

# 2012

## RELATÓRIO Nº 5



**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 -----	6
4 – OUTRAS ACTIVIDADES -----	20
5 – CONCLUSÃO -----	20



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## **1 - NOTA INTRODUTÓRIA**

A essência, designação e competência do Provedor do Estudante são definidas no Capítulo VII dos Estatutos da Universidade da Beira Interior. O Regulamento do Provedor do Estudante, densifica o disposto nos aludidos estatutos sobre a competência do mesmo, estabelecendo normas para o seu funcionamento, sendo o presente relatório uma das satisfações estabelecidas no mesmo (Quinto Relatório de Atividades), sendo o mesmo produzido pelo Provedor do Estudante da UBI, destinando-se a ser apresentado ao Conselho Geral da Universidade.

No sentido de consubstanciar as diversas formas de atuação do Provedor do Estudante, de acordo com os traços essenciais do seu regulamento, esteve presente em diferentes atos na Universidade, mormente em duas vertentes, a saber: ao nível dos órgãos e serviços e ao nível da comunicação junto dos estudantes.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## **2 – ESTATISTICAS**

Estribando-se nos relatórios já anteriormente redigidos e apresentados ao Conselho Geral da Universidade da Beira Interior e, na condição de melhor elucidar as contingências que se depararam neste Gabinete, para um melhor conhecimento por parte daquele órgão, decidiu-se por se criar duas novas variáveis, resultante da implementação do Sistema de Qualidade no Gabinete (Diferenciação das situações apresentadas e Satisfação dos Estudantes), para além das já mencionadas nos pretéritos relatórios, Género, Curso, Ano letivo, Faculdade, Assunto, Resolução do mesmo, Modo de Contacto com o Provedor, Recorrência ao Provedor, Prazo de Resolução no Gabinete e Prazo de Resolução nos Serviços.

Em termos de situações apresentadas no Gabinete, verificaram-se um total de 146 solicitações (em todo o ano letivo), perfazendo uma média diária de 0,42% de alunos por dia. No que respeita à média dos dias úteis, verificou-se uma média de 0,57 % alunos por dia.



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Comparativamente aos anteriores relatórios (Terceiro e Quarto) constatou-se uma diminuição de 169 estudantes, ao que corresponde uma média de 53,65%. Já no que diz respeito ao primeiro e segundo relatórios existiu a diferença de 65,73%.

Refira-se que esta situação era expectável, seguindo-se o trajeto de declínio iniciado no terceiro e quarto relatório com uma diminuição de 43% e 48%, respetivamente.

De facto, com o tempo os estudantes vão tendo conhecimento sobre as diferentes matérias e os respetivos condicionalismos das mesmas, revelando-se, igualmente, que internamente a Universidade da Beira Interior não se caracteriza por conflitualidade complexa e, por outro lado existirem mecanismos de primeira instância capazes de resolver as situações.

Atualmente, definições e critérios sobre determinadas situações estão claramente esclarecidos (Prescrições, Época Especial, Propinas), razão pela qual é de esperar uma diminuição paulatina dos estudantes.

De salientar também que o número de solicitações presente no Gabinete corresponde a um média de 2,09%, relativamente ao universo dos alunos da Universidade.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### **3 – RESULTADOS**

#### **QUADRO Nº 1**

		Situações Apresentadas	Génio	Cursos	Ano Letivo	Faculdades	Assunto	Resolução	Contacto Gabinete	Recorrência ao Gabinete	Prazo de Resolução - Serviços	Satisfação dos Estudantes	Prazos Resolução - Gabinete
N	Válidos	146	146	146	146	146	146	146	146	146	37	146	146
	Faltas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109	0	0

Da análise do quadro nº 1, verifica-se que entre 18 de Setembro de 2011 e 31 de Agosto de 2012, dirigiram-se a este Gabinete 146 alunos.

#### **QUADRO Nº 2**

#### **“SITUAÇÕES APRESENTADAS”**



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

		Frequência	Percentagem
Válidos	Reclamação	2	1,4
	Informação	109	74,7
	Encaminhamento	30	20,5
	Mediação	2	1,4
	Aconselhamento	3	2,1
	Total	146	100,0

Das situações apresentadas, de acordo com o quadro nº 2, observa-se que 109 foram pedidos de Informação com uma percentagem de 74,7% e 30 situações de encaminhamento, com uma percentagem de 20,5%.

