

2013

RELATÓRIO Nº 6



**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 -----	21



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

1 - NOTA INTRODUTÓRIA

A figura do Provedor do Estudante resulta do novo RJIES, sendo que o conteúdo, designação e competência do Provedor do Estudante são definidos no Capítulo VII dos Estatutos da Universidade da Beira Interior. O Regulamento do Provedor do Estudante, consolida 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 (Sexto 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 definidos no 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

Escorando-se nos relatórios já anteriormente redigidos e apresentados ao Conselho Geral da Universidade da Beira Interior e, na condição de melhor explanar as contingências que se depararam neste Gabinete, para um melhor conhecimento, por parte daquele órgão, decidiu-se por se criar uma nova variável, (que verifica a evolução mensal das situações apresentadas neste Gabinete), 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, Prazo de Resolução nos Serviços, Diferenciação das situações apresentadas e Satisfação dos Estudantes.

Em termos de situações apresentadas no Gabinete, verificaram-se um total de 92 solicitações, entre 1 de Setembro de 2012 e 28 de Fevereiro de 2013, perfazendo uma média diária de 0,51 de estudantes por dia. No que respeita à média dos dias úteis, verificou-se uma média de 0,72 estudantes por dia.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Comparativamente aos anteriores relatórios (quinto) constatou-se um aumento de 19 estudantes, ao que corresponde uma média de 20,65%. Já no que diz respeito ao quarto relatório verificou-se uma diminuição de 22,82%.

Refira-se que esta situação (aumento do número de estudantes) se deve sobretudo ao facto de no pretérito ano o Provedor do Estudante ter tomado posse somente em Janeiro de 2012, não estando presente no início do ano letivo correspondente. Para além disso, a diminuição dos estudantes é expectável, seguindo-se o trajeto de declínio iniciado no segundo e terceiro relatório com uma diminuição de 45,8% e 48,7%, respetivamente.

Com efeito, 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 1,31%, relativamente ao universo dos alunos da Universidade.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

3 – RESULTADOS

QUADRO Nº 1

	Géner o	C u r s o	An o L e t i v o	Fa cul da de s	As su nt o	Re sol uç ão	Co nt act o Ga bin et e	Re co rrê nci a ao Ga bin et e	Praz o de Res oluç ão - Serv iços	Sa tis fa çã o do s Es tu da nt es	Sit uaç ões Apr ese nta das	Pra zos Re sol uçã o - Ga bin ete	Me ses do An o
V	92	92	92	92	92	92	92	92	10	9	92	82	92
	0	0	0	0	0	0	0	0	82	2	0	10	0

Da análise do quadro nº 1, verifica-se que entre 17 de Setembro de 2012 a 28 de Fevereiro de 2013, dirigiram-se a este Gabinete 92 alunos.

