

**2013**

**RELATÓRIO Nº 7**



**UBI**  
Covilhã  
Portugal

**UNIVERSIDADE DA**

**BEIRA INTERIOR**

**Gabinete do Provedor do**

**Estudante**



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## ÍNDICE

1 - NOTA INTRODUTÓRIA .....	3
2 - ESTATÍSTICAS .....	5
3 - RESULTADOS .....	6
4 - OUTRAS ACTIVIDADES .....	19
5 - CONCLUSÃO .....	20



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## 1 - NOTA INTRODUTÓRIA

De acordo com o artº 25º da Lei nº 62/2007 - Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, consubstanciado pelos estatutos da Universidade da Beira Interior, publicitada no Diário da República, 2ª série nº 168 de 1 de Setembro de 2008, Capítulo VII artigo 54º, é criada a figura do Provedor do Estudante.

Tem como papel principal, nos termos do Regulamento do Provedor da Universidade da Beira Interior, artigo 1º, garantir a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos alunos perante os órgãos e serviços da Universidade.

São competências do Provedor do estudante, mormente: Recolher as reclamações e apreciar queixas quanto à não observância das normas gerais da sadia convivência universitária e contribuir para a alteração de normas e procedimentos sempre que estas sejam resultantes de diferentes conceções e compreensão de culturas que dificultem a interação entre os estudantes e os restantes agentes.

Dentro desse aspeto, o provedor recebe comunicações oriundas dos estudantes ou dos seus representantes.

Após a aderência deste gabinete ao sistema de qualidade foram criadas, consoante a sua natureza, determinados processos que foram estruturados com a seguinte distribuição, a saber:

- Pedidos de informação - relacionados com informações diversas;
- Reclamações - situações de protesto ou queixa, relativo a um determinado acontecimento (serviço da Universidade; Incumprimento de regulamento, etc)
- Mediações - intervenções na resolução de diferendos;



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

- Encaminhamento - relativos a situações em que se torna necessário a intervenção de outros serviços e
- Aconselhamento - concernente a factos relacionados com recomendações, sugestões ou orientações.

O Provedor do estudante exerce a sua atividade em prol de uma garantia da qualidade dos serviços prestados e do desenvolvimento da relação estudante-Universidade.

É nesse balanço que se faz através da apresentação deste relatório, para posterior apresentação ao Conselho Geral e posterior divulgação.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## 2 - ESTATISTICAS

Com base nos relatórios já anteriormente elaborados e apresentados ao Conselho Geral da Universidade da Beira Interior e, com o propósito de um cabal conhecimento das contingências que se depararam neste Gabinete, apresentam-se as seguintes estatísticas, com as variáveis já precedentemente apresentadas; 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 e Evolução mensal.

Em termos de situações apresentadas no Gabinete, verificaram-se um total de 81 solicitações, entre 1 de Março de 2013 a 31 de Agosto de 2013, perfazendo uma média diária de 0,45 de estudantes por dia. No que respeita à média dos dias úteis, verificou-se uma média de 0,61 estudantes por dia.

Comparativamente ao precedente relatório (sexto) constatou-se uma diminuição de 11 estudantes, ao que corresponde uma média de 13%. Já no que diz respeito ao quinto relatório verificou-se um aumento de 11%.

No Computo geral anual, isto é, no ano letivo 2012/2013, dirigiram-se a este gabinete 173 estudantes. Analogamente com o ano letivo anterior, 2011/2012, verificou-se um incremento de 16%.

De sublinhar também que o número de solicitações presente no Gabinete corresponde a um média de 2,47%, relativamente ao universo dos alunos da Universidade.



