



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

RELATÓRIO SEMESTRAL DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

2013/2014

[Segundo Semestre]



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Índice

Lista de Tabelas	II
Lista de Gráficos	II
Lista de Abreviaturas	III
Lista de Cursos.....	III
Preâmbulo	v
1. Introdução	1
2. Análise dos Casos	3
2.1 Caracterização genérica.....	3
2.2 Tipo de contacto.....	5
2.3 Foro do Contacto / Intervenção.....	6
2.4 Avaliação.....	9
3. Outras Atividades	13
4. Conclusões	17



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Lista de Tabelas

Tabela 1: Tipo de Processo por género e faculdade	3
Tabela 2: Foro do contacto - Dados globais e por assunto	7
Tabela 3: tempo de resposta por tipo de contacto	10

Lista de Gráficos

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



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

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

Lista de Cursos

Aero	Engenharia Aeronáutica
Arqui	Arquitetura
Beng	Bioengenharia
Bio	Biotecnologia
BrDes	Branding e Design de Moda
Cbiom	Ciências Biomédicas
CCom	Ciências da Comunicação
CCul	Ciências da Cultura
CDesp	Ciências do Desporto
CEst	Comunicação Estratégica
Cfarm	Ciências Farmacêuticas
Cin	Cinema
Cpol	Ciência Política
CPRI	CPRI
Dmod	Design de Moda
DMul	Design Multimédia
Ecivi	Engenharia Civil
Econ	Economia
Einf	Engenharia Informática
EPE	Estudos Portugueses e Espanhóis
Gest	Gestão
Jorn	Jornalismo
Med	Medicina
Mkt	Marketing
Opto	Optometria - Ciências da Visão
Psic	Psicologia
SIG	Sistemas de Informação Geográfica
Soci	Sociologia
TSI	Tecnologias e Sistemas da Informação



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Preâmbulo

O Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) - Lei n.º 62/2007 de 10 de setembro - prevê no seu art.º 25º a existência de um *Provedor do Estudante* em cada instituição de ensino superior. Porém, o RJIES não define claramente as suas competências e poderes. Em conformidade com esta lei, os Estatutos da Universidade da Beira Interior preveem a existência de um Provedor do Estudante. Mas também aqui a definição de competências é escassa. Para além de definir que o Provedor “*tem como função a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes*”, apenas diz que lhe compete “*apreciar exposições dos alunos*” e dirigir aos órgãos competentes as recomendações necessárias e adequadas. O regulamento do Provedor do Estudante apenas especifica um pouco mais detalhadamente as competências previstas nos Estatutos.

Nestas circunstâncias, no desempenho das funções de Provedor do Estudante, dever-se-á fazer uso da necessária determinação na defesa e promoção dos direitos dos estudantes, mas sempre com a adequada dose de bom senso, para que a tarefa que lhe foi atribuída pelo Conselho Geral seja levada a bom porto.

Assim, a atividade deste Provedor do Estudante rege-se por dois objetivos aparentemente contraditórios. O primeiro é o de dar maior visibilidade à provedoria, para que os estudantes da UBI que o 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. Essa atividade é, nos termos da alínea d) do art.º 10º do Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior, aqui apresentada neste relatório semestral.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

1. Introdução

O presente relatório refere-se à atividade desenvolvida no segundo semestre do ano letivo 2013/2014, tal como é definido na alínea d) do art.º 10º do Regulamento. Embora o segundo semestre termine formalmente em meados de agosto, a atividade da provedoria não parou. Por outro lado, grande parte das questões colocadas durante o passado mês de setembro reportam-se, de facto, ao ano letivo de 2013/2014. Assim, as atividades aqui relatadas englobam ainda o mês de setembro de 2014.

Após um período em que a Universidade da Beira Interior (UBI) não teve, realmente, Provedor do Estudante, o Conselho Geral (CG) veio a designar o atual Provedor a 21 de fevereiro de 2014. Tendo em atenção a forma como decorreu a designação, o Provedor tomou posse nesse mesmo dia.

Dando sequência ao compromisso assumido para com os representantes dos estudantes no Conselho Geral, foi decidida, com o acordo da equipa reitoral, a deslocação do gabinete da provedoria do edifício da Reitoria para um local mais próximo dos estudantes, no Polo I. Uma vez que não existiam espaços adequados desocupados, houve necessidade de proceder-se a obras de adaptação do atual gabinete, junto aos Serviços Académicos. Em sequência dessas obras, a instalação do equipamento veio a efetuar-se apenas a partir do dia 17 de março, tendo o gabinete ficado minimamente funcional apenas a 24 do mesmo mês.

Organização do relatório:

Na secção 2, é feita a caracterização e análise dos casos expostos pelos alunos e 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

Em primeiro lugar, deve esclarecer-se que os números que se apresentam nesta secção dizem respeito apenas aos casos que têm processo constituído. De facto, como adiante se verá, foram estabelecidos, com o Provedor, muitos mais contactos, nomeadamente telefónicos e via correio eletrónico, relativamente aos quais não se entendeu adequado abrir um processo. Os processos abertos encontram-se arquivados na provedoria.

2.1 Caracterização genérica

O número total de processos tratados é de 103. A distribuição dos tipos de processos tratados por género e faculdade pode ser consultada na Tabela 1.

