



# RELATÓRIO

**2013-2014**

# 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	
a. Os processos .....	p. 6
b. Análise dos processos .....	p.6
i. Global .....	p.7
ii. Por género.....	p.7
iii. Por frequência.....	p.7
iv. Por duração .....	p.8
2. Eleições dos representantes dos estudantes .....	p.9
a. Periodicidade.....	p.9
b. Forma e Processo .....	p.9
c. Resultados .....	p.9

<b>Reflexão final</b> .....	p.10
-----------------------------	------

## QUADROS E FIGURAS

Quadro 1 - Número total de casos organizados por ciclo de estudos, curso e ano escolar .....	p.7
--	-----

Quadro 2 - Número de casos em 2013 e 2014 organizados por género e ano.....	p.7
---	-----

Figura 1 - Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor .....	p.5
Figura 2 - Número total de casos organizados por frequência e por ano .....	p.8
Figura 3 - Número total de casos organizados pela sua duração processual.....	p.8

## **ANEXOS**

Anexo I - IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante (ENPE): Programa e Documento Final .....	p.12
Anexo II - Quadro síntese da totalidade dos processos/casos de reclamação .....	p.13
Anexo III - Cartaz .....	p.14

## **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 13 de outubro de 2013 e 12 de outubro de 2014.

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 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 nas reuniões de 27 de novembro de 2013 e de 28 de maio de 2014.

A 31 de outubro último<sup>1</sup>, realizou-se, na Universidade do Minho, o IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante – IV ENPE (*vd.* Anexo I). Este Encontro que se realizou pelo quarto ano consecutivo tornou-se num importante ponto de discussão e partilha dos Provedores das instituições de ensino superior universitário e politécnico (público e privado). No âmbito deste Encontro anual, constituiu-se após o I ENPE, o

---

<sup>1</sup> Na reunião do ano de 2012, a UMa não marcou presença, porque a data do II ENPE coincidiu com a data da Tomada de Posse do Provedor do Estudante. Na reunião de 2014, não foi possível estarmos presentes por motivos de ordem pessoal do Sr. Provedor do Estudante.

Observatório Nacional Provedorias do Estudante, que é gerido pela Provedoria do Estudante da Universidade de Aveiro e tem, desde então, contribuído para uma análise cuidada dos dados que depois integram a discussão, em sede de ENPE. A UMa tem participado anualmente com a informação que lhe é solicitada.

Organiza-se todos os anos no início de cada ano letivo e em 2014, a 12 de setembro último, a Sessão de Boas-vindas aos novos alunos da Universidade. Temos tido anualmente a oportunidade de participar neste primeiro contacto com os alunos, onde procuramos explicar aos estudantes, o papel da Provedoria. Este ano tomámos a iniciativa de criar um cartaz (vd.Anexo III) alusivo à Provedoria, com “acesso *web* direto” nos dispositivos móveis, através do “QRcode” criado.

2014 foi ainda um ano de importante atividade no âmbito da discussão do procedimento das Praxes Académicas, tendo a Provedoria participado na revisão do respetivo regulamento.

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

Relativamente à página relacionada com o Provedor do Estudante e na qual se inserem anualmente 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 13 de outubro de 2014.

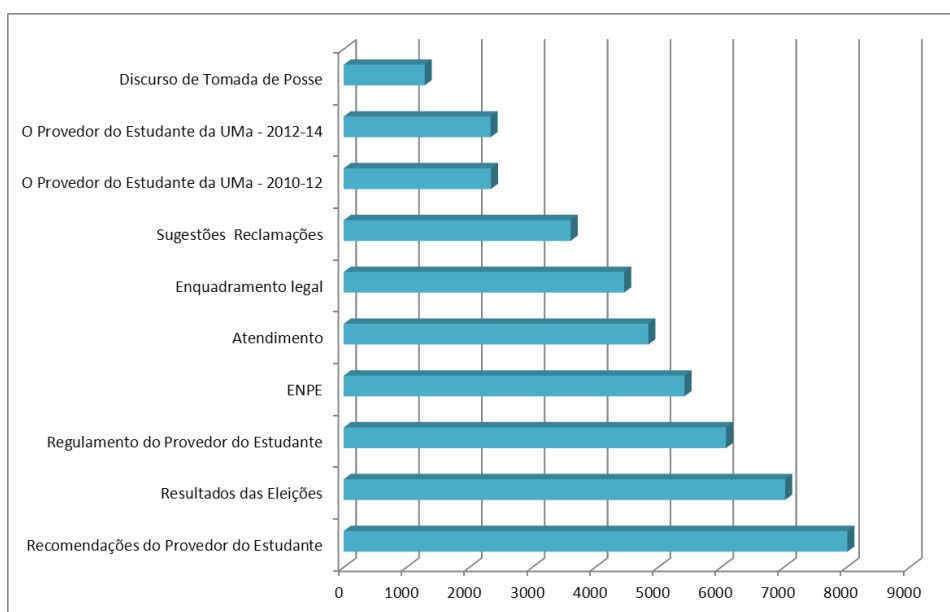


Figura 1 - Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor

## **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**

##### **a. Os processos**

Na sequência das exposições apresentadas pelos estudantes promovemos, no quadro da nossa ação, os contatos 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, o Gabinete de Apoio ao Estudante (GAE), a Unidade de Assuntos Académicos (UAA), Presidentes de alguns dos Centros de Competência e diferentes Diretores de Curso e docentes.