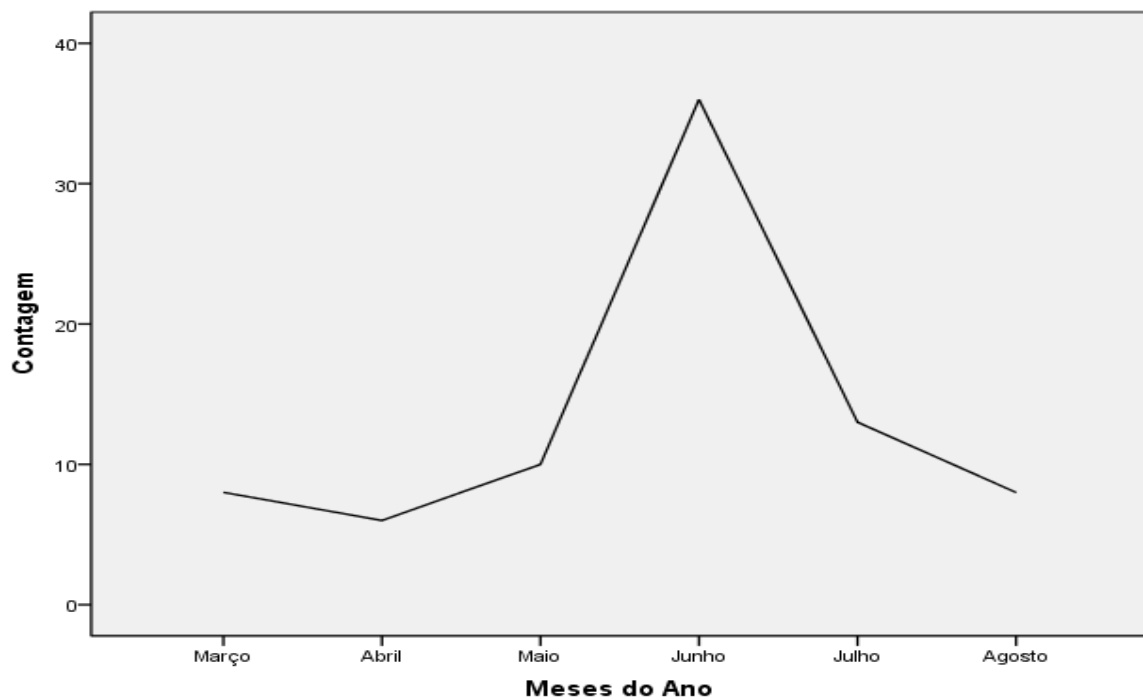
UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### 3 - RESULTADOS

#### QUADRO Nº 1 “MESES DO ANO”

		Frequência	Percentagem
Validos	Março	8	9,9
	Abril	6	7,4
	Maio	10	12,3
	Junho	36	44,4
	Julho	13	16,0
	Agosto	8	9,9
	Total	81	100,0





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

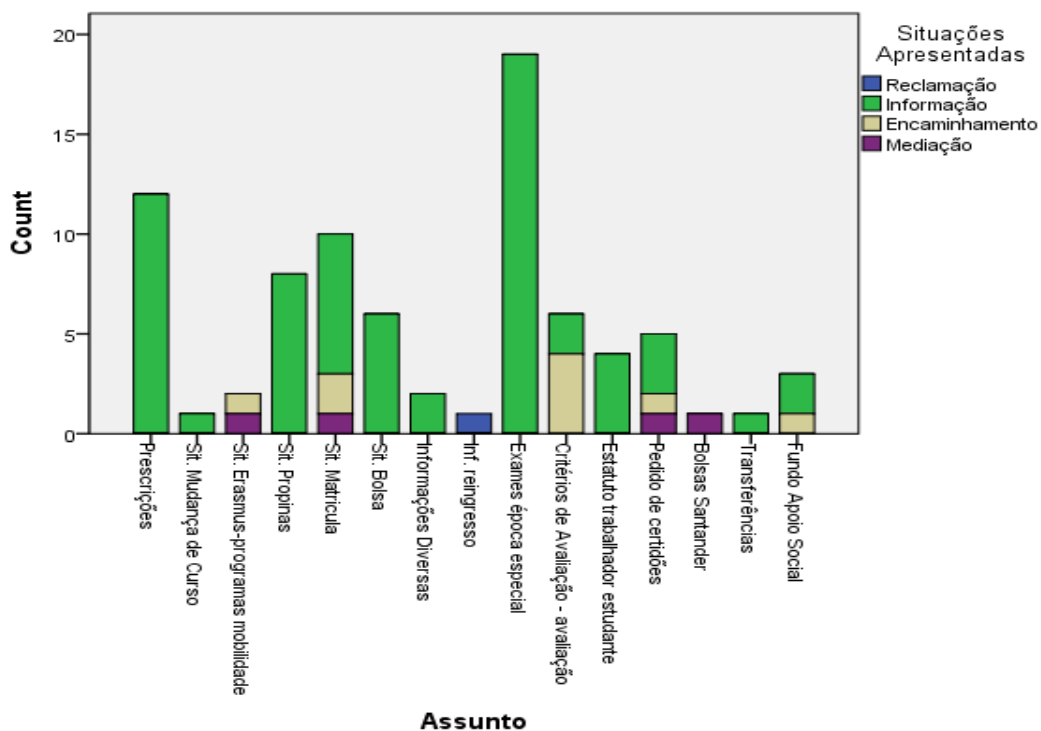
No que diz respeito aos meses do ano constata-se, de forma clara uma evolução ao longo dos meses observando-se que o mês de Junho é aquele onde se verificam mais solicitações com 36 e uma percentagem de 44,4%, seguido do mês de Julho com 13 solicitações e uma percentagem de 16%.

