



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

2011

RELATÓRIO Nº 4



**UNIVERSIDADE DA
BEIRA INTERIOR**

Gabinete do Provedor do
Estudante



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

ÍNDICE

| | |
|------------------------------|----|
| 1 - NOTA INTRODUTÓRIA | 3 |
| 2 - ESTATÍSTICAS | 4 |
| 3 - RESULTADOS | 5 |
| 4 - OUTRAS ACTIVIDADES | 18 |
| 5 - CONCLUSÃO | 19 |



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

1 - NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório (Quarto Relatório Semestral de Atividades e o segundo do ano letivo de 2010/2011) é redigido pelo Provedor do Estudante da UBI, e destina-se a ser apresentado ao Conselho Geral da Universidade.

Quanto à dinamização da acção do Provedor da UBI, esteve presente em diferentes atos na Universidade.

No seguimento dos anteriores relatórios, interveio em diversas reuniões com os Conselhos Pedagógicos de várias Faculdades, nomeadamente com a Faculdade de Ciências da Saúde e Faculdade de Engenharia.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

2 - ESTATISTICAS

Com base nos relatórios já concretizados e, na perspectiva de melhor explicar as contingências que se deparam neste Gabinete, para um melhor conhecimento por parte do Conselho Geral, decidiu-se por se criar duas novas variáveis (Prazo de Resolução no Gabinete e Prazo de Resolução nos Serviços), para além das já aludidas nos pretéritos relatórios, Género, Curso, Ano lectivo, Faculdade, Assunto, Resolução do mesmo, Modo de Contacto com o Provedor e Recorrência ao Provedor.

Em termos de situações apresentadas no Gabinete, verificaram-se um total de 113 solicitações, perfazendo uma média diária de 0,6% de alunos por dia. No que respeita à média dos dias úteis, verificou-se uma média de 0,9% alunos por dia.

Comparativamente ao anterior relatório constatou-se uma diminuição de 98 estudantes, ao que corresponde uma média de 44%. Já no que diz respeito ao segundo relatório do ano letivo transato existiu a diferença de 43%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Salienta-se que esta situação era expectável, tendo em consideração que neste segundo relatório de 2009/2010, cerca de 25% dos alunos que recorreram ao gabinete eram sobretudo devido a situações relacionadas com a época especial.

Atualmente, as definições e critérios estão claramente esclarecidos, razão pela qual é de esperar uma diminuição paulatina dos estudantes relativamente a esta situação, já atual relatório, mas também nos subsequentes.

De salientar também que o número de solicitações presente no Gabinete corresponde a um média de 1,88%, relativamente ao universo dos alunos da Universidade, existindo uma diminuição de 1,47% relativamente ao pretérito relatório.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

3 - RESULTADOS

QUADRO Nº 1

| Estatísticas | | | | | | | | | | | |
|--------------|---------|--------|-------|------------|------------|---------|-----------|------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | | Género | Curso | Ano Letivo | Faculdades | Assunto | Resolução | Contato Gabinete | Recorrência ao Gabinete | Prazo de Resolução Gabinete | Prazo de resolução Serviços |
| N | Validos | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 113 | 106 | 5 |
| | Faltas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 108 |

Da análise do quadro nº 1, verifica-se que entre 01 de Março de 2010 e 31 de Agosto de 2011, dirigiram-se a este Gabinete 113 alunos.

QUADRO Nº 2

“GÉNERO”

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|-----------|------------|-------------|
| Validos | Masculino | 61 | 54,0 |
| | Feminino | 52 | 46,0 |
| | Total | 113 | 100,0 |

O quadro nº 2, representa a variável “Género”, evidenciando que se deslocaram ao Gabinete 61 estudantes do género masculino, com uma percentagem de 54% e 52 estudantes do género feminino, com uma percentagem de 46%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

QUADRO Nº 3

“CURSO”

