



# RELATÓRIO

**2012-2013**

# ÍNDICE

## GERAL

Introdução .....	p.4
------------------	-----

## I Parte - A Provedoria no Contexto da Universidade

1. Representação da Provedoria.....	p.4
2. A Provedoria no <i>site</i> da Universidade .....	p.5

## II Parte - A Dinâmica de Funcionamento da Provedoria

1. A atividade da Provedoria	
Os processos .....	p. 6
2. Análise dos processos .....	p.7
a. Global .....	p.7
b. Por género .....	p.8
c. Por frequência .....	p.8
d. Por duração .....	p.9
3. Recomendações .....	p.10
4. Eleições dos estudantes.....	p.10

<b>Reflexão final</b> .....	p.11
-----------------------------	------

## QUADROS E FIGURAS

Quadro 1 - Número total de casos organizados por ciclo de estudos, curso e ano escolar .....	p.8
Quadro 2 - Número total de casos organizados por género e ano .....	p.8
Figura 1 - Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor .....	p.6
Figura 2 - Número total de casos organizados por frequência e por ano .....	p.9
Figura 3 - Número total de casos organizados pela sua duração processual.....	p.9

## **ANEXOS**

Anexo 1 - 3º Encontro Nacional de Provedores do Estudante (ENPE): Programa e Documento Final .....	p.14
Anexo 2 - Quadro síntese da totalidade dos processos/casos de reclamação.....	p.15
Anexo 3 - Eleições dos estudantes:	
Calendário eleitoral - Eleição de 12 de abril de 2013 .....	p.16

## **Introdução**

Dando cumprimento ao disposto no Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade da Madeira, designadamente através dos seus Artigos 3.º alínea f) e 12.º, o presente Relatório visa proceder a um levantamento geral da atividade desenvolvida pela Provedoria no período compreendido entre outubro de 2012 e o seu homólogo de 2013.

Em termos de organização, e tendo adotado os moldes dos anteriores Relatórios, este documento encontra-se estruturado em duas partes: a primeira, relaciona-se com “A Provedoria no Contexto da Universidade” e onde se incluem os itens relativos à representação da Provedoria e à sua expressão no *site* da Universidade; a segunda, onde procuramos fazer refletir “A Dinâmica de Funcionamento da Provedoria”, engloba os itens relacionados com a análise dos processos de reclamação, as recomendações e as eleições dos estudantes. A concluir, procurámos, na Reflexão Final, refletir sobre alguns aspetos, no quadro do desempenho da respetiva missão.

## **I PARTE**

### **A Provedoria no Contexto da Universidade**

#### **1. Representação da Provedoria**

Correspondendo à representação institucional por inerência das funções de Provedor, assim como, de um conjunto de convites endereçados por diferentes entidades, tivemos a oportunidade de participar em algumas das iniciativas que passamos a enunciar.

No cumprimento do legalmente disposto pelo Artigo 31.º dos Estatutos da Universidade da Madeira, relativo à composição do Senado, participámos na reunião de 8 de maio de 2013.

A 11 de outubro último, a Universidade da Madeira esteve representada, por nosso intermédio, no III Encontro Nacional de Provedores do Estudante – III ENPE, este ano organizado pela Universidade de Coimbra. O referido Encontro realizou-se pelo terceiro ano consecutivo, tornando-se um importante ponto de discussão e partilha dos Provedores das instituições de ensino superior universitário e politécnico (público e privado), num desafio constante de conquista das novas metas a que anualmente se propõem. Por exemplo, na sequência da Tertúlia 3 do II Encontro em 2012 (em que não participámos por ter coincido com a data de tomada de posse desta Provedoria) ficaram assentes as linhas de orientação para o já constituído Observatório Nacional Provedorias do Estudante, tendo a UMa contribuído com informação relativa ao período compreendido entre 1 de setembro de 2012 e 31 agosto de 2013.