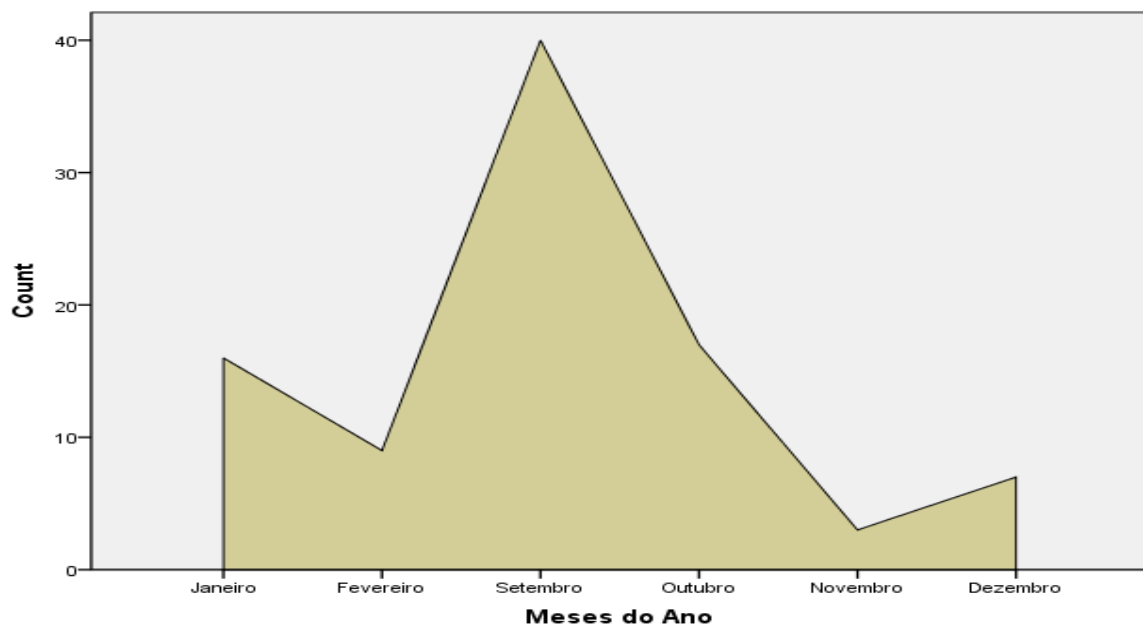


UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

QUADRO Nº 2
“MESES DO ANO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Janeiro	16	17,4
	Fevereiro	9	9,8
	Setembro	40	43,5
	Outubro	17	18,5
	Novembro	3	3,3
	Dezembro	7	7,6
	Total	92	100,0



No que diz respeito aos meses do ano constata-se, de forma clara e inequívoca que o mês de Setembro é aquele onde se verificam mais solicitações com 40 e uma



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

percentagem de 43,5%, seguido do mês de Outubro com 17 solicitações e uma percentagem de 18,5%. Posteriormente, observa-se o mês de Janeiro com 16 solicitações e uma percentagem de 17,4%. Estas situações estão concomitantemente ligadas, respetivamente ao início do ano letivo e ao seu terminus.

QUADRO Nº 3

“SITUAÇÕES APRESENTADAS”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Reclamação	2	2,2
	Informação	68	73,9
	Encaminhamento	10	10,9
	Mediação	8	8,7
	Aconselhamento	4	4,3
	Total	92	100,0

Das situações apresentadas, de acordo com o quadro nº 3, observa-se que das 92 solicitações 68 foram pedidos de Informação com uma percentagem de 73,9% e 10 situações de encaminhamento, com uma percentagem de 10,9%.

Sublinhe-se o facto de existirem duas reclamações com uma percentagem de 2,2%. Tais reclamações estão relacionadas; pedido de certidões e transferência para curso de Medicina.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

QUADRO Nº 4

“GÉNERO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Masculino	49	53,3
	Feminino	43	46,7
	Total	92	100,0

O quadro nº 4, representa a variável “Género”, evidenciando que se deslocaram ao Gabinete 49 estudantes do género masculino, com uma percentagem de 53,3% e 43 estudantes do género feminino, com uma percentagem de 46,7%.

QUADRO Nº 5

“CURSO”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Eng. Civil	12	13,0
	Cinema	2	2,2
	Tecno. Sistemas	4	4,3
	Arquitetura	12	13,0
	Medicina	1	1,1
	Eng. Aeronáutica	11	12,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Economia	7	7,6
C. Comunicação	1	1,1
Eng. Informática	4	4,3
C. Desporto	7	7,6
Gestão	1	1,1
Bioquímica	3	3,3
Design. Moda	3	3,3
Marketing	2	2,2
Relações Internacionais	4	4,3
Design Multimédia	1	1,1
Sociologia	2	2,2
Ciências Farmacêuticas	3	3,3
Filosofia	3	3,3
Ciências Biomédicas	3	3,3
Eng. Eletromecânica	3	3,3
Português/espanhol	2	2,2
Empreendedorismo e Serviço Social	1	1,1
Total	92	100,0

Da análise do quadro nº 5, constata-se que dos estudantes que se dirigiram ao Gabinete, a maioria deles foram do Curso de Engenharia Civil e Arquitetura, com 12 frequências e com uma percentagem de 13,%, seguido do Curso de Engenharia Aeronáutica com 11 estudantes, percentagem de 12,% e pelos cursos de Economia e Ciências do Desporto com 7 estudantes, apresentando uma média de 7,6%.