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|---------------------------|------------|-------------|
| Validos | Engenharia Civil | 5 | 4,4 |
| | Cinema | 2 | 1,8 |
| | Tecno. Sistemas | 1 | ,9 |
| | Arquitetura | 10 | 8,8 |
| | Medicina | 10 | 8,8 |
| | Engenharia Aeronáutica | 4 | 3,5 |
| | Economia | 7 | 6,2 |
| | C. Comunicação | 2 | 1,8 |
| | Engenharia Informática | 13 | 11,5 |
| | Optometria | 3 | 2,7 |
| | Gestão | 10 | 8,8 |
| | Bioquímica | 6 | 5,3 |
| | Marketing | 3 | 2,7 |
| | Relações Internacionais | 3 | 2,7 |
| | Design Multimédia | 4 | 3,5 |
| | Engenharia Eletromecânica | 1 | ,9 |
| | Sociologia | 7 | 6,2 |
| | Psicologia | 2 | 1,8 |
| | Ciências Farmacêuticas | 4 | 3,5 |
| | Ciências Biomédicas | 2 | 1,8 |
| | Engenharia Eletromecânica | 1 | ,9 |
| | Português/espanhol | 6 | 5,3 |
| | Design Industrial | 2 | 1,8 |
| | Bioengenharia | 2 | 1,8 |
| | Biotecnologia | 2 | 1,8 |
| | Ensino Português 3º ciclo | 1 | ,9 |
| Total | 113 | 100,0 | |



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Da análise do quadro nº 3, constata-se que dos estudantes que se dirigiram ao Gabinete, a maioria deles foram do Curso de Engenharia Informática, com 13 frequências e com uma percentagem de 11,5%, seguidos pelos cursos de Gestão, Medicina e Arquitetura com 10 estudantes, apresentando uma média de 9,6%. De sublinhar, ainda o Curso de Sociologia e Economia, ambos com 7 estudantes e uma média de 6,2%

No entanto, em termos relativos, isto é, relacionando os estudantes que se dirigiram ao gabinete comparativamente com o número de inscrições em cada curso, observamos que é o Curso de Sociologia que apresenta a média mais elevada com 5,46% (7 estudantes - inscritos 128), seguido do Curso de Engenharia Informática com 4,98% (12 - 241).

Os restantes cursos mencionados anteriormente apresentam; Bioquímica 4,098% (5 - 122); Economia 3,28% (7 - 213); Gestão - 3,28% (10 - 304); Arquitetura 2,58% (10 - 387) e Medicina 1,5% (10 - 663).

Analogamente com o Relatório anterior (em termos Absolutos), verifica-se que os estudantes oriundos do Curso de Engenharia Civil tiveram uma diminuição de 13%, enquanto os estudantes procedentes do Curso de Engenharia Informática tiveram um aumento de 5,1%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

