

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PROVEDOR DO ESTUDANTE: 13 de outubro de 2014 – 09 de junho de 2016

**UNIVERSIDADE DA MADEIRA**

9 de junho de 2016

Criado por: João Gabriel Caldeira

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PROVEDOR DO ESTUDANTE: 13 de outubro de 2014 – 09 de junho de 2016

## ÍNDICE

Introdução-----	p.2
I Parte - A Provedoria no Contexto da Universidade	
1. Representação da Provedoria-----	p.2
2. A Provedoria no <i>site</i> da Universidade-----	p.3
II Parte - A Dinâmica de Funcionamento da Provedoria	
1. A atividade da Provedoria-----	p.4
a. Os processos-----	p.4
b. Análise dos processos-----	p.4
i. Global-----	p.5
ii. Por género-----	p.5
iii. Por frequência-----	p.5
iv. Por duração-----	p.6
Reflexão final-----	p.7

## QUADROS E FIGURAS

Quadro 1 – Número total de casos organizados por ciclo de estudos, curso e ano escolar-----	p.5
Quadro 2 – Número de casos em 2013 e 2014 organizados por género e ano-----	p.5
Figura 1 – Tomada de Posse do Provedor do Estudante da Universidade da Madeira-----	p.2
Figura 2 – Tomada de Posse do Provedor do Estudante da Universidade da Madeira-----	p.2
Figura 3 – Fotografia de Grupo – V ENPE – Universidade Europeia – Lisboa-----	p.3
Figura 4 – Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor-----	p.3
Figura 5 – Número total de casos organizados por frequência e por ano-----	p.6
Figura 6 – Número total de casos organizados pela sua duração processual-----	p.6

## ANEXOS

Anexo I - V Encontro Nacional de Provedores do Estudante (ENPE): Programa e Documento Final-----	9
Anexo II - Quadro síntese da totalidade dos processos/casos de reclamação-----	11

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 2014 e 15 de junho de 2015, com a seguinte distribuição: de 12 outubro de 2014 a 31 de março de 2015 - Dr. Jorge Carvalho; de 31 de março de 2015 a 30 de junho de 2015 - Prof. Doutor Sílvio Fernandes; de 30 Junho de 2015 a 9 de junho de 2016 - Prof. Doutor João Gabriel. De referir o facto de a Universidade da Madeira não ter tido Provedor do Estudante em exercício, entre 31 de março de 2015 e 30 de junho do mesmo ano, tendo os processos transitado, naquele período, para a alçada do Sr. Vice-Reitor para os Assuntos Académicos, Prof. Doutor Sílvio Fernandes. O



FIGURA 1 - ASSINATURA DO TERMO DE POSSE PELO NOVO PROVIDOR DO ESTUDANTE



FIGURA 2 - CUMPRIMENTO ENTRE O PRESIDENTE DO CONSELHO GERAL E O NOVO PROVIDOR DO ESTUDANTE

Provedor do Estudante, em exercício, tomou posse, como acima se ilustra, a 24 de junho de 2015.

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, fazer notar 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 30 de setembro de 2015 e 09 de março de 2016.

A 16 de outubro de 2015 realizou-se na Universidade Europeia, em Lisboa, sob organização local da provedoria do estudante daquela Universidade, o V ENCONTRO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (vd. Anexo I). Este Encontro, que se realiza anualmente há cinco anos, tornou-se num importante ponto de discussão e partilha dos Provedores do Estudante. No âmbito deste Encontro anual, discutem-se os dados emitidos do Observatório Nacional Provedorias do Estudante, que é gerido pela Provedoria do Estudante da Universidade de Aveiro e que resulta dos contributos das Universidades e Politécnicos, que a Universidade da Madeira também integra.



No início de cada ano letivo organiza-se a **Sessão de Boas-vindas aos novos alunos da Universidade**. Nesta sessão temos, anualmente, a oportunidade de participar neste primeiro contacto com os alunos, onde procuramos explicar aos estudantes, o papel da Provedoria. No início do ano letivo de 2015-16, a sessão decorreu a 11 de setembro.

## 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 4, que a seguir se insere, resume a representação da situação, tendo como base o período compreendido entre a data da sua criação e 06 de junho de 2016.