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 também que é o Curso de Engenharia Civil que apresenta a média mais elevada com 5,1% (12 – 235), seguido do Curso de Engenharia Aeronáutica com 4,43% (11 – 248).



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Os restantes cursos mencionados anteriormente apresentam; Economia 3,59% (7 - 195); Arquitetura 2,94% (12 - 407) e Ciências do Desporto 2,8% (7 - 250).

Analogamente com o Relatório anterior (em termos Absolutos), verifica-se que os estudantes oriundos do Curso de Ciências do Desporto evidenciaram uma diminuição de 30%, os estudantes do Curso de Medicina e Economia uma diminuição de 85% e 70%, respetivamente. Enquanto os estudantes procedentes do Curso de Engenharia Civil mantiveram o mesmo número (13) e os Cursos de Eng. Aeronáutica e Arquitetura tiveram um aumento de 54,5% e 41,6%, respetivamente.

QUADRO Nº 6

“ANO LETIVO”

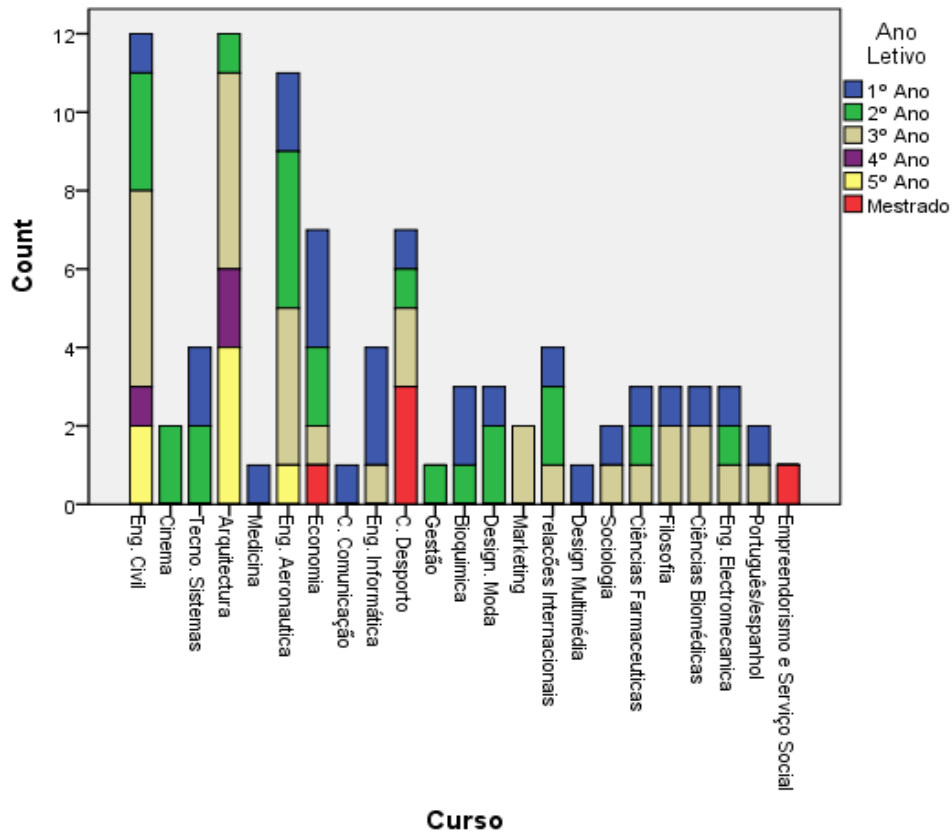
		Frequência	Percentagem
Válidos	1º Ano	25	27,2
	2º Ano	23	25,0
	3º Ano	29	31,5
	4º Ano	3	3,3
	5º Ano	7	7,6
	Mestrado	5	5,4
	Total	92	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

GRÁFICO “CURSO” – “ANO LETIVO”



No que concerne ao quadro dos Anos Letivos (quadro nº 6), nos quais os estudantes se encontram matriculados, observa-se que o maior número dos estudantes frequenta o 3º Ano, num total de 29 alunos, correspondendo uma média de 31,5%, seguindo-se o 1º Ano, com 25 estudantes, correspondente a uma média de 27,2%.