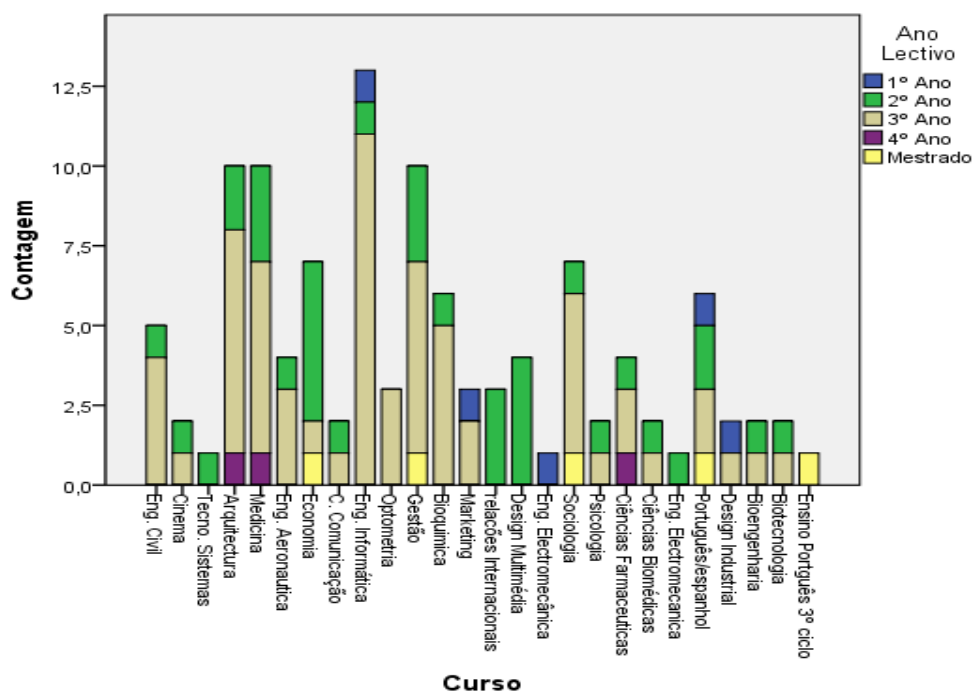
Provedor do Estudante

QUADRO Nº 4

ANO LECTIVO

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|----------|------------|-------------|
| Validos | 1º Ano | 5 | 4,4 |
| | 2º Ano | 36 | 31,9 |
| | 3º Ano | 64 | 56,6 |
| | 4º Ano | 3 | 2,7 |
| | Mestrado | 5 | 4,4 |
| | Total | 113 | 100,0 |

GRÁFICO “CURSO” - “ANO LECTIVO”





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que concerne ao quadro dos Anos Letivos (quadro nº 4), nos quais os estudantes se encontram matriculados, observa-se que a maioria dos estudantes frequenta o 3º Ano, num total de 64 alunos, correspondendo uma média de 56,6%, seguindo-se o 2º Ano, com 36 estudantes, correspondentes a uma média de 31,9%.

QUADRO Nº 5

FACULDADES

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|----------------------------|------------|-------------|
| Validos | Ciências da Saúde | 19 | 16,8 |
| | Engenharias | 38 | 33,6 |
| | Ciências Sociais e Humanas | 31 | 27,4 |
| | Artes e Letras | 18 | 15,9 |
| | Ciências | 7 | 6,2 |
| | Total | 113 | 100,0 |

O quadro nº 5, agrupa os diferentes cursos da universidade nas respetivas faculdades, verificando-se, como corolário lógico, que o maior número dos estudantes que recorreram ao Gabinete é pertencente à Faculdade de Engenharias, com 38 estudante e média de 33,6%, seguido da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, com 31 estudantes e média de 27,4% e, da Faculdade Ciências da Saúde, ambos com 19 estudantes e média de 16,8%.

Comparativamente com o anterior relatório observamos que, existiu uma diminuição generalizada nas faculdades de Engenharia e Ciências Sociais e



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Humanas, com 1,5% e 11,2%, respetivamente. Contrariamente existiu um aumento nas faculdades Ciências da Saúde e de Ciências, com 8,4% e 3,7%, respetivamente, enquanto a Faculdade de Artes e Letras, manteve-se estável (15,3%).