### QUADRO Nº 3

#### “GÉNERO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Masculino	82	56,2
	Feminino	64	43,8
	Total	146	100,0

O quadro nº 3, representa a variável “Género”, evidenciando que se deslocaram ao Gabinete 82 estudantes do género masculino, com uma percentagem de 56,2% e 64 estudantes do género feminino, com uma percentagem de 43,8%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## QUADRO Nº 4

### “CURSO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Engenharia Civil	13	8,9
	Cinema	10	6,8
	Química Industrial	2	1,4
	Arquitetura	7	4,8
	Medicina	10	6,8
	Engenharia Aeronáutica	6	4,1
	Economia	14	9,6
	Ciências da Comunicação	1	0,7
	Engenharia Informática	3	2,1
	Optometria	1	0,7
	Ciências do Desporto	10	6,8
	Gestão	5	3,4
	Bioquímica	3	2,1
	Design Moda	6	4,1
	Marketing	7	4,8
	Design Têxtil	1	0,7
	Relações Internacionais	8	5,5
	Design Multimédia	4	2,7
	Sociologia	3	2,1
	Psicologia	2	1,4
	Ciências Farmacêuticas	3	2,1
	Filosofia	1	0,7
	Ciências Biomédicas	5	3,4
	Artes Visuais	1	0,7
	Engenharia Eletromecânica	5	3,4
	Português/espanhol	6	4,1
	Design Industrial	2	1,4
	Biotecnologia	1	0,7
	Ensino Português 3º ciclo	1	0,7



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

	Ciências Documentais	1	0,7
	Gestão Industrial	1	0,7
	Ensino da Física e Química	2	1,4
	Sistema Informação. Geográfica	1	0,7
	Total	146	100,0

Da análise do quadro nº 4, constata-se que dos estudantes que se dirigiram ao Gabinete, a maioria deles foram do Curso de Economia, com 14 frequências e com uma percentagem de 9,6%, seguido do Curso de Engenharia Civil com 13 estudantes, percentagem de 8,9% e pelos cursos de Cinema, Medicina e Ciências do Desporto com 10 estudantes, apresentando uma média de 6,8%.

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 Economia que apresenta a média mais elevada com 7,73% (14 – 181), seguido do Cinema com 7,7% (10 – 130).

Os restantes cursos mencionados anteriormente apresentam; Engenharia Civil 5,13% (13 - 253); Ciências do Desporto 4,17% (10 - 240) e Medicina 1,3% (10 – 756);

Analogamente com o Relatório anterior (em termos Absolutos), verifica-se que os estudantes oriundos do Curso de Engenharia Informática evidenciaram uma diminuição de 77%, enquanto os estudantes procedentes do Curso de Engenharia Civil tiveram um aumento de 61% e os estudantes do Curso de Economia um aumento de 50%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