Tabela 1: Tipo de Processo por género e faculdade

Tipo			Género		Total
			F	m	
Aconselhamento	Faculdade	FAL		1	1
		FE		1	1
	Total			2	2
Pedido de Informação	Faculdade	FAL	3	6	9
		FC	2	1	3
		FCS	3	6	9
		FCSH	6	11	17
		FE	8	16	24
	Total		22	40	62
Reclamação	Faculdade	FAL	1	6	7
		FC	1	0	1
		FCS	7	4	11
		FCSH	2	5	7
		FE	8	4	12
	Total		19	19	38
Sugestão	Faculdade	FAL		1	1
	Total			1	1
Total	Faculdade	FAL	4	14	18
		FC	3	1	4
		FCS	10	10	20
		FCSH	8	16	24
		FE	16	21	37
	Total		41	62	103

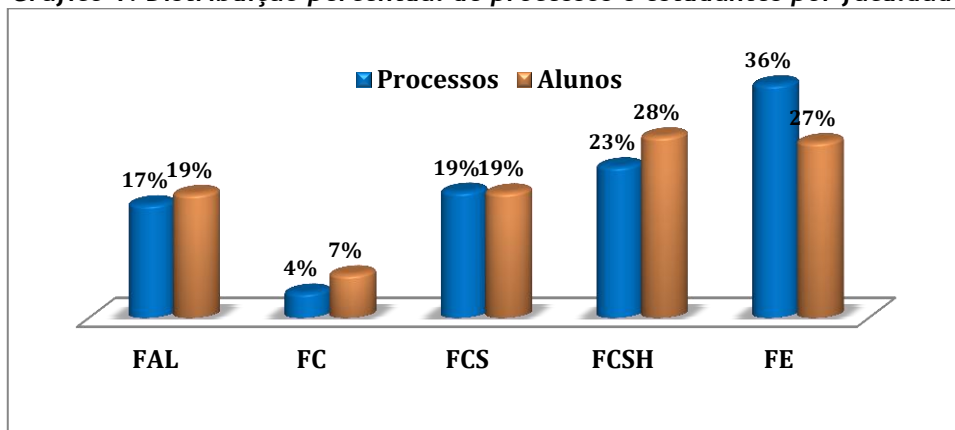
A repartição dos processos por faculdade não difere significativamente daquela que é a distribuição percentual dos estudantes da UBI pelas várias faculdades. De facto e tal



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

como mostra o Gráfico 1, as percentagens relativas aos contactos (processos) é praticamente igual àquelas que dizem respeito aos estudantes.

Gráfico 1: Distribuição percentual de processos e estudantes por faculdade



Muito embora este dado não seja particularmente importante, constatamos que, apesar de o número de alunos do género feminino e masculino ser sensivelmente igual nas cinco faculdades, houve uma maior incidência de estudantes do género masculino a contactarem a provedoria (Gráfico 2). Fazemos notar que essa repartição é ligeiramente desigual de faculdade para faculdade (Gráfico 3), facto que não pode ser explicado pela diferente composição do corpo discente, em termos de género nas várias faculdades.

Gráfico 2: Processo por género

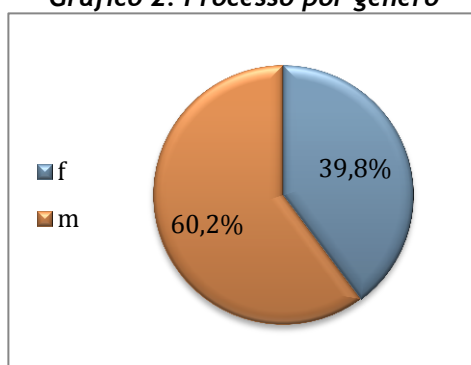
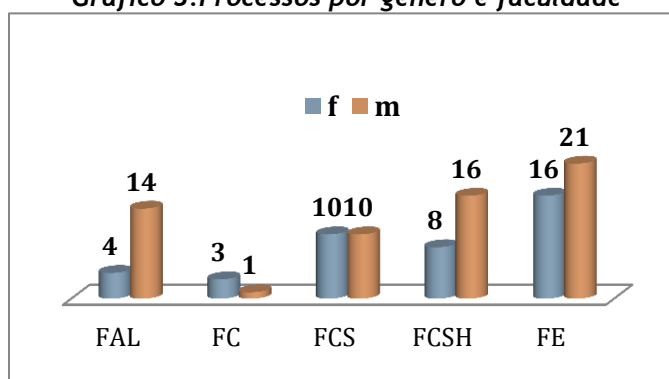