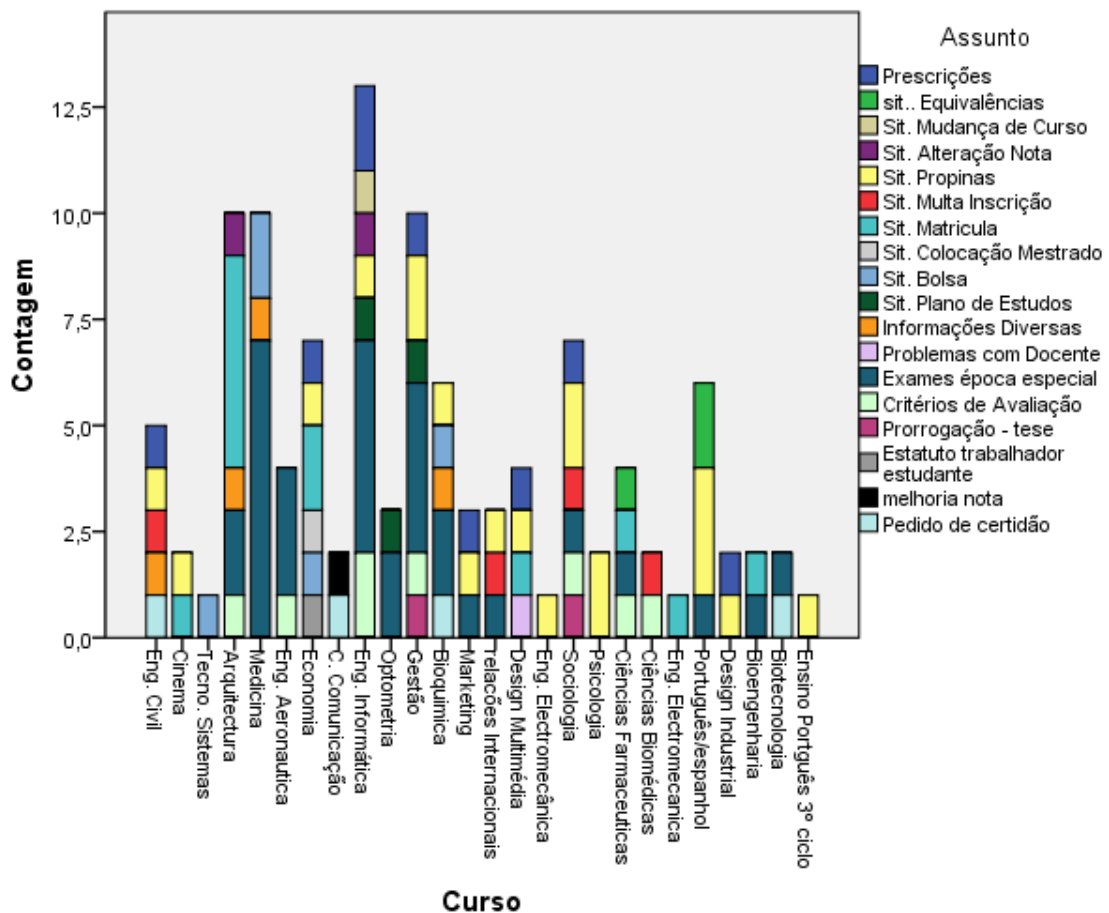
QUADRO Nº 6

ASSUNTO

| | Frequência | Percentagem | |
|---------|--------------------------------|-------------|-------|
| Validos | Prescrições | 9 | 8,0 |
| | Situações Equivalências | 3 | 2,7 |
| | Situações Mudança de Curso | 1 | 0,9 |
| | Situações Alteração Nota | 2 | 1,8 |
| | Situações Propinas | 20 | 17,7 |
| | Situações Multa Inscrição | 4 | 3,5 |
| | Situações Matrícula | 12 | 10,6 |
| | Situações Colocação Mestrado | 1 | 0,9 |
| | Situações Bolsa | 5 | 4,4 |
| | Situações Plano de Estudos | 3 | 2,7 |
| | Informações Diversas | 4 | 3,5 |
| | Problemas com Docente | 1 | 0,9 |
| | Exames época especial | 32 | 28,3 |
| | Critérios de Avaliação | 8 | 7,1 |
| | Prorrogação - tese | 2 | 1,8 |
| | Estatuto trabalhador estudante | 1 | 0,9 |
| | Melhoria de nota | 1 | 0,9 |
| | Pedidos de certidões | 4 | 3,5 |
| | Total | 113 | 100,0 |



GRÁFICO “CURSO” - “ASSUNTO”



O quadro nº 6 evidencia que a grande preocupação dos estudantes, quando procuraram o Gabinete, teve origem em questões relacionadas com a época especial, com 32 comparências e com uma média de 28,3%. De sublinhar também outra situação, com 20 apresentações e média de 17,7%, respeitantes a Situações relacionadas com as propinas.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Dentro deste parâmetro, encontramos situações de problemas de falta de pagamento de propinas ou pagamento das respetivas prestações em prazos extemporâneos.

