da “Gestão da Qualidade”): 3,5% de defeitos é aceitável? A resposta é de que não é aceitável.

Embora admitindo que nem todos os contactos com a Provedoria configuram um “defeito”, pensamos que vale a pena refletir sobre o seguinte: estudos feitos na área



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

dos serviços conduziram a conclusões interessantes no que diz respeito a reclamações de utentes dos serviços, nomeadamente, “... para cada reclamação feita há 26 clientes insatisfeitos que não apresentaram reclamação”; “... 96% de clientes descontentes não reclamam”; “... um cliente insatisfeito contará a sua experiência a entre 9 e 15 pessoas”; “... clientes que resolvam o seu assunto de um modo satisfatório dizem a entre 4 e 6 pessoas acerca da sua experiência”.

Não é legítimo concluir que estes números se aplicam ao caso dos estudantes universitários e muito menos à Universidade da Beira Interior. Porém, pensamos que eles nos deverão fazer refletir sobre vários aspetos dos quais saliento: O estudante que reclama pode ser apenas a ponta de um icebergue; o estudante reclama porque sente alguma conexão com a Universidade, por isso, a sua reclamação pode ser a manifestação da sua preocupação com a melhoria do serviço. Não nos iludamos, quando algo corre mal, esse facto espalha-se muito mais depressa e a um maior número de pessoas do que quando há resolução de um problema. Em resumo, a reclamação de um estudante não deverá ser nunca entendida como algo que nos incomoda, mas deverá ser antes encarada como uma oportunidade de melhoria. Até por que é a imagem da UBI que está em causa, com as consequências inerentes a essa mesma imagem, boa ou má.

Relativamente à questão das reclamações, importa referir também algo que nos causa alguma preocupação. Diversos estudantes têm abordado o Provedor, colocando questões genéricas, sem qualquer especificação e individualização, argumentando que têm receio de represálias, nomeadamente de docentes. Assim, cumpre-nos reforçar aquilo que já havia sido afirmado na apresentação do primeiro relatório: é incompreensível e inaceitável que possa existir tal sentimento entre os estudantes da UBI relativamente a alguns dos seus professores.

No último relatório, foi referida a necessidade de revisão de um conjunto de regulamentos que têm repercussão direta na forma como a vida académica dos estudantes da UBI se desenvolve. Alguns dos regulamentos já começaram a ser alterados. Outros, mais importantes, como o “regime geral de avaliação” ainda o não foram. Dada a sua relevância, não só para a vida dos estudantes, mas também para a



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

atividade dos docentes, fazemos votos de que o processo de reformulação desses regulamentos seja desenvolvido de forma atempada e participada.

Atendendo a que um número significativo de reclamações dos estudantes tem que ver com questões relacionadas com a definição e aplicação prática dos critérios de avaliação, foram tomadas várias iniciativas de sensibilização relativamente a este aspeto importante do processo ensino-aprendizagem. Deixamos, a este Conselho Geral e, através dele, a toda a comunidade académica, uma palavra de alerta para a importância deste aspeto e, simultaneamente, votos de que os problemas a ele associados sejam evitados no futuro.

No final deste relatório, não queremos deixar de salientar que todo o trabalho desenvolvido não poderia ter sido levado a bom porto sem a colaboração daqueles que interagem com a Provedoria. Destacamos a atitude positiva dos diversos órgãos de gestão da UBI, e também a colaboração dos Serviços Académicos, dos Serviços de Ação Social da UBI, bem como de outros serviços da UBI. Não queremos deixar de mencionar ainda um conjunto de colaboradores da UBI que se têm manifestado continuamente disponíveis para colaborar com a Provedoria, sempre que qualquer solicitação lhes é apresentada.

Termino referindo a inestimável colaboração da Secretária da Provedoria, Dr.^a Vitória Fiadeiro.

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Luís António Nunes Lourenço