QUADRO Nº 2

“SITUAÇÕES APRESENTADAS”

		Frequência	Percentagem
Validos	Reclamação	1	1,2
	Informação	67	82,7
	Encaminhamento	9	11,1
	Mediação	4	4,9
	Total	81	100,0

GRÁFICO “ SITUAÇÕES APRESENTADAS - ASSUNTO”





## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Das situações apresentadas, de acordo com o quadro nº 2, observa-se que das 81 solicitações 67 foram pedidos de Informação com uma percentagem de 82,7% e 9 situações de encaminhamento, com uma percentagem de 11,1%.

Sublinhe-se o facto de existirem uma reclamação com uma percentagem de 1,2%. Tal reclamação está relacionada com um pedido de reingresso.

### QUADRO Nº 3

#### “GÉNERO”

		Frequência	Percentagem
Validos	Masculino	43	53,1
	Feminino	38	46,9
	Total	81	100,0

O quadro nº 3, representa a variável “Género”, demonstrando que se deslocaram ao Gabinete 43 estudantes do género masculino, com uma percentagem de 53,1% e 38 estudantes do género feminino, com uma percentagem de 46,9%.

### QUADRO Nº 4

#### “CURSO”

		Frequência	Percentagem
Validos	Engenharia Civil	10	12,3
	Cinema	2	2,5
	Tecnologia e Sistemas de Informação	3	3,7





## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

	Arquitetura	8	9,9
	Medicina	3	3,7
	Engenharia Aeronáutica	7	8,6
	Economia	6	7,4
	C. Comunicação	3	3,7
	Engenharia Informática	5	6,2
	Optometria	6	7,4
	C. Desporto	4	4,9
	Gestão	4	4,9
	Bioquímica	1	1,2
	Marketing	2	2,5
	Design Têxtil	1	1,2
	Relações Internacionais	3	3,7
	Engenharia Eletromecânica	1	1,2
	Sociologia	2	2,5
	Psicologia	1	1,2
	Ciências Farmacêuticas	1	1,2
	Filosofia	2	2,5
	Engenharia Eletromecânica	2	2,5
	Design Industrial	2	2,5
	Biotecnologia	2	2,5
	Total	81	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 Engenharia Civil, com 10 frequências e com uma percentagem de 12,3%, seguido do Curso de Arquitetura com 8 estudantes, percentagem de 9,9% e pelos cursos de Engenharia Aeronáutica com 7 estudantes, apresentando uma média de 8,6%.

No entanto, em termos relativos, isto é, relacionando os estudantes que se dirigiram ao gabinete comparativamente com o número de inscrições em cada



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

curso, observamos também que é o Curso de Engenharia Civil que apresenta a média mais elevada com 4,25% (10 - 235), seguido do Curso de Engenharia Aeronáutica com 2,82% (7 - 248) e do curso de Arquitetura com 1,96% (8-407)

Analogamente com o Relatório anterior (em termos Absolutos), verifica-se que os estudantes dos cursos de Engenharia Civil e Arquitetura são aqueles que se dirigem a este gabinete no maior número de vezes. Contudo, existiu uma diminuição de 16% e de 32%, respetivamente.