Como resultado da nossa atividade foi proporcionada a todos os estudantes que recorreram à Provedoria, através do nosso Gabinete de Apoio, 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, o 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.

##### **b. Análise dos processos**

Tendo por base os procedimentos anteriormente descritos, a cada reclamação apresentada correspondeu a abertura de um processo. No período a que reporta este Relatório, registaram-se 13 processos, o que representa menos 14 do que no ano transato. O Anexo II permite ter uma perspetiva de conjunto de todos os 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 exposição.

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

### i. 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

1º Ciclo de Estudos	N.º de Casos	Ano do Curso	2º Ciclo de Estudos	N.º de Casos	Ano do Curso
Ciências da Cultura	1	3º	Engenharia Civil	1	1º
Ciências da Educação	1	2º	Estudos Linguísticos e Culturais	1	1º
Design	1	3º	Estudos Regionais e Locais	1	2º
Educação Básica	1	3º			
Enfermagem	1	2º			
Engenharia Civil	1	1º			
	2	2º			
Psicologia	1	1º			
	1	2º			
	10				
<b>TOTAL = 13 processos</b>					

### ii. Por género

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

Quadro 2 - Número de casos em 2013 e 2014 organizados por género e ano

Género	Ano 2013	Ano 2014	Total	%
Feminino	18	7	25	61%
Masculino	10	6	16	39%
Total	28	13	41	100%

### iii. Por frequência

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

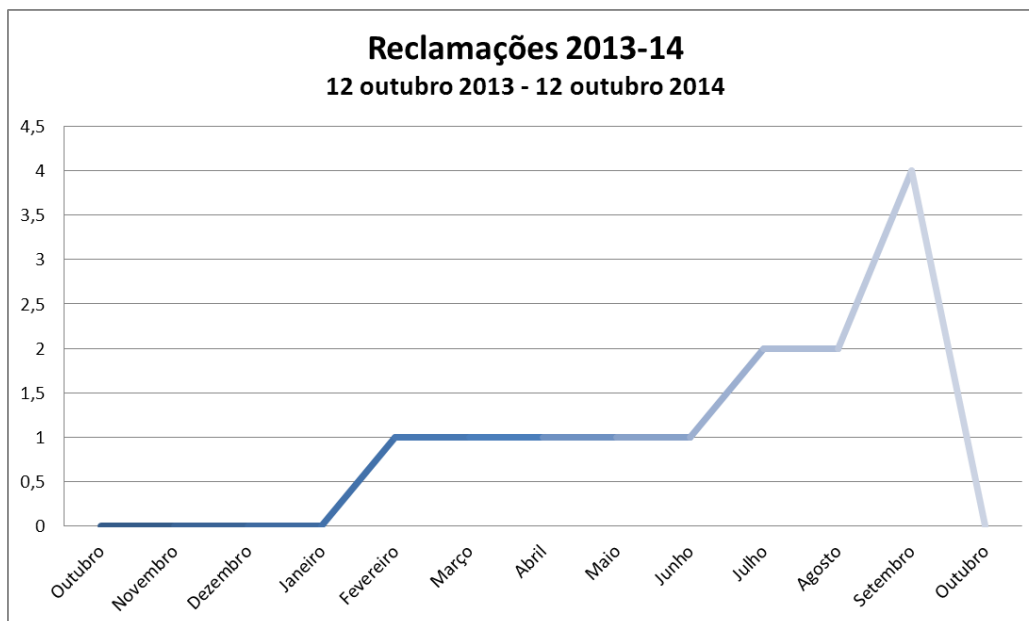


Figura 2 - Número total de casos organizados por frequência – out.2013 – out.2014

#### iv. 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 exposição efetuada - abertura do processo e a decisão sobre a mesma - e o fecho do processo.