Numa habitual organização da Universidade da Madeira, participámos na Sessão de Boas-vindas aos novos alunos da Universidade, onde tivemos a oportunidade de caracterizar sumariamente, o papel da Provedoria. A sessão em causa ocorreu no dia 13 de Setembro de 2013.

Da estreita relação que mantemos com a AAUMa resultou a colaboração na redação de textos solicitados no âmbito das suas publicações.

## **2. A Provedoria no *site* da Universidade**

Relativamente à página relacionada com o Provedor do Estudante e na qual se inseriram diversos textos e documentos, entendemos de interesse proporcionar uma visão sobre a utilização que dela foi feita, passando à representação gráfica da mesma focalizada nos respetivos dez documentos mais acedidos.

A Figura 1, que a seguir se insere, resume a representação da situação, tendo como base o período compreendido entre a data da sua criação e a atualidade.

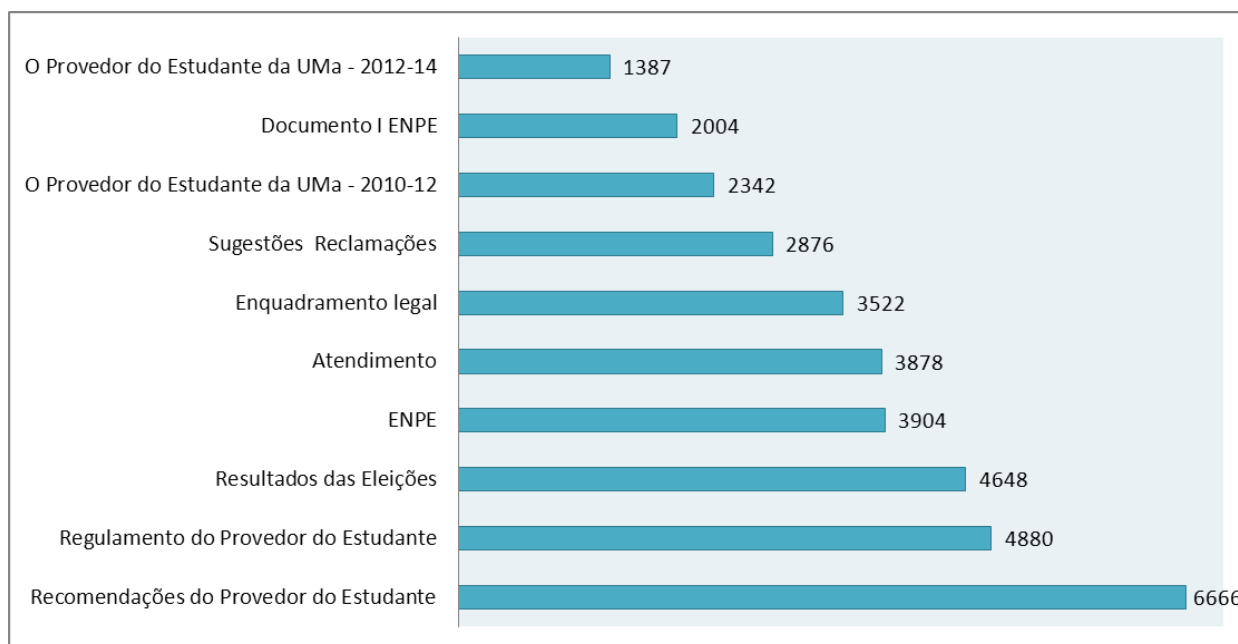


Figura 1 - Os dez textos e documentos mais acessados da página do Provedor

## II PARTE

### A Dinâmica de Funcionamento da Provedoria

Nesta segunda parte, daremos particular destaque, à caracterização e análise dos processos resultantes das reclamações apresentadas pelos estudantes.