Gráfico 3: Processos por género e faculdade

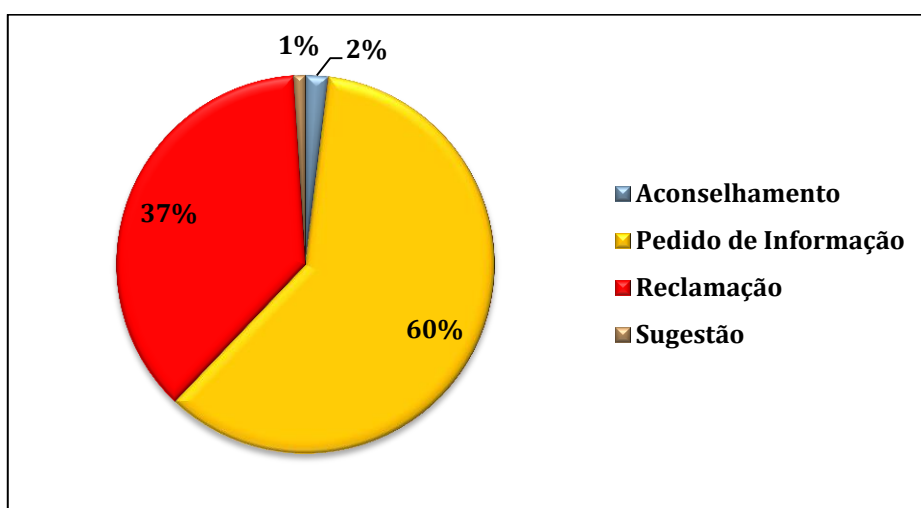




2.2 Tipo de contacto

Os contactos dos estudantes com a provedoria foram classificados em quatro tipos: *Aconselhamento*, *Pedido de Informação*, *Reclamação* e *Sugestão*. Como é possível constatar pelo Gráfico 4, a grande maioria dos contactos é composta por *Pedidos de Informação* (60%), seguida pelas *Reclamações* (37%), perfazendo estes dois tipos um total de 97% de casos.

Gráfico 4: Distribuição do tipo de contacto



Mediante estas percentagens, iremos focar a nossa análise apenas na distribuição destes dois tipos de situação, de forma mais pormenorizada. Nos Gráficos 5, 6 e 7 estão representados os *Pedidos de Informação* e as *Reclamações* por faculdade, ciclo de estudo e curso, respetivamente.

Gráfico 5: Tipo por faculdade

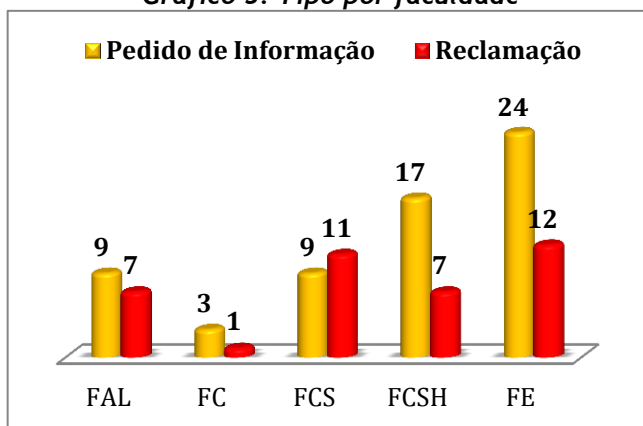


Gráfico 6: Tipo por ciclo de estudo

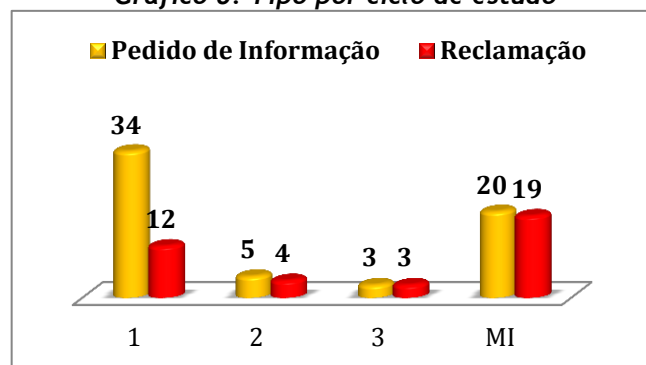
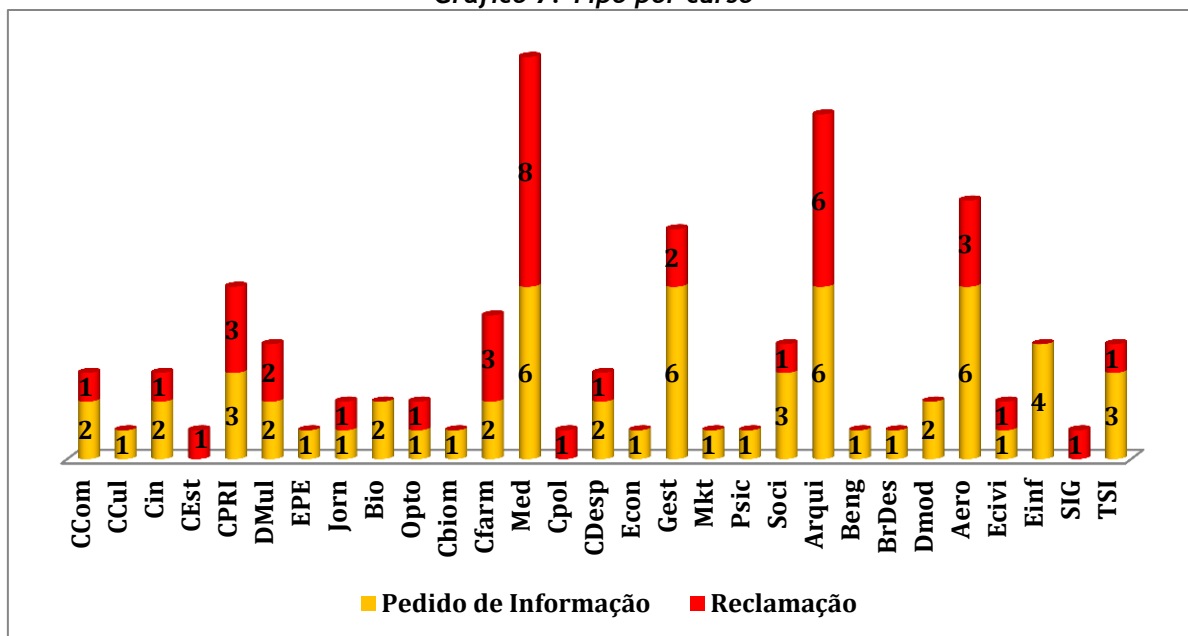