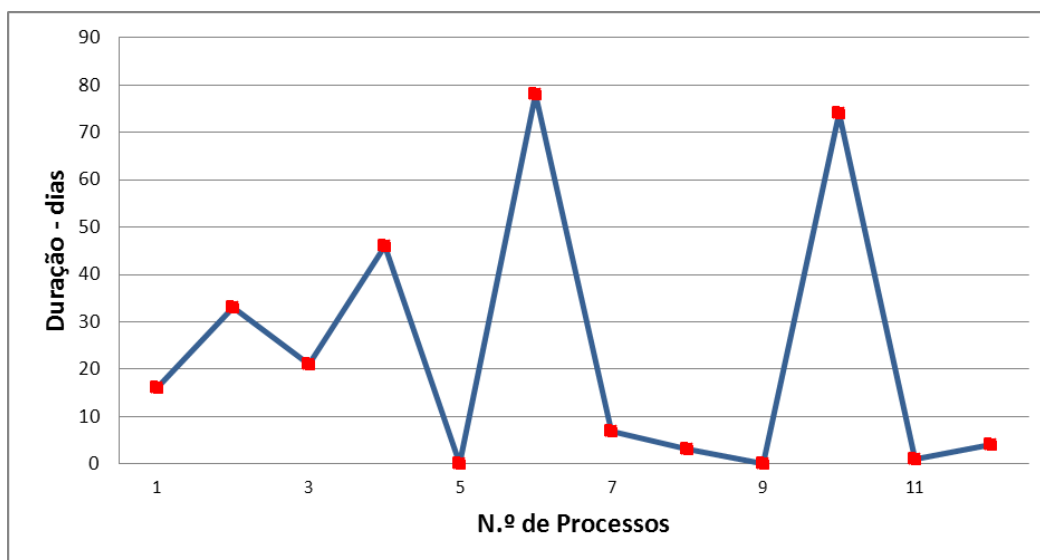


Figura 3 - Número total de casos organizados pela sua duração processual



**2. Eleições dos representantes dos estudantes para os órgãos da Universidade onde têm assento, a saber:**

- Senado Universitário
- Conselhos Pedagógicos dos Colégios Politécnico e Universitário
- Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência

**a. Periodicidade**

Estas eleições decorrem anualmente, no início de cada ano letivo e são promovidas pela AAUMa, com a supervisão da Comissão Eleitoral, presidida pelo Provedor do Estudante<sup>2</sup>.

**b. Forma e Processo**

Para o Senado Universitário e os Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência, é necessária a constituição de listas, verificando-se, no caso destes últimos, a não obrigatoriedade de representatividade de elementos de todos os cursos e um número variável de elementos efetivos e suplentes (4+2 ou 7+4). No caso do Senado Universitário a lista contempla elementos representantes de todos os Ciclos de Estudo. Todas as fases do processo se desenvolvem na plataforma Infoalunos e podem ser acompanhadas na página *web* do Provedor do Estudante.

No caso dos Conselhos Pedagógicos dos Colégios Politécnico e Universitário, as listas são por curso, num total de dois elementos (1 efetivo + 1 suplente), havendo ainda a possibilidade de, não se constituindo listas, serem elegíveis todos os alunos do curso e eleitos os mais votados.

**c. Resultados**

O resultado prático da periodicidade, forma e processo eleitoral, tem sido variável a cada ano letivo, registrando-se, não obstante o previsto no número 3 do Artigo 1º de cada um dos Regulamentos<sup>3</sup>, anos letivos sem representatividade de estudantes em cada um dos órgãos em que têm assento. A título de exemplo, refira-se o corrente ano letivo de 2013/14: em novembro de 2013, convocadas as eleições e decorrido todo o processo eleitoral com normalidade, registraram-se apenas a constituição de listas para

---

<sup>2</sup> O Provedor do Estudante não preside à Comissão Eleitoral, nem tem qualquer papel ativo, nas eleições dos representantes dos estudantes no Conselho Geral.

<sup>3</sup> Artigo 1.º - Processo eleitoral: 3. O mandato dos estudantes eleitos para os Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência termina com a eleição de novos representantes.

alguns cursos com representação no Conselho Pedagógico do Colégio Universitário. Neste ano letivo, os estudantes ficaram sem representação no Senado Universitário, nos Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência e no Conselho Pedagógico do Colégio Politécnico. Como estes resultados têm consequência direta na composição da Assembleia de cada Centro de Competência, foram realizadas extraordinariamente e por forma a permitirem a eleição dos respetivos presidentes, eleições para os representantes dos estudantes nos Conselhos Pedagógicos dos Centros de Competência de Ciências Sociais, Ciências da Vida e Ciências Exatas e das Engenharias. Neste processo extraordinário, a eleição dos representantes dos estudantes no Conselho Pedagógico do Centro de Competência de Ciências da Vida, ficou sem efeito por falta de lista candidata.