#### 1. A atividade da Provedoria

##### Os processos

Na sequência das reclamações apresentadas pelos estudantes promovemos, no quadro da nossa ação, os contactos e as diligências entendidas como as mais adequadas à solução das mesmas. Foram objeto de vários contactos solicitando pedidos de esclarecimento, informações ou reuniões, em função do tipo de casos, as seguintes entidades: a Reitoria, os Gabinetes de Apoio ao Estudante (GAE) e de Desenvolvimento de Aplicações Informáticas (GDAI), a Unidade de Assuntos Académicos (UAA), os Presidentes do Colégio Politécnico e de alguns dos Centros de Competência, assim

como de diferentes Diretores de Curso e docentes, sem esquecer a relação de proximidade e estreita cooperação que mantivemos com a Associação Académica da Universidade da Madeira (AAUMa).

Como resultado da nossa atividade, foi proporcionada a todos os estudantes e através do nosso Gabinete de Apoio, que recorreram à Provedoria uma resposta, que consideramos ter sido dada em tempo útil e que, segundo o nosso critério, melhor se adequava à questão colocada e aos parâmetros que balizam a nossa missão. De realçar, neste contexto, do procedimento contemplado no n.º 5 do Artigo 9 do Regulamento do Provedor do Estudante, de colocar a Reitoria a par dos assuntos que preocupam a Provedoria.

## **2. Análise dos processos**

Tendo por base os procedimentos anteriormente descritos, a cada reclamação apresentada correspondeu a abertura de um processo. Contudo, importa esclarecer que, no âmbito do presente Relatório, tomámos como referência o número de casos, isto é, de estudantes reclamantes, já que por vezes aconteceu o mesmo processo incluir mais do que um estudante reclamante. Assim, registaram-se 27 processos, o que representa menos 9 do que no ano transato (36), aos quais corresponderam 36 casos, ou seja, menos 3 do que os 39 em período de vigência da anterior Provedoria.

O Anexo 2 permite ter uma perspetiva de conjunto de todos casos registados pela Provedoria, com referência aos seguintes parâmetros: número de processo, condição de estudante, fonte através da qual contactou a Provedoria, curso, ano escolar e âmbito da reclamação.

A partir de alguns dos parâmetros acabados de citar e de outros não incluídos nos quadros síntese do Anexo 2, passaremos às análises entendidas como mais pertinentes no quadro da atividade desenvolvida pela Provedoria.

### **a. Global**

O quadro 1, que a seguir se insere, refere-se à totalidade dos casos organizados por ciclo de estudos, curso e ano escolar.

Quadro 1 – Número total de casos organizados por ciclo de estudos, curso e ano escolar

CETs	N.º de Casos	Ano do Curso	1º Ciclo de Estudos		2º Ciclo de Estudos		3º Ciclo de Estudos		N.º de Casos	Ano do Curso						
			N.º de Casos	Ano do Curso	N.º de Casos	Ano do Curso	N.º de Casos	Ano do Curso								
Gestão Ambiental	2	Estágio	Biologia	1	3º	Gerontologia Social	1	2º	Ciências Biológicas	2	Defesa					
			Final	Ciências da Cultura	1	1º	Ensino da Biologia e Geologia no 3º Ciclo do Ensino Básico e Ensino Secundário	1				1º				
		Ciências da Educação - Minor em Educação Social		1	3º	Engenharia Informática	1	1º								
		Comunicação, Cultura e Organizações		2	3º	Estudos Linguísticos e Culturais	1	2º								
		Economia		1	3º	Ensino da Educação Física no Ensino Básico e Secundário	1	2º								
		Educação Básica		1	2º	Psicologia da Educação	9	1º								
		Educação Física e Desporto		2	3º											
		Enfermagem		3	3º											
		Engenharia Civil		1	1º											
		Estudos Ingleses e Relações Empresariais		1	1º											
		Gestão		1	3º											
		Psicologia		1	3º											
					18		14					2				
		<b>TOTAL = 36</b>														

### b. Por género

O quadro 2, que a seguir se insere, refere-se à totalidade dos casos organizados por género e ano.

Quadro 2 - Número total de casos organizados por género e ano

Género	Ano 2012	Ano 2013	Total	%
Feminino	5	18	23	64%
Masculino	3	10	13	36%
Total	8	28	36	100%

### c. Por frequência

A figura 2, que a seguir se insere, refere-se à totalidade dos casos organizados por frequência e por ano.