Gráfico 7: Tipo por curso



De uma forma geral, não podemos afirmar que a distribuição destes dois tipos de contacto por faculdade, ciclo de estudo ou curso seja substancialmente diferente daquela que é a distribuição geral. No entanto, a leitura destes gráficos permite assinalar algumas situações particulares. Como é espectável, a maior parte das situações refere-se a alunos do 1º ciclo e mestrado integrado. Ainda assim, podemos constatar que os contactos efetuados por estudantes de mestrado integrado são comparativamente superiores ao que seria de esperar. Fica claro que o número é justificado pelos cursos de Arquitetura e Medicina, aqueles que registam maior número de contactos, 12 e 14 respetivamente.

2.3 Foro do Contacto / Intervenção

Neste ponto seguimos a classificação proposta para a recolha de dados que foi efetuada a nível nacional, no âmbito do *OBSERVATÓRIO NACIONAL DAS PROVIDORIAS DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, para a preparação do *IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante*. Assim são considerados quatro tipos de foro de intervenção: *Académico - Administrativo, Pedagógico, Ação Social e Outros*. Os números, bem como os assuntos em que se subdividem as principais tipologias, estão apresentados na Tabela 2.

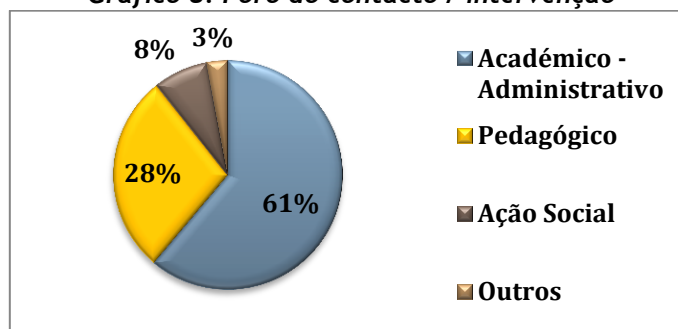


Tabela 2: Foro do contacto - Dados globais e por assunto

Tipologia	Casos/Processos	Assuntos	N.º
Tipologia A	Casos/Processos de Foro Académico-Administrativo	Acesso, ingresso, reingresso, transferência e mudanças de curso	6
		Bolsas de mérito e prémios escolares	1
		Entrega de dissertação/tese	1
		Matrículas, inscrições, certidões, diplomas e documentos	11
		Mobilidade	1
		Prescrições	8
		Propinas	26
		Regimes Especiais	9
		Total	63
Tipologia B	Casos/Processos de Foro Pedagógico	Atraso no lançamento das notas	4
		Avaliação	8
		Equivalências e creditações	10
		Organização pedagógica de UCs e de cursos	5
		Problemática na relação entre docentes e alunos	2
		Habilitações para docência	1
		Outros (dificuldade de contacto com o docente)	1
		Total	31
Tipologia C	Casos/Processos de Foro Ação Social	Alimentação - equipamentos e funcionamento	1
		Alojamento	3
		Bolsas de estudo	4
		Dificuldades económicas	1
		Total	9

Os dados percentuais globais estão representados no Gráfico 8. Constatamos que a grande maioria dos contactos dos alunos é do foro *Académico - Administrativo*, atingindo 61% dos casos. Em segundo lugar, com 28% dos casos, estão as situações do foro *Pedagógico*. Os contactos relativos à *Ação Social* representam apenas 8% dos casos.

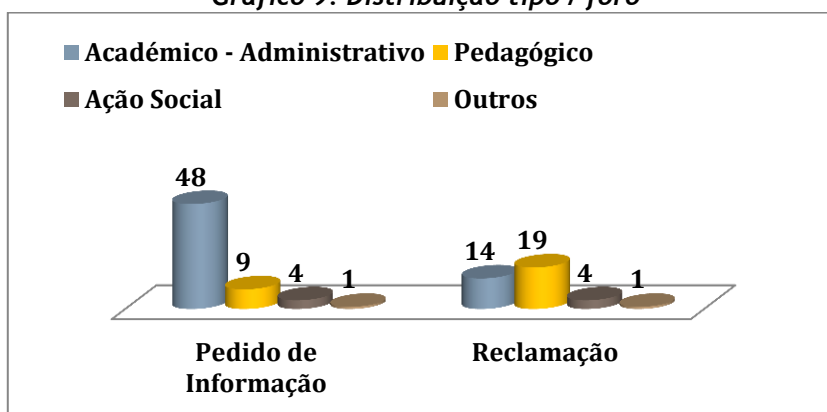
Gráfico 8: Foro do contacto / intervenção





Importa agora averiguar qual o âmbito dos dois grandes tipos de contacto. A observação do Gráfico 9 permite constatar que enquanto os *Pedidos de Informação* são, fundamentalmente, do foro *Académico - Administrativo*, as *Reclamações* são mais do foro *Pedagógico*, se bem que aqui a diferença relativamente ao foro *Académico - Administrativo* não pareça ser significativa.