### QUADRO Nº 5

#### “ANO LETIVO”

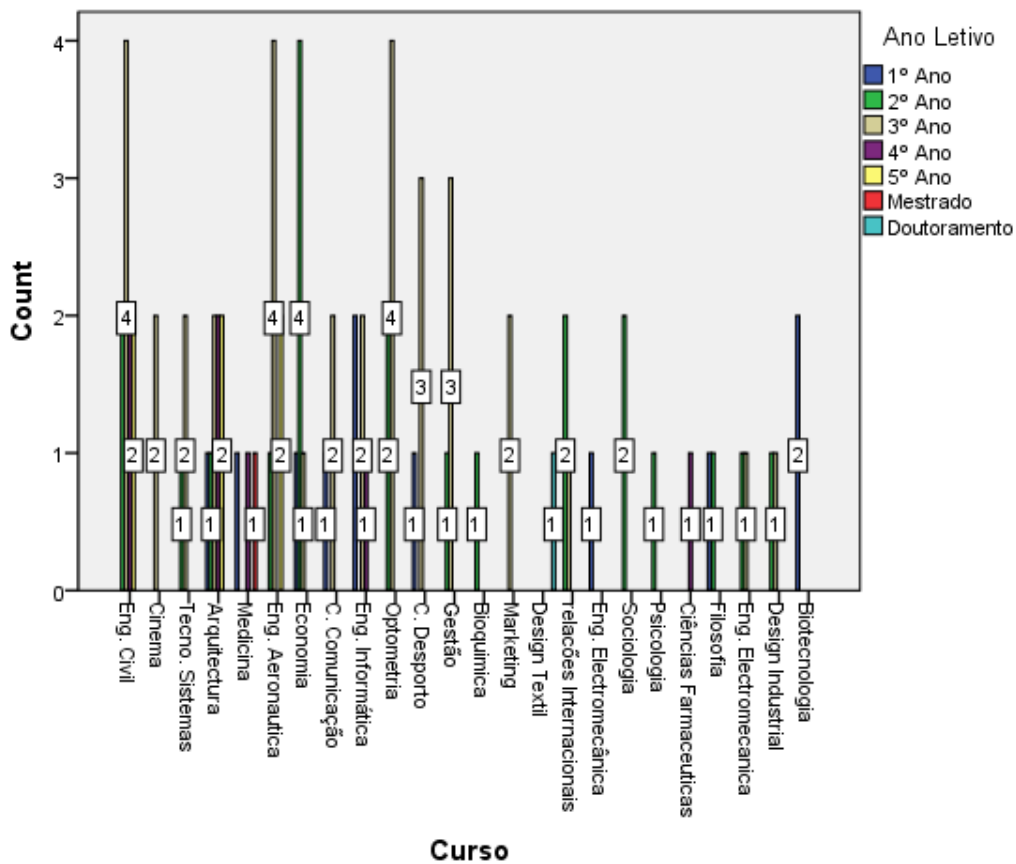
		Frequência	Percentagem
Validos	1º Ano	11	13,6
	2º Ano	21	25,9
	3º Ano	34	42,0
	4º Ano	7	8,6
	5º Ano	6	7,4
	Mestrado	1	1,2
	Doutoramento	1	1,2
	Total	81	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### GRÁFICO “CURSO” - “ANO LETIVO”



No que diz respeito ao quadro dos Anos Letivos (quadro nº 5), relativamente aos estudantes que recorrem a este gabinete e onde se encontram matriculados, observa-se que o maior número dos estudantes frequenta o 3º Ano, num total de 34 alunos, correspondendo uma média de 42%, seguindo-se o 2º Ano, com 21 estudantes, correspondente a uma média de 25,9%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## QUADRO Nº 6

### FACULDADES

		Frequência	Percentagem
Validos	Ciências da Saúde	11	13,6
	Engenharias	36	44,4
	Ciências Sociais e Humanas	22	27,2
	Artes e Letras	9	11,1
	Ciências	3	3,7
	Total	81	100,0

O quadro nº 6, enquadra os diferentes cursos da universidade nas respetivas faculdades, verificando-se, como consequência lógica, que o grande número dos estudantes que recorreram ao Gabinete é predominantemente da Faculdade de Engenharias, com 36 estudante e média de 44,4%, seguido da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, com 22 estudantes e média de 27,2% e da Faculdade de Ciências da Saúde, com 11 estudantes e média de 13,6%.