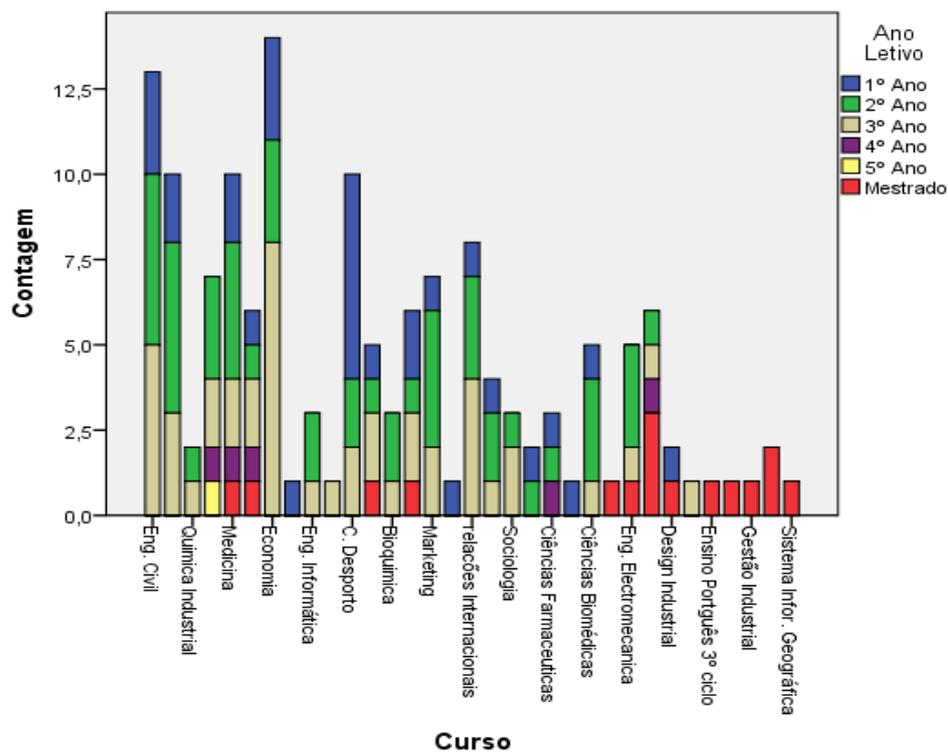
Provedor do Estudante

### QUADRO Nº 5

#### “ANO LETIVO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	1º Ano	30	20,5
	2º Ano	49	33,6
	3º Ano	45	30,8
	4º Ano	5	3,4
	5º Ano	1	,7
	Mestrado	16	11,0
	Total	146	100,0

#### GRÁFICO “CURSO” – “ANO LETIVO”





## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que concerne ao quadro dos Anos Letivos (quadro nº 5), nos quais os estudantes se encontram matriculados, observa-se que o maior número dos estudantes frequenta o 2º Ano, num total de 49 alunos, correspondendo uma média de 33,6%, seguindo-se o 3º Ano, com 45 estudantes, correspondente a uma média de 30,8%.

### QUADRO Nº 6

#### FACULDADES

		Frequência	Percentagem
Válidos	Ciências da Saúde	20	13,7
	Engenharias	38	26,0
	Ciências Sociais e Humanas	49	33,6
	Artes e Letras	30	20,5
	Ciências	9	6,2
	Total	146	100,0

O quadro nº 6, agrupa os diferentes cursos da universidade nas respetivas faculdades, verificando-se, como corolário lógico, que o grande número dos estudantes que recorreram ao Gabinete é predominantemente da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, com 49 estudante e média de 33,6%, seguido da Faculdade de Engenharias, com 38 estudantes e média de 26% e da Faculdade de Artes e Letras, com 30 estudantes e média de 20,5%.



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Comparativamente com o anterior relatório observamos que, existiu um aumento das Faculdades de Ciências Sociais e Humanas e Artes e Letras, de 12,32% e 8,21%, respetivamente.

Quanto às restantes Faculdades, Ciências da Saúde e de Ciências existiu um ligeiríssimo incremento, designadamente de 0,70%, correspondente a um estudante em cada uma das respetivas Faculdades.

### QUADRO Nº 7

#### ASSUNTO

	Frequência	Percentagem	
Válidos	Prescrições	14	9,6
	Situações de Equivalências	5	3,4
	Situações de Mudança de Curso	3	2,1
	Situações de Erasmus	2	1,4
	Situações de Alteração Nota	4	2,7
	Situações de Propinas	28	19,2
	Situações de Multa - Inscrição	4	2,7
	Situações de Tempo parcial	1	,7
	Situações de Matrícula	22	15,1
	Situações de Colocação em Mestrado	3	2,1
	Situações de Bolsa	17	11,6
	Situações de Plano de Estudos	1	,7
	Informações Diversas	5	3,4
	Problemas com Docente	2	1,4
	Exames época especial	14	9,6
	Critérios de Avaliação	3	2,1
	Problemas de Praxes	2	1,4
	Estatuto trabalhador estudante	4	2,7
	Anulação matrícula	3	2,1