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

## **Reflexão final**

A Provedoria do Estudante cumpre em 2014 quatro anos de existência, registando-se já um número considerável de reclamações que derivam essencialmente de problemas de ordem Pedagógica e Académico-Administrativa, conforme as tipologias definidas pelo Observatório Nacional Provedorias do Estudante. Neste segundo ano de mandato, tratámos essencialmente questões relativas a avaliação, acreditação de disciplinas e regularização do pagamento de propinas.

Ainda de relevar são as questões relacionadas com as eleições dos representantes dos estudantes nos órgãos em que têm assento. Considerando-se a representatividade dos estudantes nas Assembleias de cada Centro de Competência, a falta de representantes dos estudantes nos respetivos Conselhos Pedagógicos de onde são eleitos para aquele órgão, refletirá uma lacuna na sua composição. Sempre que é necessário promoverem-se eleições para a Presidência dos Centros, promovem-se, de forma extraordinária, necessárias eleições para os representantes dos estudantes nos respetivos Conselhos Pedagógicos. 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.

# **ANEXOS**


**IV ENPE**  
 ENCONTRO NACIONAL  
 PROVEDORES DO ESTUDANTE  
 31 DE OUTUBRO DE 2014 | UM  
 ENSINO SUPERIOR  
 UNIVERSIDADES | POLITÉCNICOS

OBJETIVO	(1.º) Da observação plural da realidade, quer do contexto do mundo estudantil como do impacto e expectativa da vivência académica na comunidade social e global, abordagem integrada aos <i>desafios da educação superior no Séc. XXI</i> . (2.º) Partilha de boas práticas como enriquecimento coletivo e consolidação do <i>observatório nacional</i> como retrato de potencialidades recomendatórias.
<b>PROGRAMA   31 DE OUTUBRO 2014   UNIVERSIDADE DO MINHO</b>	
09.30H 10.00H	<b>ACOLHIMENTO</b>  <b>SESSÃO DE ABERTURA</b>  António Cunha   Reitor da Universidade do Minho Álvaro Laborinho Lúcio   Presidente do Conselho Geral da Universidade do Minho Carlos Alberto Videira   Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho António Paisana   Provedor do Estudante da Universidade do Minho
10.30H  12.30H	<b>TERTÚLIA 1 – <i>Desafios da Educação Superior no Século XXI</i></b>  David Justino   Presidente do CNE – Conselho Nacional da Educação Moderação: António Paisana   Provedor do Estudante da Universidade do Minho  <b>ALMOÇO   UM</b>
14.00H  14.45H  15.30H	<b>TERTÚLIA 2 – <i>Retratos partilhados do exercício de Provedor do Estudante</i></b>  <b>– O papel e o impacto do Provedor do Estudante</b> José Afonso   Provedor do Estudante da Universidade de Évora Moderação: Maria do Rosário Braga da Cruz   Provedora do Estudante da Universidade Europeia  <b>– As boas práticas diante da reclamação</b> Fernando Nunes Ferreira   Provedor do Estudante da Universidade do Porto António Paisana   Provedor do Estudante da Universidade do Minho Moderação: Alfredo Ramalho   Provedor do Estudante do Instituto Piaget de Gaia  <b>INTERVALO</b>
15.45H  17.30H	<b>TERTÚLIA 3 – <i>Observatório nacional e desenvolvimento ENPE</i></b>  Augusta Mata – Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança Alexandre Cruz – Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro  <b>Encerramento dos trabalhos</b>

COMISSÃO IV ENPE: António Paisana (UM), Augusta Mata (IPB), Maria do Rosário Braga da Cruz (U. Europeia) e Alfredo Ramalho (I. Piaget)

### Quadro síntese da totalidade dos processos/casos de reclamação

Nº de Processos	Condição	Fonte	Curso	Ano	Âmbito da Reclamação
119	Aluna Externa	Formulário online	Psicologia	2º	Pedagógico
120	Aluno	Formulário online	Psicologia	3º	Pedagógico
121	Aluna	Formulário online	Mestrado em Engenharia Civil	1º	Académico
122	Aluno	Formulário online	Mestrado em Estudos Linguísticos e Culturais	1º	Pedagógico
123	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Engenharia Civil	1º	Outros
124	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Enfermagem	2º	Pedagógico
125	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Ciências da Cultura	3º	Pedagógico
126	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Ciências da Educação	2º	Informações
127	Aluna	Formulário online	Educação Básica	3º	Outros
128	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	Mestrado em Estudos Regionais e Locais	Dissertação	Académico
129	Aluna	Formulário online	Design	3º	Pedagógico
130	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Engenharia Civil	2º	Pedagógico
131	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	Engenharia Civil	2º	Pedagógico



<http://provedor.uma.pt>

- > O Provedor do Estudante é uma entidade independente dos serviços da Universidade da Madeira
- > Em caso de dúvida ou contenda, podes recorrer ao Provedor
- > Encontras toda a informação necessária na página web do Provedor do Estudante