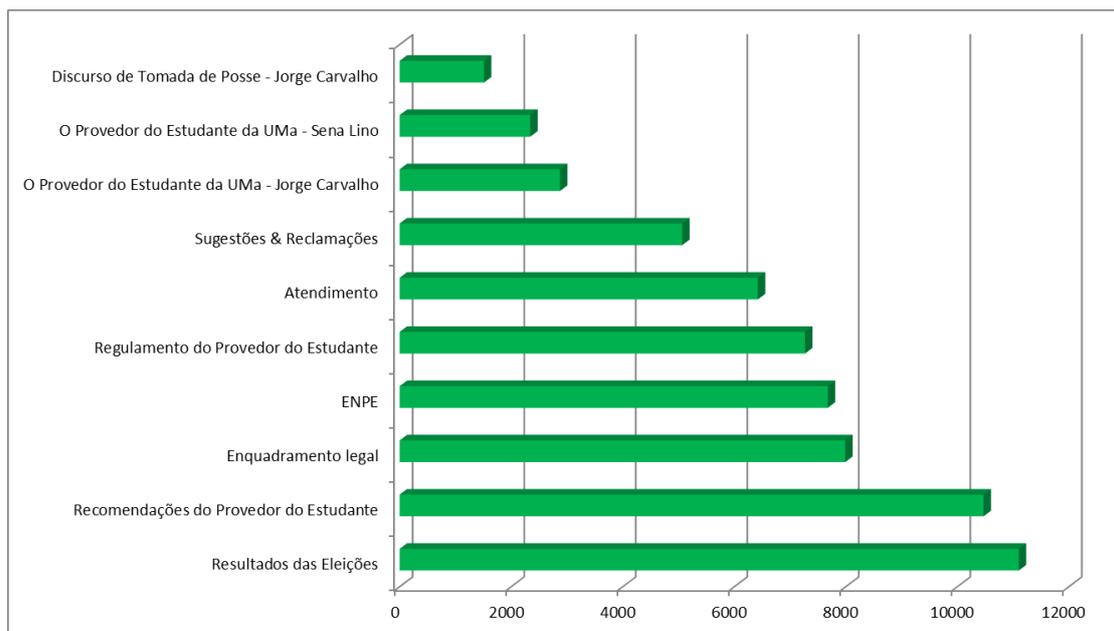


Figura 4 - Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor

## 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 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, 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.

Por fim importa registar que, ao abrigo dos novos estatutos da Universidade da Madeira, datados de julho de 2015, o Provedor do Estudante, revogado que foi o artigo 72º, não mais exerce supervisão, na condição de Presidente da Comissão Eleitoral, sobre o processo eleitoral dos representantes dos estudantes nos órgãos da Universidade em que têm assento. No entanto, no período a que reporta este relatório, registaram-se as últimas eleições no modelo então vigente, a 30 de janeiro de 2015, tendo-se eleito os representantes dos estudantes no Senado; os representantes dos estudantes no Conselho Pedagógico do Centro de Competência de Ciências Exatas e da Engenharia; os representantes dos estudantes no Conselho Pedagógico do Colégio Politécnico; e alguns dos representantes (de alguns cursos) dos estudantes no Conselho Pedagógico do Colégio Universitário, registando-se uma manifesta ausência de participação dos estudantes em todo o processo eleitoral.

##### 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 16 processos, o que representa mais 3 do que no período de, 13 de outubro de 2013 a 12 de outubro de 2014, objeto de anterior relatório. O Anexo II permite ter-se 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 (classificado segundo os parâmetros estabelecidos pelo ONPE).

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
Biologia	2	1º	Psicologia da Educação	2	2º
Comunicação, Cultura e Organizações	1	3º	Engenharia Informática	1	2º
Educação Básica	1	Após término	<b>3º Ciclo de Estudos</b>	<b>N.º de Casos</b>	<b>Ano do Curso</b>
Educação Física e Desporto	2	1º	Engenharia Informática	1	2º
	1	Após término	<b>CETs e TEsPs</b>	<b>N.º de Casos</b>	<b>Ano do Curso</b>
Línguas e Relações Internacionais	2	1º	Gestão Ambiental	1	Após término
		3º	TESP Contabilidade e Fiscalidade	1	Candidata
Psicologia	1	2º			
<b>TOTAL = 16 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, 2014, 2015 e 2016 organizados por género e ano

Género	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015-16	Total	%
Feminino	18	7	7	32	56,14
Masculino	10	6	9	25	43,86
Total	28	13	16	57	100,00

### iii. Por frequência

A figura 5, que a seguir se insere, refere-se à totalidade dos casos organizados por frequência e por ano.