QUADRO Nº 7

FACULDADES



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

		Frequência	Percentagem
Válidos	Ciências da Saúde	7	7,6
	Engenharias	45	48,9
	Ciências Sociais e Humanas	24	26,1
	Artes e Letras	12	13,0
	Ciências	4	4,3
	Total	92	100,0

O quadro nº 7, 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 Engenharias, com 45 estudante e média de 48,9%, seguido da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, com 24 estudantes e média de 26,1% e da Faculdade de Artes e Letras, com 12 estudantes e média de 13,%.

Comparativamente com o anterior relatório observamos que, existiu um aumento da Faculdade de Engenharias de 15,6%.

Quanto à Faculdade de Ciências Sociais e Humanas existiu um decréscimo, de 40,8% e da Faculdade de Artes e letras uma diminuição de 60%.

QUADRO Nº 8

“ASSUNTO”

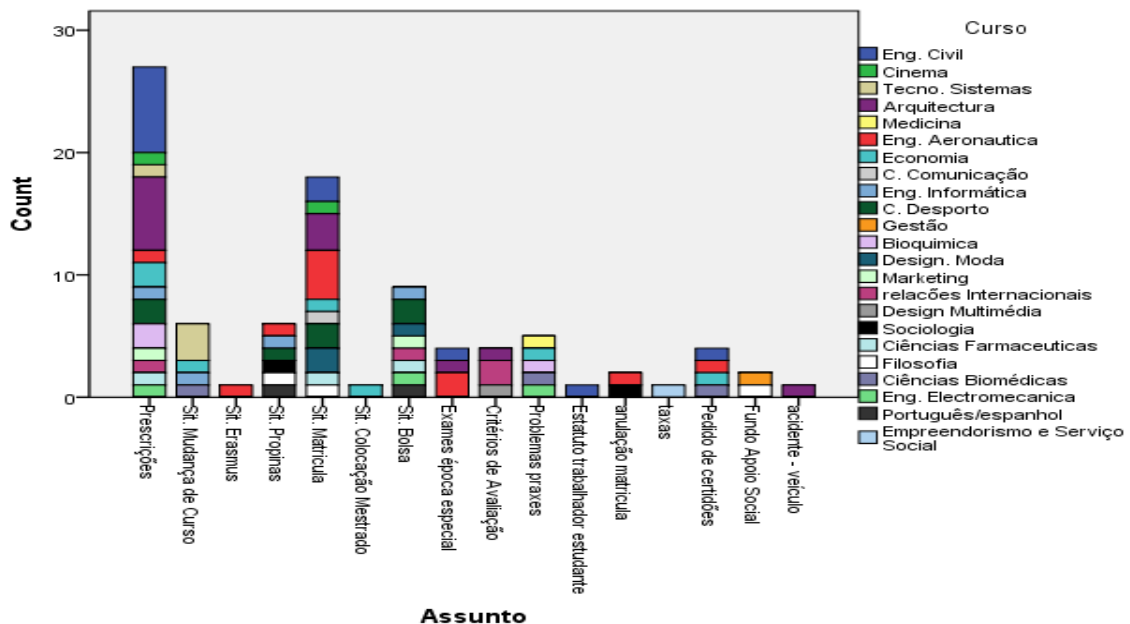


UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

		Frequência	Percentagem
Válidos	Prescrições	27	29,3
	Situações de Mudança de Curso	6	6,5
	Situações relacionadas com Erasmus	1	1,1
	Situações relacionadas com Propinas	6	6,5
	Situações relacionadas com Matrícula	18	19,6
	Situações relacionadas Colocação Mestrado	1	1,1
	Situações relacionadas com Bolsa	9	9,8
	Exames época especial	4	4,3
	Critérios de Avaliação	4	4,3
	Problemas de praxes	5	5,4
	Estatuto trabalhador estudante	1	1,1
	Anulação matrícula	2	2,2
	Taxas	1	1,1
	Pedido de certidões	4	4,3
	Fundo Apoio Social	2	2,2
	Acidente - veículo	1	1,1
	Total	92	100,0

GRÁFICO “CURSO” – “ASSUNTO”





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

O quadro nº 8 demonstra que a grande inquietação dos estudantes, quando procuraram o Gabinete, reporta-se a questões relacionadas com as Prescrições, com 28 comparências e com uma média de 29,3%, seguido de questões relacionadas com a matrícula, com 18 situações e uma percentagem de 19,6%. De sublinhar também outras situações, com 9 apresentações e média de 9,8%, respeitantes a Situações relacionadas com as Bolsas.