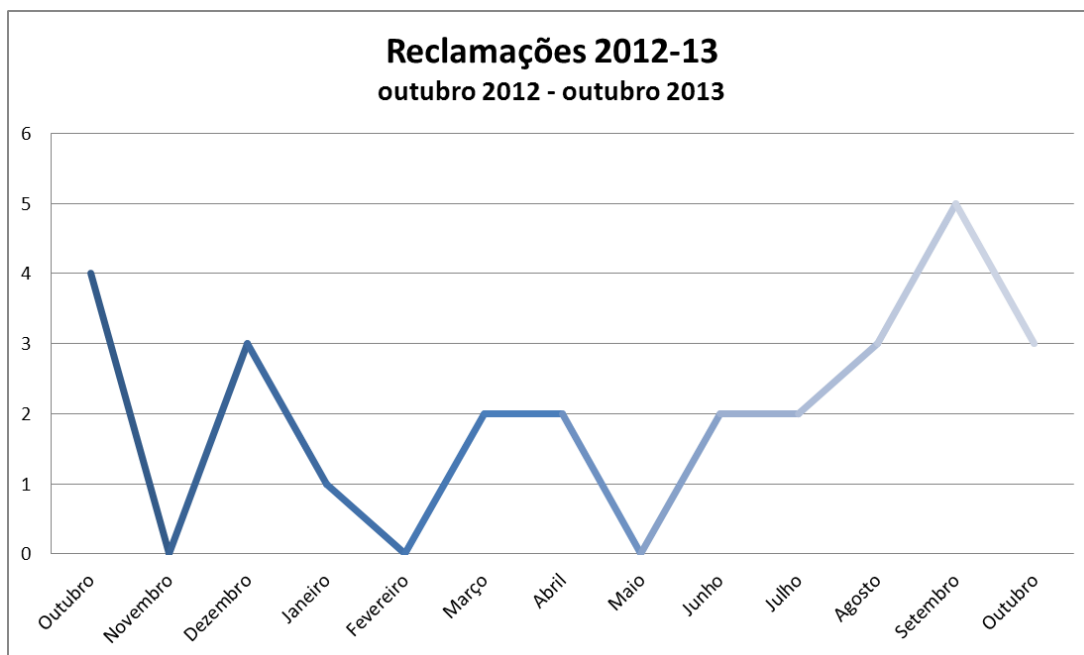


Figura 2 - Número total de casos organizados por frequência – out.2012 – out.2013

#### d. Por duração

A figura 3, que a seguir se insere, refere-se à totalidade dos casos organizados pela sua duração processual, ou seja, pelo tempo que mediou entre a reclamação - abertura do processo e a decisão sobre a mesma - fecho do processo.