Comparativamente com o anterior relatório observamos que, existiu uma diminuição da Faculdade de Engenharias de 4,5%.

Quanto à Faculdade de Ciências Sociais e Humanas existiu um aumento, de 1,1% e da Faculdade de Ciências da Saúde um aumento de 6%.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

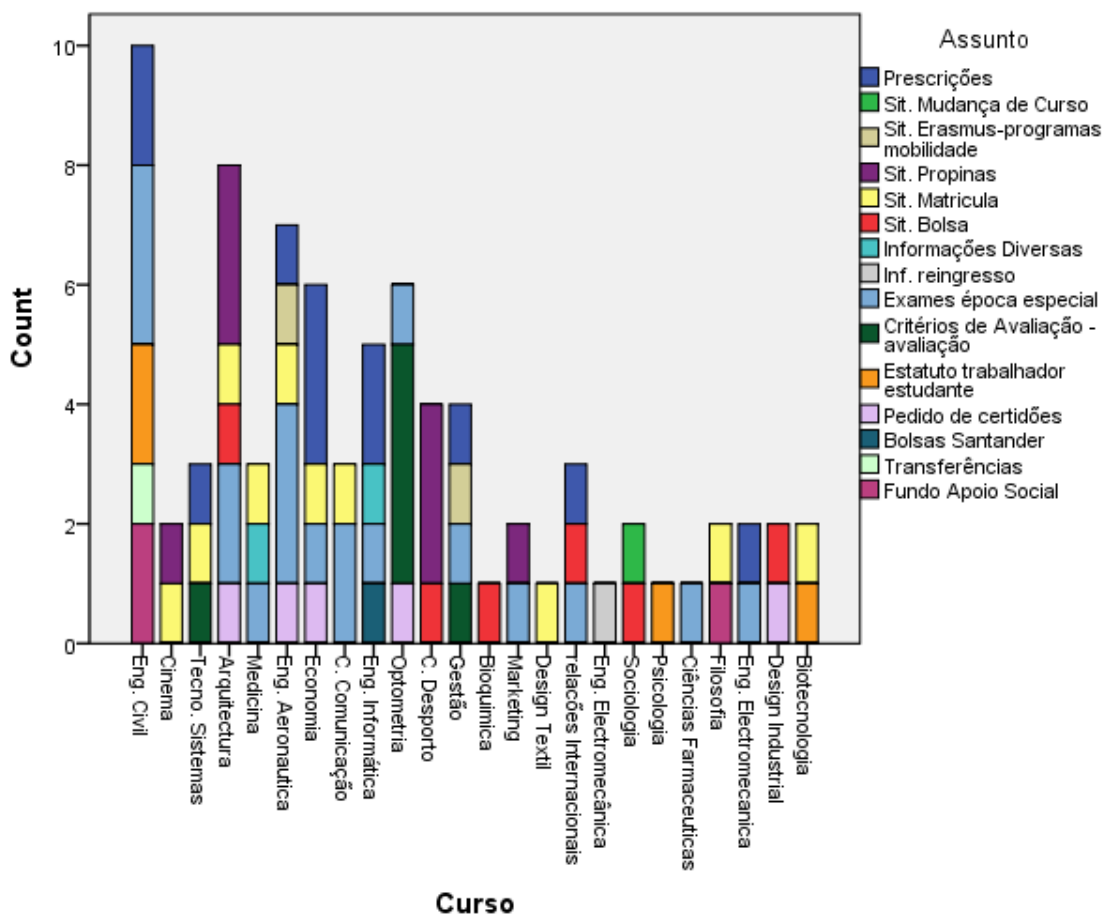
## QUADRO Nº 7

### “ASSUNTO”

		Frequência	Percentagem
Validos	Prescrições	12	14,8
	Situações de Mudança de Curso	1	1,2
	Situações de Erasmus-programas mobilidade	2	2,5
	Situações relacionadas com Propinas	8	9,9
	Situações relacionadas com Matrícula	10	12,3
	Situações relacionadas com Bolsa	6	7,4
	Informações Diversas	2	2,5
	Informação sobre reingresso	1	1,2
	Exames época especial	19	23,5
	CrITÉrios de Avaliação - avaliação	6	7,4
	Estatuto trabalhador estudante	4	4,9
	Pedido de certidões	5	6,2
	Bolsas Santander	1	1,2
	Transferências	1	1,2
	Fundo Apoio Social	3	3,7
	Total	81	100,0



GRÁFICO “CURSO” - “ASSUNTO”



O quadro nº 7 revela que a grande preocupação dos estudantes, quando recorrem ao Gabinete, reporta-se a questões relacionadas com a Época Especial, com 19 comparências e com uma média de 23,5%, seguido de questões relacionadas com a Prescrição 12 situações e uma percentagem de 14,8%. De sublinhar também outras situações, com 10 apresentações e média de 12,3%, respeitantes a Situações relacionadas com a Matricula.



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que diz respeito às situações relacionadas com a Época Especial, verifica-se nos termos da Portaria nº 886/83 de 22 de Setembro e, segundo o artigo 4º, em cada ano letivo, relativamente a cada disciplina, existirão as seguintes épocas de exame; Época Normal, Época de Recurso e Época Especial.

Contudo, cabe ao Magnífico Reitor da universidade fixar o número máximo de exames e condições a que os alunos podem ser admitidos na Época Especial.

A Época Especial tem como principal finalidade permitir que determinados alunos, por diversas vicissitudes, possam concluir o seu curso sem esperar pelo ano letivo seguinte.