No que diz respeito às situações de Matrícula encontramos casos de situações de pedidos de inscrição em mais ECTS para além dos admitidos e alterações à matrícula.

Relativamente às situações relacionadas com a Bolsa, verificaram-se situações de estudantes que perderam a bolsa por dívidas fiscais (4 estudantes), outros por não terem o aproveitamento mínimo exigido e outros por falta de documentos.

QUADRO Nº 9

“RESOLUÇÃO”

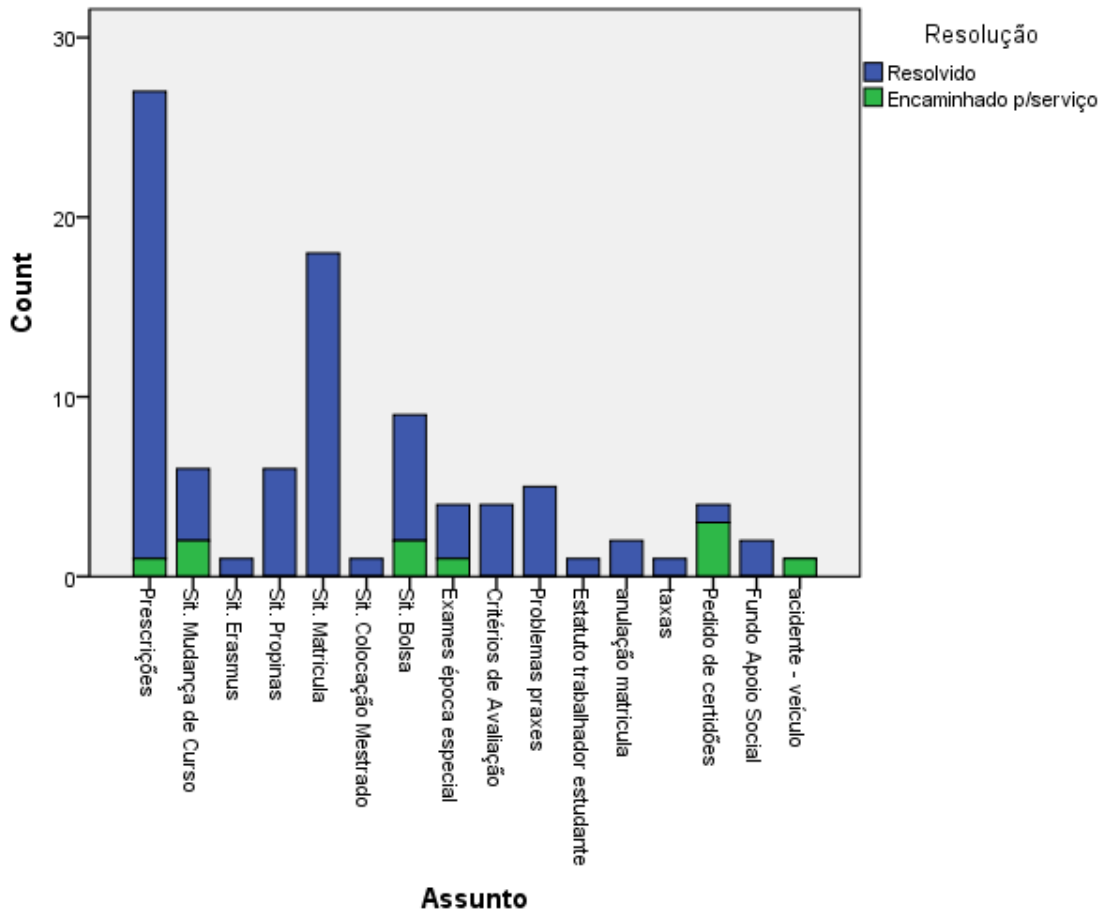
		Frequência	Percentagem
Válidos	Resolvido	82	89,1
	Encaminhado p/serviço	10	10,9
	Total	92	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