Gráfico 9: Distribuição tipo / foro



Não menos importante será ver como podem ser caracterizados quer os *Pedidos de Informação*, quer as *Reclamações* que os estudantes apresentaram junto da provedoria. A distribuição por faculdades está representada nos Gráficos 10 e 11.

De uma forma particular, as *Reclamações* das faculdades de Ciências da Saúde e de Engenharia são maioritariamente do foro *Pedagógico*. Já na faculdade de Ciências Sociais e Humanas elas são fundamentalmente do foro *Académico - Administrativo*. Por seu turno, os *Pedidos de Informação* são marcadamente do foro *Académico - Administrativo*.

Gráfico 10: Foro das reclamações por faculdade

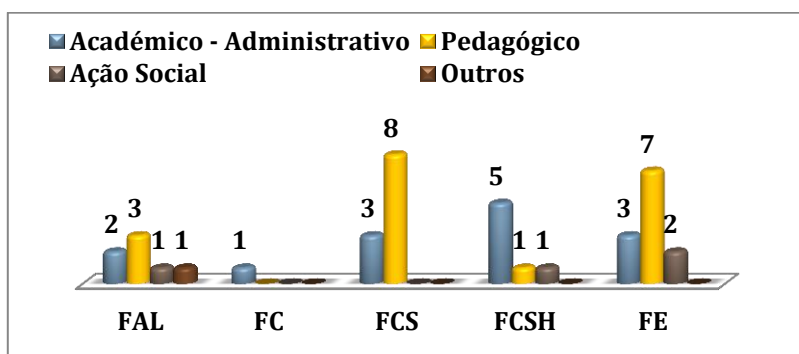
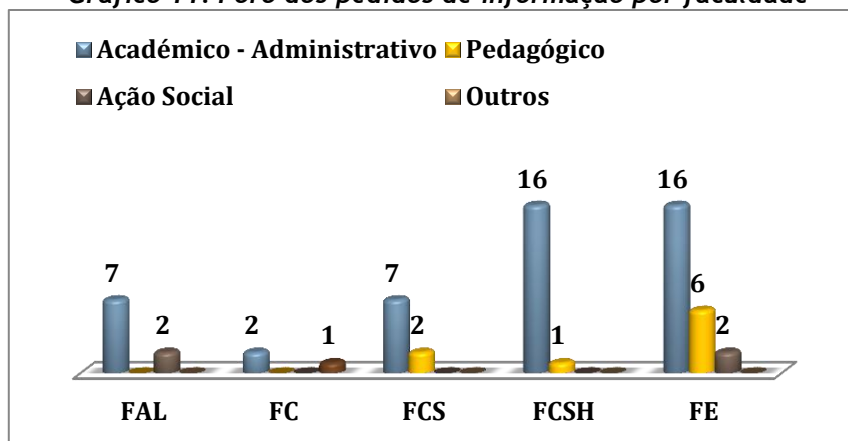




Gráfico 11: Foro dos pedidos de informação por faculdade



2.4 Avaliação

Após a apresentação e a caracterização dos contactos encetados pelos estudantes junto da provedoria, analisemos agora a forma como os assuntos foram resolvidos e qual o grau de satisfação dos estudantes relativamente ao serviço prestado pela provedoria.

Relativamente aos 103 casos apresentados, apenas quatro se não encontram encerrados. As razões para o seu não encerramento são perfeitamente aceitáveis, embora não seja de todo conveniente detalha-las em relatório público. O facto de o processo ser encerrado não significa, necessariamente, que o assunto seja resolvido a contento do estudante. De facto, algumas situações existiram cuja resolução pretendida não tinha conformidade legal ou regulamentar. Em várias destas situações, como adiante será referido, foi chamada a atenção dos responsáveis da Universidade para a necessidade de alteração de alguns dos regulamentos. Esse trabalho de reformulação já foi iniciado com o regulamento de propinas, mas outros há que requerem igual procedimento.

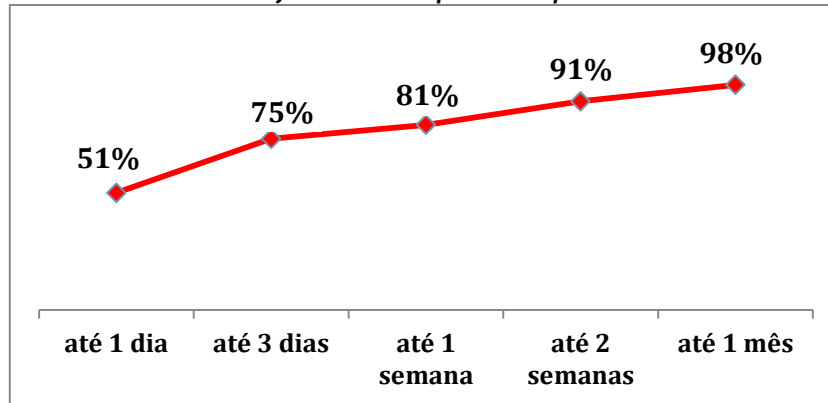
Quanto ao tempo de resolução, importa referir que o mesmo significa o tempo que medeia entre o contacto inicial do estudante e o encerramento do processo. A demora verifica-se por razões alheias à provedoria estando diretamente relacionada com o tempo de resposta de outros serviços ou até de organismos externos.