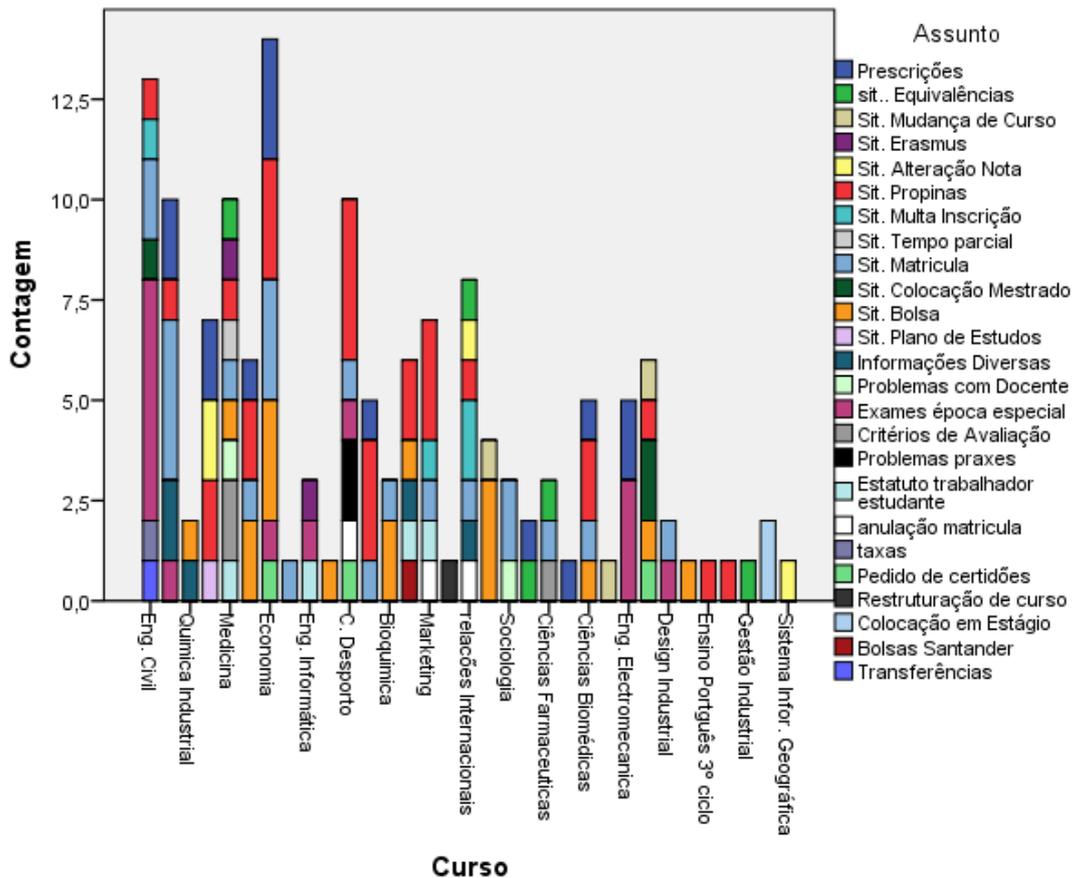


UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Taxas	1	,7
Pedido de certidões	3	2,1
Reestruturação de curso	1	,7
Colocação em Estágio	2	1,4
Bolsas Santander	1	,7
Transferências	1	,7
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>

GRÁFICO “CURSO” – “ASSUNTO”





## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

O quadro nº 7 demonstra que a grande inquietação dos estudantes, quando procuraram o Gabinete, reporta-se a questões relacionadas com as Propinas, com 28 comparências e com uma média de 19,2%, seguido de questões relacionadas com a matrícula, com 22 situações e uma percentagem de 15,1%. De sublinhar também outras situações, com 17 apresentações e média de 11,6%, respeitantes a Situações relacionadas com as Bolsas.

Dentro destes parâmetros, nomeadamente no que tange às Propinas encontramos situações de problemas de falta de pagamento das mesmas ou pagamento das respetivas prestações em prazos extemporâneos.

No que diz respeito às situações de Matrícula encontramos casos de lançamento tardio das notas, creditação de disciplinas e alterações à matrícula.

Relativamente à situação das propinas, reitera-se que deve existir uma dilatação dos respetivos prazos, tal como aconteceu no 2º semestre, com vista à absorção do maior número de estudantes, sobretudo devido às grandes dificuldades económicas que as famílias atravessam e, conseqüentemente com graves repercussões nos estudantes, mormente no pagamento daquelas.

No caso de situações de Matrícula, encontrámos alguns casos de lançamento tardio das notas, por parte de docentes, pelo que se recomenda a maior celeridade possível no lançamento das mesmas.