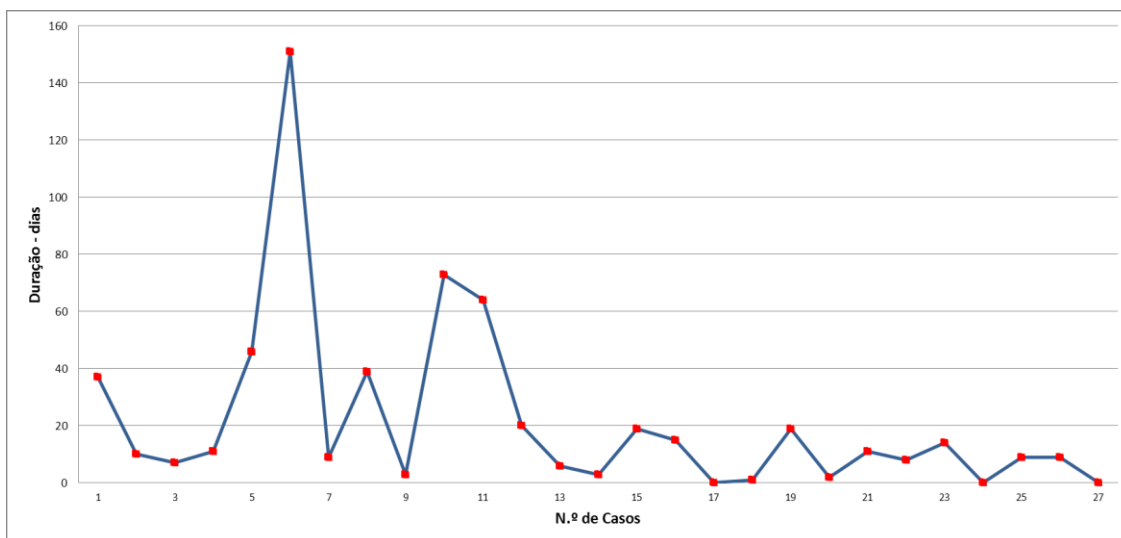


Figura 3 - Número total de casos organizados pela sua duração processual

Nesta figura, notar-se-á uma acentuada duração na resolução dos processos números 6, 7, e 9, que se deveu a um problema na rede informática, que fez com que os formulários preenchidos *online* não seguissem para o *e-mail* do Provedor do Estudante. Esta anomalia, detetada em período entre anos letivos, fez com que os processos fossem tardiamente detetados, tendo-se, para os devidos efeitos, aguardado a tomada de posse do Provedor em exercício.

### **3. Recomendações**

Um dos principais aspetos que decorre da acção do Provedor, relaciona-se com a elaboração de “Recomendações e/ou Sugestões” (largamente consultadas *online*, *vd.* Figura.1, pp.6) com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pela Universidade aos seus estudantes, a partir da análise das reclamações por eles apresentadas. Na medida em que a ação do Provedor está essencialmente cometida a “*uma actividade informativa sobre as matérias da sua competência, não tendo as suas actuações carácter executivo ou de gestão*”, as “Recomendações e/ou Sugestões” sustentarão, como as palavras indicam, de forma proactiva, a prevenção de situações de rutura entre os estudantes e a Universidade.

### **4. Eleições dos estudantes**

A Associação dos Estudantes, a quem compete a promoção das eleições, promoveu para o ano letivo 2012/13, tardiamente face ao regulamentado, as eleições dos representantes dos estudantes nos órgãos da Universidade em que têm assento. Este facto deveu-se à vontade de que tal procedimento se efetuasse, como foi aflorado em anteriores Relatórios, por via eletrónica, utilizando-se, para o efeito, a plataforma Infoalunos. Efetivamente, embora este processo tenha ocorrido apenas em março/abril de 2013 (*vd.*Anexo 3), tal aconteceu com celeridade e eficácia, contribuindo para o sucesso de todo o processo eleitoral.

De registar no entanto, a fraca adesão de candidaturas dos estudantes, nomeadamente para os órgãos da Universidade que requerem a constituição de listas, devendo, nesta

matéria, a AAUMa e os docentes, através das Direções de Curso, contribuir a cada ano letivo, para, desde cedo, uma forte sensibilização dos estudantes.

A relação dos estudantes eleitos para os vários órgãos da Universidade onde os mesmos têm assento, pode ser consultada em <http://provedor.uma.pt>.

## **Reflexão final**

Volvido um ano após o início do nosso mandato, registamos alguns aspetos, que nos ajudaram na reflexão sobre o papel da Provedoria.

A Provedoria do Estudante cumpre em 2013 três anos de existência, registando-se já um número considerável de reclamações que derivam essencialmente de problemas de ordem Académico-Administrativa que, no âmbito das tipologias definidas pelo Observatório Nacional Provedorias do Estudante, podem resultar de:

Acesso indevido a bases de dados informáticas; Acesso, ingresso, reingresso, transferências, mudanças de curso; Assiduidade e justificação de faltas; **Atraso no lançamento de notas com implicações**; Bolsas de mérito e prémios escolares; **Classificações em UC's e/ou final do ciclo de estudos**; Concursos reclamados; Cursos de horários difíceis no pós-laboral; Dificuldades de procedimentos em estágios; **Emissão morosa de diplomas e documentos**; **Equivalências, creditações; Erasmus e outros procedimentos administrativos da mobilidade**; Escolha de turmas e horários; Estatuto trabalhador-estudante; Estatuto dirigente associativo; Estatutos especiais outros; Marcação de provas públicas; Método de realização de inquéritos pedagógicos; **Morosidade de procedimentos com implicações**; Pedido de suspensão do prazo de entrega da dissertação/tese; **Precedências Prescrições**; Problemas com o atendimento nos serviços; **Problemas nas matrículas, inscrições, certidões e diplomas**; **Procedimentos eletrónicos com falhas**; Processos eleitorais polémicos; Propinas com pedidos de pagamentos faseados; Questões logísticas e

de equipamentos; Regime de tempo parcial; **Tabela de emolumentos**; Utilização língua estrangeira em documentos/provas públicas.

Dos aspetos acima, colocámos a negrito os que, no caso da UMa, registaram maior incidência. É de salientar que, nesta matéria, a UMa segue, segundo os dados recolhidos pelo ONPE a tendência nacional.

Ainda de relevar questões relacionadas com as eleições dos representantes dos estudantes nos órgãos em que têm assento. Este procedimento anual e que, segundo o regulamentado, deve acontecer no início de cada ano letivo, tem, por exemplo, implicação nas eleições bianuais dos Presidentes dos Centros de Competência, tendo a prática obrigado à extensão dos mandatos em vigor quando tal não acontece. Este procedimento de recurso, não deverá constituir uma prática habitual, sob perigo de desvirtuar a representatividade dos estudantes, eleitos por um mandato a cada ano letivo.

Em aberto ficou o espaço reservado às Recomendações/Sugestões a que, no exercício do nosso mandato, daremos ainda atenção e corpo.

# ANEXOS



OBJETIVO	Decorrendo das conclusões dos ENPE's precedentes, objetivo estruturante de criação do <i>Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior</i> (CNPEES) como via de visão/ação concertada entre provedores e com instâncias de <i>RECOMENDAÇÃO</i> e <i>CONSELHO</i> que se cruzam no âmbito da missão da provedoria do estudante do ensino superior a nível nacional.
----------	--

**PROGRAMA | 11 DE OUTUBRO 2013 | IPC+ UC | ESCOLA DE HOTELARIA E TURISMO DE COIMBRA**

10.00H	ACOLHIMENTO
10.30H	<b>SESSÃO DE ABERTURA</b>  João Gabriel Silva   Reitor da Universidade de Coimbra Rui Antunes   Presidente do Instituto Politécnico de Coimbra Ricardo Morgado   Presidente da Associação Académica de Coimbra Igor Ferreira   Representante dos Alunos do Instituto Politécnico de Coimbra Rogério Leal   Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra Cândida Malça   Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra

11.00H	<b>TERTÚLIA 1 – Provedor do Estudante do Ensino Superior: realidades e desafios</b>  Jorge Correia de Noronha e Silveira   Provedor de Justiça-Adjunto - <i>O poder da recomendação</i> Manuel Miguens   Secretário-Geral do CNE – Conselho Nacional da Educação - <i>O estado da educação superior</i>  José Ribeiro e Castro   Presidente da Comissão Parlamentar de Educação, Ciência e Cultura José Ferreira Gomes   Secretário de Estado do Ensino Superior - <i>O desafio das realidades</i> Moderação: António Paisana   Provedor do Estudante da Universidade do Minho
13.00H	ALMOÇO   Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

14.15H	<b>TERTÚLIA 2 – Observatório Nacional Provedorias do Estudante</b> - <i>Participação, resultados e conclusões</i>  Alexandre Cruz – Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro Augusta Mata – Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança
15.30H	INTERVALO

16.00H	<b>TERTÚLIA 3 – Conselho Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior</b> - <i>Análise, debate e aprovação das Orientações do CNPEES</i>  <i>Comissão CNPEES</i>
17.30H	Encerramento dos trabalhos