Dentro destas vicissitudes, estão incluídos os alunos finalistas, dirigentes associativos (Lei nº 6/2002 de 23 de Janeiro), trabalhadores-estudantes (Lei 35/2004), atletas de alta competição (Decreto-Lei nº 125/95 de 31 de Maio), entre outros.

Convém ainda mencionar que se torna necessário por parte dos estudantes a responsabilidade e a necessidade de compreenderem os processos educativos, mormente no que diz respeito ao desenrolar da sua atividade letiva. O Regulamento do estatuto especial do estudante, estipulado no despacho reitoral nº 37/2013 e, numa perspetiva orientadora, alerta os estudantes para todas as vicissitudes aí inerentes, com vista a uma definição clara dos mesmos.

Relativamente às situações relacionadas com a Matrícula encontramos casos de situações de pedidos de alteração de matrícula e inscrições em mais ECTS



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### QUADRO Nº 8

#### “RESOLUÇÃO”

		Frequência	Percentagem
Validos	Resolvidos	81	100,0

Convém referir que todas as situações apresentadas pelos estudantes (Quadro nº 8), foram resolvidas oportunamente.

### QUADRO Nº 9

#### “MODO DE CONTATO COM PROVEDOR”

		Frequência	Percentagem
Validos	Presencial	43	53,1
	Via Mail	38	46,9
	Total	81	100,0

No que concerne ao meio de contato com o Provedor, constatou-se que os estudantes preferem o contato presencial com 43 presenças e uma percentagem de 53,1%, seguindo-se do contato via Email, com 38 frequências, com uma média de 46,9%.





UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### QUADRO Nº 10

#### “RECORRÊNCIA AO GABINETE”

		Frequência	Percentagem
Validos	Uma vez	80	98,8
	Duas vezes	1	1,2
	Total	81	100,0

Relativamente à Recorrência do Gabinete, verificamos que a maioria dos alunos recorreu somente ao gabinete uma vez, com um total de 80 estudantes, correspondendo uma média de 98,8%, seguido de uma vez com 1,2%. Tal situação tem a ver com um pedido de informação relacionada com o pagamento da propina.