Já no caso das situações relacionadas com a Bolsa, verifica-se a falta de coordenação entre os SASUBI e os Serviços Académicos principalmente na questão relacionada com



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

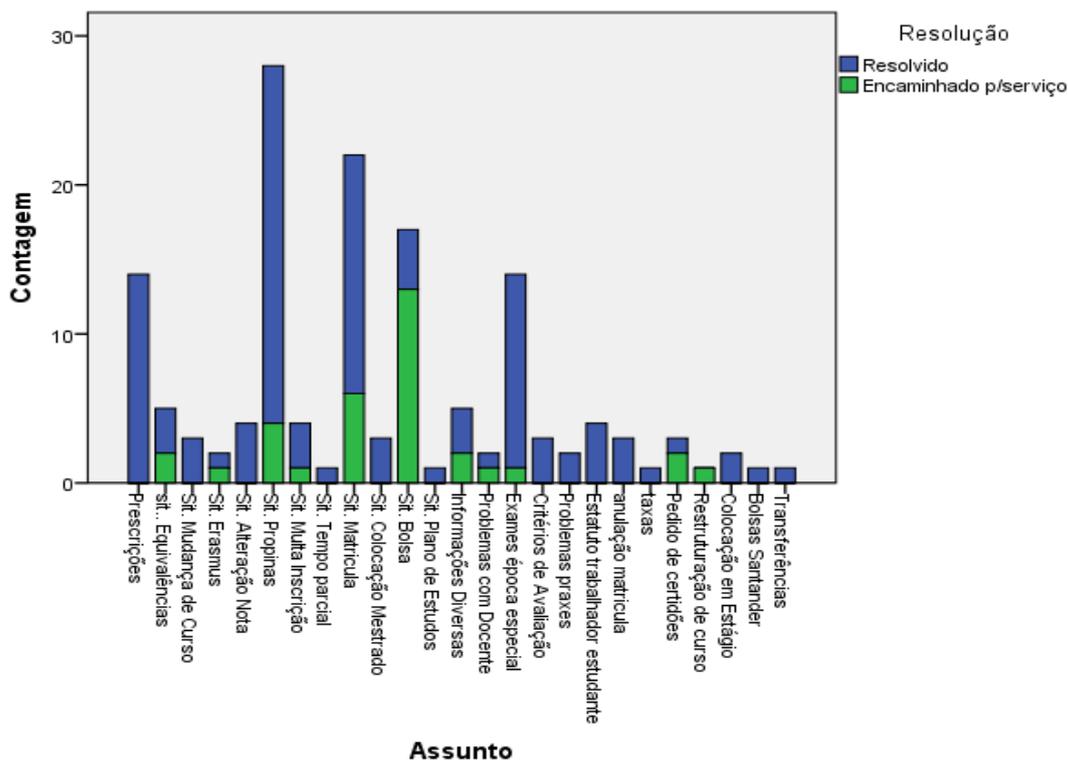
o Ano Curricular, pelo que se recomenda uma melhor articulação entre estes serviços, evitando-se assim transtornos à vida dos estudantes, neste caso de atribuição da respetiva Bolsa de Estudo.

### QUADRO Nº 8

### RESOLUÇÃO

		Frequência	Percentagem
Válidos	Resolvido	112	76,7
	Encaminhado p/serviço	34	23,3
	Total	146	100,0

### GRÁFICO “ASSUNTO – RESOLUÇÃO”





## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Na mesma esteira convém enfatizar, que das situações (Quadro nº 8) apresentadas pelos alunos, constata-se que todas as questões foram resolvidas oportunamente, sendo que 112 foram solucionadas no Gabinete, com 76,7% e 34 solicitações foram encaminhadas para o respetivo serviço, com 23,3%. Neste campo, sublinham-se questões relacionadas com os Serviços Académicos e Bolsas (SASUBI).