Relativamente a esta situação em concreto, afigura-se-nos que deve existir uma dilatação dos respetivos prazos, tal como aconteceu no 1º semestre, com vista à absorção do maior número de estudantes.

QUADRO Nº 7

RESOLUÇÃO

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|-----------------------|------------|-------------|
| Validos | Resolvido | 106 | 93,8 |
| | Encaminhado p/serviço | 7 | 6,2 |
| | Total | 104 | 100,0 |

Na mesma esteira convém enfatizar, que das situações (Quadro nº 7) apresentadas pelos alunos, constata-se que todas as questões foram resolvidas oportunamente, sendo que 106 foram solucionadas no Gabinete, com 93,8% e 7 solicitações foram encaminhadas para o respetivo serviço, com 6,2%. Neste campo, sublinham-se questões relacionadas com os Serviços Académicos e Faculdade de Ciências Sociais e Humanas e Faculdade de Artes e Letras.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

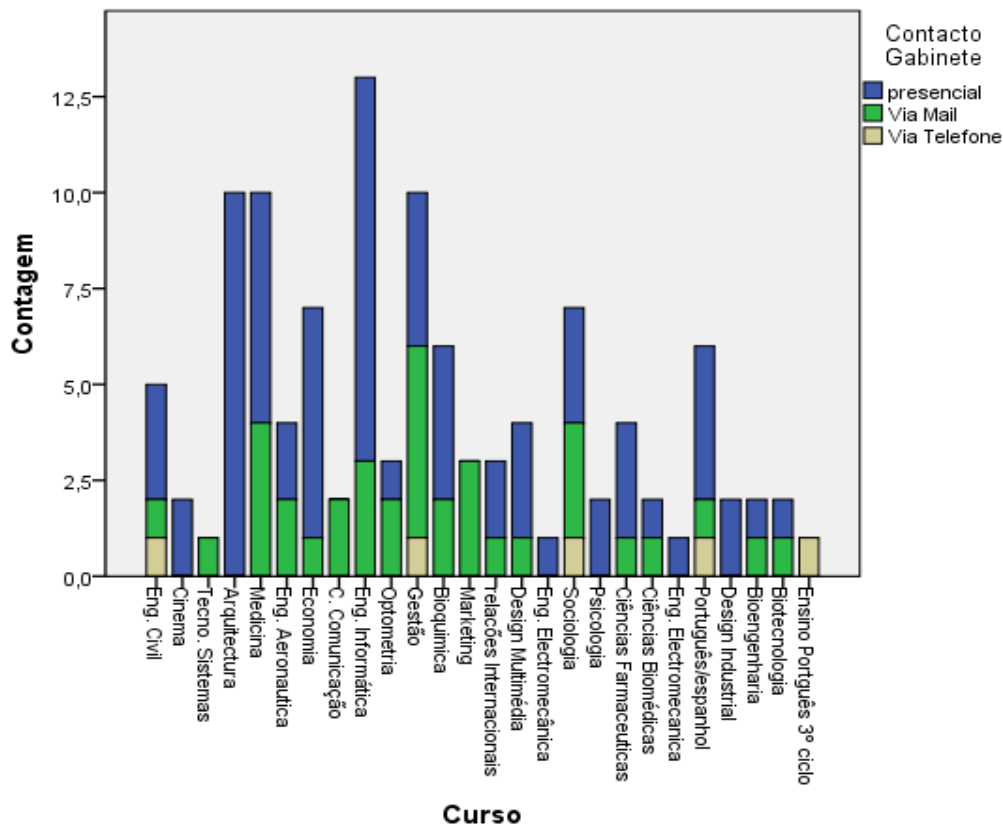
Provedor do Estudante

QUADRO Nº 8

MODO DE CONTACTO COM PROVEDOR

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|--------------|------------|-------------|
| Validos | Presencial | 72 | 63,7 |
| | Via Mail | 36 | 31,9 |
| | Via Telefone | 5 | 4,4 |
| | Total | 113 | 100,0 |