Tal como está patente no Gráfico 12, mais de metade dos assuntos foram resolvidos em menos de 1 dia; 75% deles em menos de 3 dias e apenas 2% ultrapassaram os 30 dias.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Gráfico 12: Tempo de resposta



Como é natural, o tempo de resposta para os *Pedidos de Informação* e para as *Reclamações* é bastante diferente. O tempo de resposta aos *Pedidos de Informação* é, por sistema, mais curto (Tabela 3).

Tabela 3: tempo de resposta por tipo de contacto

Tempo de resposta	Total	Pedidos de Informação	Reclamação
até 1 dia	51,0%	67,7%	21,2%
até 3 dias	74,5%	88,7%	39,4%
até 1 semana	80,6%	98,4%	57,6%
até 2 semanas	90,8%	98,4%	78,8%

Após o encerramento do processo, é enviada uma mensagem de correio eletrónico a cada um dos estudantes, pela qual se solicita o preenchimento e submissão de um questionário de avaliação do serviço prestado pela provedoria. Nesse inquérito, para além de perguntas que permitem caracterizar o inquirido, são também colocadas 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.

O número de respostas obtidas tem sido relativamente reduzido, facto que nos impede de apresentar uma análise real de todas as resoluções efetuadas. Dos 99 estudantes que contactaram a provedoria e que têm o processo concluído, apenas 35 responderam ao inquérito, o que, ainda assim, representa uma taxa de resposta de 35,4%.

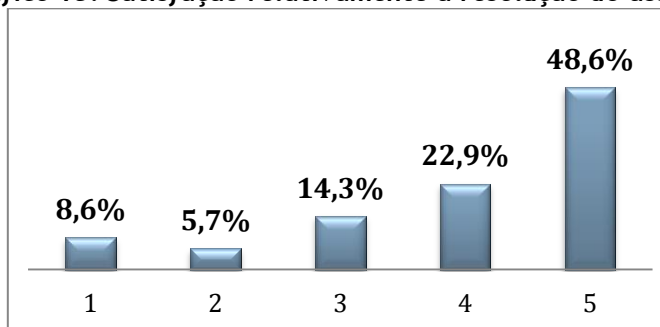
Não abordaremos aqui a caracterização dos respondentes, abordar-se-ão apenas as respostas às questões acerca da satisfação dos estudantes. Uma das perguntas colocadas



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

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 13.

Gráfico 13: Satisfação relativamente à resolução do assunto



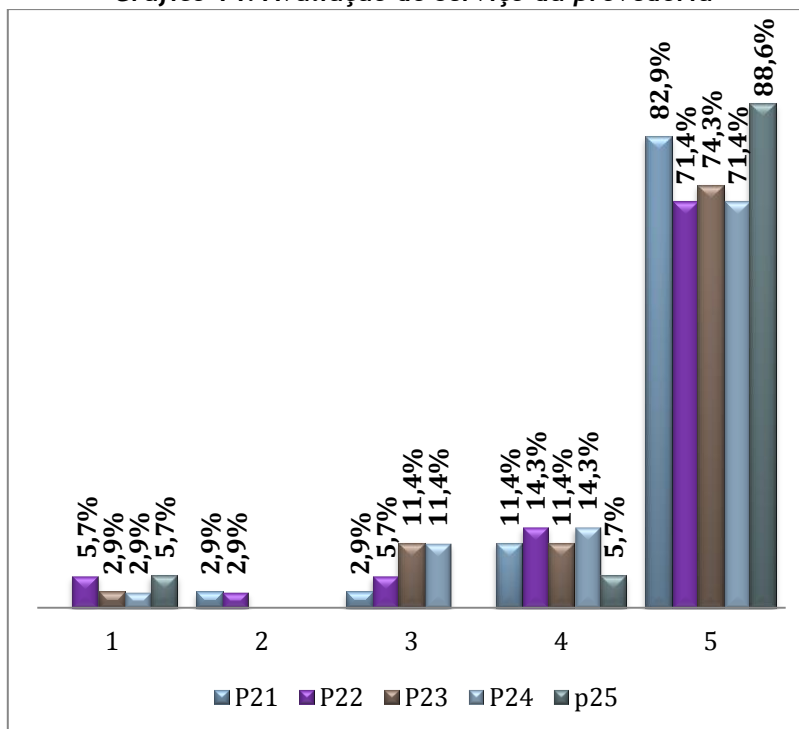
Cerca de 50% dos respondentes ficaram completamente satisfeitos com a resolução do assunto/problema que colocaram à provedoria. Apenas 8,6% ficaram completamente insatisfeitos. O valor é relativamente elevado. Porém, embora seja desejável melhorar este número, não será fácil consegui-lo, atendendo a que, por vezes, não é mesmo possível resolver os assuntos a contento dos alunos.