GRÁFICO “ASSUNTO – RESOLUÇÃO”



Na mesma esteira convém enfatizar, que das situações (Quadro nº 9) apresentadas pelos alunos, constata-se que todas as questões foram resolvidas oportunamente, sendo que 82 foram solucionadas no Gabinete, com 89,1% e 10 solicitações foram encaminhadas para o respetivo serviço, com 10,9%. Neste campo, sublinham-se questões relacionadas com os Serviços Académicos (Pedidos de Certidões e Alteração de Matrícula).



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

QUADRO Nº 10

“MODO DE CONTATO COM PROVEDOR”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Presencial	50	54,3
	Via Email	37	40,2
	Via Telefone	5	5,4
	Total	92	100,0

No que toca ao meio de contato com o Provedor, constatou-se que os estudantes preferem o contato presencial com 50 presenças e uma percentagem de 54,3%, seguindo-se do contato via Email, com 37 frequências, com uma média de 40,2%. Em relação ao anterior relatório existiu um aumento do contato presencial de 17%.

QUADRO Nº 11

“RECORRÊNCIA AO GABINETE”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Uma vez	92	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Relativamente à Recorrência do Gabinete, verificamos que pela primeira vez nenhum estudante recorreu pela segunda vez ao gabinete.

QUADRO Nº 12

“PRAZO DE RESOLUÇÃO NO GABINETE”

		Frequência	Percentagem
Válidos	1 Dia	63	68,5
	2 Dias	16	17,4
	3 Dias	1	1,1
	4	2	2,2
	Total	82	89,1
Encaminhados	Serviço	10	10,9
Total		92	100,0

No que diz respeito ao Prazo de Resolução no Gabinete, verificamos que a esmagadora maioria das situações são resolvidas num dia, com 63% e em dois dias com 17,4%, seguido por dois dias com 16 situações e uma percentagem de 17,4%

QUADRO Nº 13

“PRAZO DE RESOLUÇÃO DOS SERVIÇOS”



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

		Frequência	Percentagem		
Válidos	1 Dia	3	3,3		
	2 Dias	2	2,2		
	3 Dias	1	1,1		
	12 Dias	1	1,1		
	19 Dias	1	1,1		
	60 Dias	1	1,1		
	90 Dias	1	1,1		
	Total	10	10,9		
Resolução	Gabinete	82	89,1		
Total		92	100,0		
		N	Mínimo	Máximo	Média
Prazo de Resolução - Serviços		10	1	90	19,10

No que concerne ao Prazo de Resolução dos Serviços, constata-se a média de resolução das situações é de 19,10 dias, variando as situações entre 1 dia e 90 dias.

QUADRO Nº 14

“SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES”

		Frequência	Percentagem
Válidos	Satisfeito	91	98,9
	Não satisfeito	1	1,1
	Total	92	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Quanto ao grau de satisfação dos estudantes, decorrente da entrada do Gabinete no Sistema de Qualidade, verificamos que a grande maioria dos estudantes responderam que se encontravam satisfeitos, com uma percentagem de 98,9% e somente 1 estudante respondeu que não estava satisfeito, com 1,1%.

Relativamente à situação de insatisfação do estudante tem a ver com o pedido de transferência para o Curso de Medicina. Aliás, tal reclamação foi remetida para a Inspeção Geral da Educação e Ciência, cujo resultado foi negativo para a estudante, concluindo aquela Inspeção que a Universidade agiu em conformidade com a Lei.

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, por conseguinte o grau de satisfação dos estudantes.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

5 - CONCLUSÃO

Em face do expandido, verificou-se que a globalidade das situações expostas pelos estudantes expressavam justas preocupações, pelo que se tentou debelar e resolver todos estes problemas, sendo que tal desiderato foi alcançado. Assim, sendo, isso só foi possível graças à articulação entre os diferentes órgãos e serviços da universidade que em conjunto tentaram burilar os mencionados obstáculos.

Covilhã, 28 de Fevereiro de 2013

O Provedor do Estudante

Pedro Pombo