COMISSÃO III ENPE: Afonso Almeida (UE), Alexandre Cruz (UA), António Paisana (UM), Augusta Mata (IPB), Cândida Malça (IPC), Maria do Rosário Braga da Cruz (Universidade Europeia), Orquídea Campos (I. Piaget), Rogério Leal (UC)

III ENPE | SECRETARIADO: Provedoria do Estudante da Universidade de Coimbra  
 Rua Gomes Freire, n.º 22 r/c | 3000-204 Coimbra | Portugal | Telef. +351 239 480 962 | E-mail: [provedordoe estudante@ci.uc.pt](mailto:provedordoe estudante@ci.uc.pt)

Nº de Processo	Condição	Fonte	Curso	Ano	Âmbito da Reclamação
1	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Enfermagem	1º	Pedagógico
2	Alunas	e-mail - Provedor do Estudante	Educação Básica	3º	Académico
3	Aluno	Carta CTT	Gestão	3º	Académico
4	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Ciências da Educação - Minor em Educação Social	3º	Ação Social
5	Aluno	Formulário online	Economia	3º	Académico
6	Aluno	Formulário online	Psicologia	3º	Ação Social
7	Aluna	Formulário online	Mestrado em Gerontologia Social	2º	Académico
8	Aluna	Formulário online	Mestrado em Ensino da Biologia e Geologia no 3º Ciclo do Ensino Básico e Ensino Secundário	1º	Pedagógico
9	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Ciências da Educação - Minor em Educação Social	3º	Pessoal
10	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Doutoramento em Ciências Biológicas	Final	Académico
11	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Doutoramento em Ciências Biológicas	Final	Académico
12	Aluna	Formulário online	CET-Gestão Ambiental	Estágio	Académico
13	Aluna	Formulário online	Educação Básica	3º	Pedagógico
14	Aluna	Formulário online	Comunicação, Cultura e Organizações	3º	Académico
15	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Biologia	Aluno Externo	Outros
16	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Mestrado em Engenharia Informática	1º	Pedagógico
17	Aluno	Formulário online	Economia	2º	Académico
18	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Ciências da Cultura	1º	Académico
19	Aluno	Formulário online	Educação Física e Desporto	1º	Académico
20	Aluna	Contacto telefónico	Mestrado em Estudos Linguísticos e Culturais	2º	Académico
21	Aluno	Formulário online	Mestrado em Ensino da Educação Física no Ensino Básico e Secundário	2º	Académico
22	Aluno	Formulário online	Economia	3º	Académico
23	Aluno	Formulário online	Ciências da Cultura	3º	Académico
24	Aluno	Formulário online	Engenharia Civil	1º	Académico
25	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Estudos Ingleses e Relações Empresariais	1º	Académico
26	Alunas	e-mail - Provedor do Estudante	Mestrado em Psicologia da Educação	1º	Académico
27	Aluna	Formulário online	CET-Gestão Ambiental	Final	Académico

## CALENDÁRIO ELEITORAL

março-abril 2013

### **Representantes dos estudantes nos órgãos da Universidade onde têm assento (Senado, Conselhos Pedagógicos dos Colégios e Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência)**

- 19 de março: afixação dos cadernos eleitorais;
- 20 e 21 de março: reclamações relativas aos cadernos eleitorais no Gabinete de Apoio ao Estudante;
- 22 de março: retificação, validação e afixação dos cadernos eleitorais;
- 25 de março: entregadas listas no Gabinete de Apoio ao Estudante;
- 26 de março: verificação da elegibilidade dos candidatos e notificação do preponente de cada uma das listas;
- 27 de março: suprimento de irregularidades das listas e afixação definitiva das mesmas;
- 28 de março: sorteio das listas;
- 8, 9 e 10 de abril: campanha eleitoral;
- 12 de abril: ato eleitoral - átrio da UMa ao Campus da Penteada, das 10H00 às 19H00;
- 16 de abril: afixação dos resultados.