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) *Rapidez no agendamento da reunião com o Provedor*; (P23) *Rapidez na resposta*; (P24) *Clareza e concisão da resposta* e (P25) *Cordialidade no atendimento*. Os resultados globais relativamente a estas questões estão representados no Gráfico 14.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

Gráfico 14: Avaliação do serviço da provedoria



Os dados mostram que a grande maioria dos estudantes ficou completamente satisfeita com os diferentes aspetos do atendimento. Ainda assim, há uma percentagem significativa que manifestou a sua completa insatisfação, nomeadamente em relação a *Rapidez no agendamento da reunião com o Provedor* e a *Cordialidade no atendimento*. São pequenos aspetos que ainda nos preocupam e que têm de ser melhorados.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

3. Outras Atividades

A atividade do Provedor do Estudante não se cinge unicamente às tarefas necessárias para dar resposta às várias questões que os alunos têm vindo a colocar à provedoria. É desenvolvido também um conjunto de outras iniciativas e ações.

Refere-se aqui, em primeiro lugar, atividades que, por força dos regulamentos, requerem a participação do Provedor:

- Participação na reunião da comissão do Fundo de Apoio Social (FAS) da UBI para a deliberação acerca das candidaturas ao fundo;
- Colaboração com a Associação Académica da UBI (AAUBI) e “grupos académicos” na definição dos estudantes que se enquadram nas situações específicas constantes do DESPACHO N.º 37/R/2013.

A lei e os regulamentos estipulam que o Provedor desenvolve a sua ação “em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição, designadamente com os conselhos pedagógicos”. Neste âmbito, foram realizadas várias reuniões com o Presidente da AAUBI e com outros membros da direção para abordar problemas, quer de carácter geral, quer orientados para aspetos mais específicos. É de salientar, igualmente, a iniciativa da realização de um inquérito aos estudantes da UBI, com o intuito de melhor se perceber a realidade e condicionantes do abandono escolar. No entanto, por razões alheias à provedoria e à AAUBI, a realização deste inquérito tem vindo a ser protelada, mas contamos que até ao final do mês de outubro estejam ultrapassados todos os constrangimentos.

No âmbito da articulação do Provedor com os órgãos desta Universidade, foram ainda realizadas várias reuniões com os representantes dos estudantes no Conselho Geral. O Provedor participou ainda em reuniões de Conselhos Pedagógicos de várias faculdades.

No sentido de dar-se a melhor resposta a diversas questões do foro académico, tem sido mantida uma permanente ligação e colaboração com o Vice-reitor para o Ensino, Internacionalização e Saídas Profissionais, bem como com os funcionários dos Serviços Académicos (SA). De igual modo, têm sido mantidos contactos com os diretores de vários cursos, no sentido de dar resposta a problemas específicos ou até de definir



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

soluções globais que os previnam futuramente. Como resultado desta colaboração, destaca-se a elaboração de um parecer sobre a proposta de novo regulamento de propinas.

Outros regulamentos necessitam ser reformulados. Relativamente a alguns deles, têm sido trocadas opiniões sobre aspetos a corrigir, aguardando-se proposta de alteração para que, formalmente, possam ser emitidos os devidos pareceres.

No tocante a um desses regulamentos, designadamente aquele que diz respeito aos prémios escolares, foi elaborada uma recomendação que, se tivesse sido adotada, poderia ter evitado situações de injustiça relativa. Essa recomendação, feita em meados de abril, aguarda ainda parecer.

A pedido do Vice-reitor para o Ensino, Internacionalização e Saídas Profissionais e do Diretor do Curso de Medicina, foi elaborado também um parecer sobre a forma de cálculo da nota a atribuir à formação creditada aos estudantes de Medicina que ingressam na UBI vindos de Faculdades de Medicina estrangeiras.

Uma outra iniciativa, realizada em articulação com os SA, é referente ao envio de um mail a todos os estudantes com o pagamento de prestações de propina em atraso, que foi levada a cabo antes de os SA enviarem o aviso oficial de situação de incumprimento, com a correspondente aplicação de penalização. Assim, foi acordado entre os dois serviços o envio prévio de uma mensagem em forma de chamada de atenção, apenas. Na sequência da mesma, a provedoria veio a dar resposta a cerca de centena e meia de mails e a um elevado número de telefonemas, pelos quais era solicitado um conjunto variado de esclarecimentos.

Para dar cumprimento ao objetivo de ser dada maior visibilidade à provedoria, foi elaborado um folheto de divulgação a distribuir pelas várias faculdades e, de uma forma particular, pelos novos alunos durante o período de matrículas. Ainda neste sentido, está a ser preparada a reformulação da página web da provedoria. Nesta página será



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

disponibilizado, em linha, um formulário único para contacto do aluno com a provedoria, seja ele "Pedido de Informação"; "Reclamação"; "Sugestão" ou "Outro".

Numa perspetiva mais proactiva, e atendendo a que a maioria das queixas relativas aos docentes tem que ver com critérios de avaliação, foi feita uma recomendação aos Presidentes dos Conselhos Pedagógicos no sentido de tomarem as medidas necessárias para que as regras que estão definidas, para este efeito, venham a ser cumpridas por todos os docentes.