GRÁFICO “CURSO” - “MODO DE CONTACTO COM PROVEDOR”





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que toca ao meio de contacto com o Provedor, constatou-se que os estudantes preferem o contacto pessoal e direto com 72 presenças, correspondendo uma média de 63,7%, seguindo-se do contacto via Email, com 36 frequências, com uma média de 31,9% e, finalmente, via Telefone com uma média de 4,4%, correspondente a 5 contactos.

QUADRO Nº 9 RECORRÊNCIA AO GABINETE

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|------------|------------|-------------|
| Validos | Uma vez | 112 | 99,1 |
| | Três vezes | 1 | 0,9 |
| | Total | 113 | 100,0 |

Relativamente à Recorrência do Gabinete, verificamos que a maioria dos alunos recorreu somente ao gabinete uma vez, com um total de 103 estudantes, correspondendo uma média de 99,01%, seguido de três vezes com 0,9%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

QUADRO Nº 10

PRAZO DE RESOLUÇÃO NO GABINETE

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|----------|------------|-------------|
| Validos | 1 Dia | 96 | 85,0 |
| | 2 Dias | 9 | 8,0 |
| | 3 Dias | 1 | 0,9 |
| | Total | 106 | 93,8 |
| Faltas | Serviços | 7 | 6,2 |
| Total | | 113 | 100,0 |

No que diz respeito ao Prazo de Resolução no Gabinete, verificamos que a esmagadora maioria das situações são resolvidas num dia, com 85,6%, em dois dias com 8% e com 3 dias 0,9%. Esta relação equivale a um prazo médio de resolução de 1,11 dias.

QUADRO Nº 11

PRAZO DE RESOLUÇÃO DOS SERVIÇOS

| | | Frequência | Percentagem |
|---------|----------|------------|-------------|
| Validos | 2 Dias | 2 | 1,8 |
| | 3 Dias | 2 | 1,8 |
| | 30 Dias | 1 | 0,9 |
| | Total | 5 | 4,4 |
| Faltas | Gabinete | 108 | 95,6 |
| Total | | 113 | 100,0 |



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que concerne ao Prazo de Resolução dos Serviços, constata-se a média de resolução das situações é de 7 dias, sendo que duas situações foram resolvidas em 2 e três dias com 1,8% e uma situação em 30 dias com 0,9%.

4 - OUTRAS ACTIVIDADES

Participação em diversas reuniões com órgãos e serviços da universidade, bem como em atividades solicitadas pela Associação Académica da Universidade.

Implementação do sistema de qualidade no gabinete, privilegiando uma cultura baseada em critérios de qualidade, melhorando os processos e, conseqüentemente os objetivos a alcançar e o grau de satisfação, no enfoque da eficiência e eficácia.

De mencionar, o apoio prestado por este Gabinete a outros serviços da Universidade, nomeadamente os Serviços Sociais e Serviços Académicos, em termos de informações sobre matrículas.

Acresce sugerir e, porque se avizinha o início do ano letivo, que situações relacionadas com excesso de créditos superiores ao estipulado nas matrículas e sobre a necessidade e implicações do "Plano de Estudos Próprios", sejam colmatadas atempadamente.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Do mesmo modo, sugere-se que se mantenha a dilatação dos prazos de pagamento das propinas, aos alunos com dificuldades económicas.

5 - CONCLUSÃO

Em face do expandido, tentou-se debelar e resolver todos os problemas e dificuldades dos estudantes da Universidade, pelo que, me apraz registar e afirmar que face à panóplia de problemas apresentados, o desiderato foi alcançado. Tal só foi possível graças à articulação entre os diferentes órgãos e serviços da universidade que em conjunto tentaram burilar os mencionados obstáculos.

O Provedor do Estudante

Pedro Pombo