### QUADRO Nº 9

#### MODO DE CONTACTO COM PROVEDOR

		Frequência	Percentagem
Válidos	Presencial	54	37,0
	Via Mail	70	47,9
	Via Telefone	22	15,1
	Total	146	100,0

No que toca ao meio de contacto com o Provedor, constatou-se que os estudantes preferem o contacto via mail, ao contrário dos relatórios anteriores com 70 presenças, correspondendo uma média de 47,9%, seguindo-se do contacto presencial, com 54 frequências, com uma média de 37%. Em relação ao anterior relatório existiu uma diminuição do contato presencial de 21,3%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### QUADRO Nº 10

#### RECORRÊNCIA AO GABINETE

		Frequência	Percentagem
Válidos	Uma vez	144	98,6
	Duas vezes	1	0,7
	Três vezes	1	0,7
	Total	146	100,0

Relativamente à Recorrência do Gabinete, verificamos que a maioria dos alunos recorreu somente ao gabinete uma vez, com um total de 144 estudantes, correspondendo uma média de 98,6%, seguido de três vezes e duas vezes com 0,7%.

### QUADRO Nº 11

#### PRAZO DE RESOLUÇÃO NO GABINETE

		Frequência	Percentagem
Válidos	1 Dia	127	87,0
	2 Dias	14	9,6
	3 Dias	5	3,4
	Total	146	100,0

No que diz respeito ao Prazo de Resolução no Gabinete, verificamos que a esmagadora maioria das situações são resolvidas num dia, com 87% e em dois dias com 9,6%.

### QUADRO Nº 12



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### PRAZO DE RESOLUÇÃO DOS SERVIÇOS

		Frequência	Percentagem		
Válidos	1 Dia	16	11,0		
	2 Dias	2	1,4		
	3 Dias	2	1,4		
	5 Dias	2	1,4		
	6 Dias	1	0,7		
	10 Dias	2	1,4		
	13 Dias	1	0,7		
	15 Dias	2	1,4		
	25 Dias	1	0,7		
	30 Dias	3	2,1		
	120 Dias	1	0,7		
	180 Dias	1	0,7		
	Total		34	23,3	
	Falta	Gabinete	112	76,7	
Total		146	100,0		
Prazos de resolução	N	Mínimo	Máximo	Média	
Válidos	34	1	180	15,29	

No que concerne ao Prazo de Resolução dos Serviços, constata-se a média de resolução das situações é de 15,29 dias, variando as situações entre 1 dia e 180 dias.

### QUADRO Nº 13

### SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

		Frequência	Percentagem
Válidos	Satisfeito	47	32,2
	Não satisfeito	6	4,1
	Não respondeu	93	63,7
	Total	146	100,0

Quanto ao grau de satisfação dos estudantes, decorrente da entrada do Gabinete no Sistema de Qualidade, verificamos que a maioria dos estudantes não respondeu ao questionário com 63,7%, correspondentes a 93 estudantes. Contudo, 47 estudantes responderam que se encontravam satisfeitos, com uma percentagem de 32,2% e somente 6 responderam que não estavam satisfeitos, com 4,1%.

Relativamente às situações de insatisfação dos estudantes salientamos as seguintes situações, a saber: entrega de Diploma de Licenciatura e Mestrado que demorou 120 dias, Regularização de matrícula que demorou 180 dias e lançamento tardio de notas.

Nestes casos recomenda-se a maior celeridade possível na resolução das situações, uma vez que nos parece demasiado tempo os prazos estabelecidos.

Aflorando outras situações, anódinas, já que se fixam em questões de carácter pessoal, principalmente estudantes que pretendiam estágios em locais próximos da sua área de residência, mas que a Universidade não tem protocolo, pelo que o seu desiderato não é exequível.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

#### **4 – OUTRAS ACTIVIDADES**

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

Implementação definitiva do sistema de qualidade no gabinete, privilegiando uma cultura baseada em critérios de qualidade, melhorando os processos e, consequentemente o grau de satisfação dos estudantes.

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

Participação na elaboração do Projeto de Regulamento do Fundo de Apoio Social e no Regulamento das Prescrições da Universidade da Beira Interior.

#### **5 - CONCLUSÃO**

Em face do exposto, verificou-se que a generalidade das situações expostas pelos estudantes exprimiam justas preocupações e de interesse coletivo, pelo que se tentou debelar e resolver todos estes problemas. Tal só foi possível graças à articulação entre os diferentes órgãos e serviços da universidade que em conjunto tentaram burilar os mencionados obstáculos.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Covilhã 03 de Setembro de 2012

O Provedor do Estudante

Pedro Pombo