É de salientar ainda que, com o objetivo de prevenir problemas associados a eventuais "praxes abusivas", logo no início do presente ano letivo foram realizadas reuniões com o Vice-reitor, o Presidente da AAUBI e os responsáveis pelas "praxes académicas", com o intuito de definir os procedimentos a implementar neste âmbito.

No próximo dia 31 de outubro, irá realizar-se o IV *Encontro Nacional de Provedores do Estudante*. No âmbito da preparação desse encontro, foi realizado o levantamento de dados atualizados para o *OBSERVATÓRIO NACIONAL DAS PROVEDORIAS DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

4. Conclusões

Ao fazer o balanço do primeiro semestre de exercício nesta desafiante função, sobressaem duas ideias:

A primeira é a convicção de ter cumprido, cabalmente, a tarefa que assumi. Estou convencido de que este desempenho poderá vir a melhorar, pois este período constitui, de forma particular, uma fase de aprendizagem.

A segunda é a sensação de alguma frustração. Frustração essa que tem que ver com dois aspetos. Um deles prende-se com o facto de que a generalidade dos estudantes que procuram a provedoria fazem-no por razões que nada têm de positivo. O outro aspeto é porque, na tentativa de resolução de eventuais problemas, nos deparamos com situações difíceis, sobretudo de carácter económico, mas não só. Muitas delas são decorrentes também de alguma burocracia instalada, de regulamentos desadequados ou até mesmo de falhas por parte dos docentes.

No tocante às situações de carácter económico, reconhece-se a preocupação dos órgãos de gestão da UBI, nomeadamente da Reitoria, bem como de outras organizações. A provedoria irá tomar a iniciativa de procurar encontrar, juntamente com outras instituições, formas de coordenação de ações de intervenção junto dos estudantes carenciados.

Quanto aos regulamentos, reitera-se e salienta-se aqui a necessidade de atualização e melhoria de alguns dos documentos que regem a vida dos estudantes da UBI. Três deles adquirem particular importância, pelo que passo a designar: o regulamento da avaliação; o regulamento relativo aos estudantes em situações especiais e o regulamento dos prémios escolares.

No que diz respeito ao regulamento da avaliação, parece ser adequado deixar expressas duas ou três preocupações. Uma delas tem que ver com a simplificação. A leitura do atual regime é complexa e, por vezes, incompreensível. Outra tem que ver com a regra de transição de ano que necessita ser alterada. Não faz sentido termos situações de alunos num determinado ano curricular apenas porque, desse ano, têm ainda uma



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

unidade curricular por realizar e que, simultaneamente, estão inscritos a todas as unidades curriculares do ano seguinte. O que faz sentido é definir o número de créditos em atraso. Um outro aspeto ao qual importa prestar particular atenção é a definição da forma de aprovação e divulgação dos critérios de avaliação.

Finalmente, deixa-se aqui uma preocupação: a decisão de ida ou não a exame tem que ver com o resultado da avaliação de frequência. Porém, acontece que, com o sistema informático atualmente em vigor, a divulgação dos resultados da avaliação de frequência é feita conjuntamente com os resultados finais.

Fundamentalmente, as questões colocadas à provedoria, que tinham que ver com os docentes, prendiam-se com os critérios de avaliação. A título de exemplo, podem referir-se alguns critérios de difícil compreensão, critérios que não são divulgados da forma adequada, critérios que são alterados ao longo do semestre, critérios que não são cumpridos.

É entendimento do Provedor que os critérios de avaliação devem dar segurança ao estudante ao longo do processo de ensino - aprendizagem - avaliação. Por isso, os mesmos devem ser claros, concisos e não devem ser alteradas ao longo do semestre, salvo situações excepcionais. Além disso, devem ainda ser divulgados aos alunos através dos meios oficiais. Relativamente a este assunto, e porque situações houve com alguma gravidade, o Provedor tomou a iniciativa que foi referida na seção anterior. Contudo, este tema deverá ser abordado, com particular atenção, na reformulação dos regulamentos.

Ainda no respeitante aos critérios de avaliação, lembra-se que a dissertação / projeto / estágio é, no âmbito de Bolonha, uma unidade curricular. Nestas circunstâncias, as preocupações com a definição dos critérios de avaliação deve seguir, com as necessárias adaptações, um processo semelhante ao de outras unidades curriculares.

Quanto às situações especiais, a preocupação é, essencialmente, de simplificação e clarificação.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Provedoria do Estudante

No que diz respeito ao regulamento dos prémios escolares, a preocupação da provedoria tem que ver com a eliminação de situações propiciadoras de injustiças relativas.

Para terminar, o Provedor deixa aqui uma particular preocupação com o alinhamento das práticas e regras seguidas na Faculdade de Ciências da Saúde (FCS), nomeadamente no curso de Medicina, e com as regras seguidas pelos outros cursos da UBI que são exigidas pelos regulamentos da UBI. É uma situação complexa que, em alguns aspetos, já começou a ser abordada com o Diretor do curso de Medicina e que irá ser abordada com o Presidente da FCS.

No final deste relatório não poderia deixar de ser salientado que o trabalho desenvolvido não poderia ser levado a bom porto sem a colaboração daqueles que interagem com a provedoria. Saliento 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 dos outros vários serviços.

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

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Luís António Nunes Lourenço