### QUADRO Nº 11

#### “PRAZO DE RESOLUÇÃO NO GABINETE”

		Frequência	Percentagem
Validos	1 Dia	65	80,2
	2 Dias	2	2,5
	3 Dias	1	1,2
	Total	68	84,0
Encaminhamento	Serviços	13	16,0
Total		81	100,0



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

No que se trata do Prazo de Resolução no Gabinete, verificamos que a esmagadora maioria das situações são resolvidas num dia, com 65 situações e uma percentagem de 80,2%.

## QUADRO Nº 12

### “PRAZO DE RESOLUÇÃO DOS SERVIÇOS”

		Frequência	Percentagem		
Validos	1 Dia	1	1,2		
	2 Dias	7	8,6		
	4 Dias	1	1,2		
	5 Dias	1	1,2		
	9 Dias	1	1,2		
	30 Dias	1	1,2		
	40 Dias	1	1,2		
	Total	13	16,0		
Gabinete	Provedor	68	84,0		
Total		81	100,0		
		N	Mínimo	Máximo	Média
Prazo de Resolução - Serviços		13	1	40	7,92

No que concerne ao Prazo de Resolução dos Serviços, constata-se a média de resolução das situações é de 8 dias, variando as situações entre 1 dia e 40 dias.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

### QUADRO Nº 13

#### “SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES”

		Frequência	Percentagem
Validos	Satisfeito	76	93,8
	Não respondeu	5	6,2
	Total	81	100,0

Quanto ao grau de satisfação dos estudantes, constatamos que a grande maioria dos estudantes responderam que se encontravam satisfeitos, com uma percentagem de 93,8%, sendo que 5 estudantes não responderam, com uma percentagem de 6,2%.

#### 4 - OUTRAS ACTIVIDADES

Concomitantemente ao exercício do cargo, participou em diversas reuniões com órgãos e serviços da universidade, desenvolveu ações de divulgação, junto dos estudantes, bem como esteve presente em reuniões com outros Provedores de outras instituições de Ensino Superior.

Colaboração com os SASUBI na consolidação do Fundo de Apoio Social, na apresentação e observação de casos de estudantes carenciados da Universidade e que se propõem a este Fundo de Apoio.

Do mesmo modo, tem participado na divulgação e organização de atividades de recolha de fundos.



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

## 5 - CONCLUSÃO

O Provedor do Estudante tem por atributos, nos termos do Regulamento do Provedor da Universidade da Beira Interior, a reparação dos direitos ou interesses postergados dos estudantes, perante os órgãos ou serviços da Universidade.

Partindo dessa premissa tentou-se identificar todos os problemas e dificuldades dos alunos da UBI, empenhando-se completamente na busca de soluções.

A figura do Provedor obrigou à existência de uma comunicação estreita e privilegiada no acompanhamento da formação, na apreciação, apresentação de sugestões e mediações, com vista a uma diminuição de clivagens entre as partes envolvidas e ao encontro de soluções profícuas entre ambas. Destarte, o Provedor do Estudante tem revelado um papel preponderante para a Universidade, enquanto órgão autónomo, sendo uma mais-valia na gestão e resolução de conflitos, bem como na satisfação dos seus usuários.

Por conseguinte, o balanço da atividade desenvolvida ao longo destes últimos anos, pode caracterizar-se como positiva, pela perceção dada pelos estudantes, através dos graus de satisfação apresentados ao longo deste tempo.

Convém, sublinhar mais uma vez que a generalidade das situações colocadas pelos alunos, desta universidade, foram concretizadas e resolvidas, como aliás foi apanágio das situações aludidas nos precedentes relatórios.



## UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR

Provedor do Estudante

Para finalizar, destaca-se a continuação do esforço e dedicação, por parte de todos os serviços e órgãos da universidade, na resolução dos problemas e situações intrínsecas aos estudantes desta Universidade, com o escopo de debelar as aludidas situações.

Para terminar, afigura-se-nos enaltecer o papel demonstrado pela funcionária da provedoria, na prossecução da melhoria do serviço e na procura de soluções para os estudantes.

Covilhã, 10 de Setembro de 2013

O Provedor do Estudante

Pedro Pombo