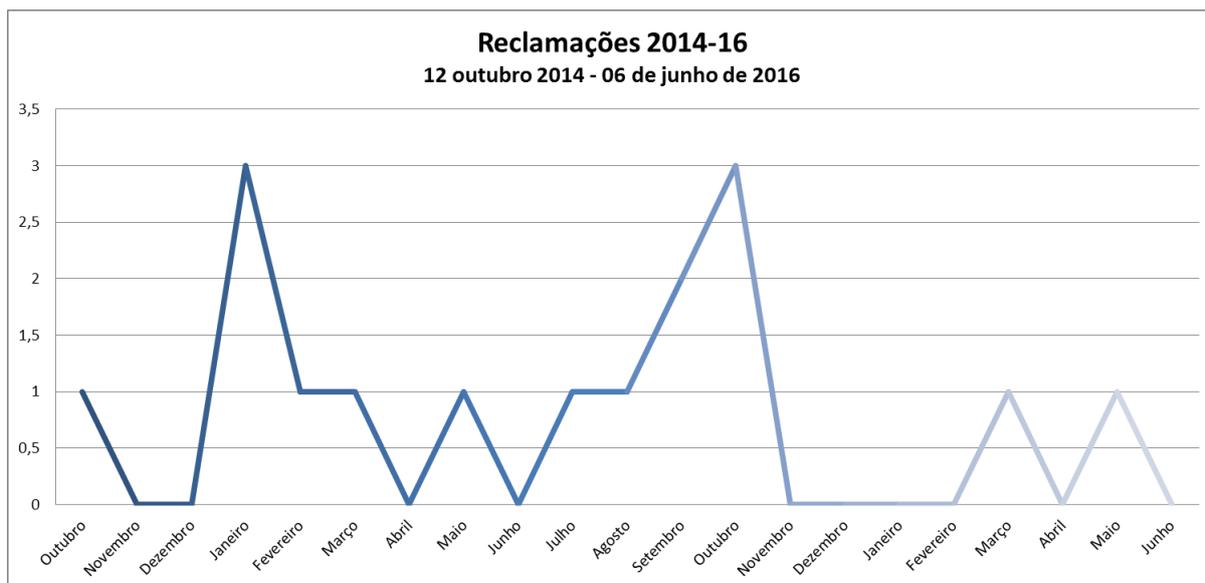


Figura 5 - Número total de casos organizados por frequência – out.2014 – junho.2016

#### iv. Por duração

A figura 6, 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.

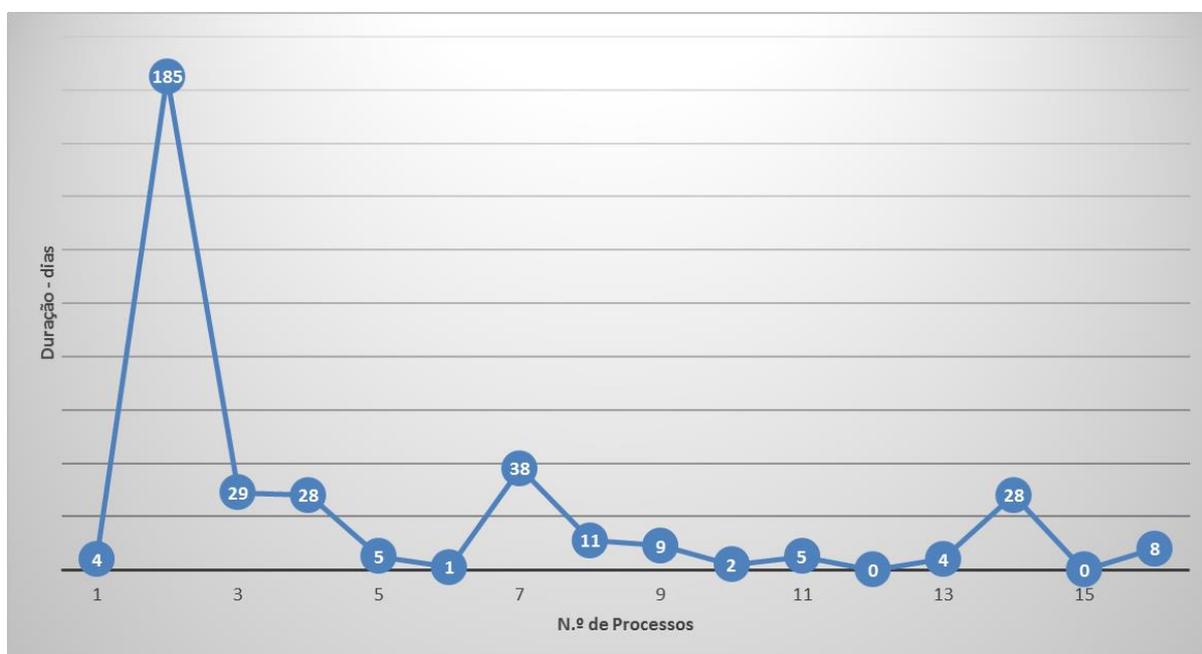


Figura 6 – Número total de casos organizados pela sua duração processual

## Reflexão final

A Provedoria do Estudante cumpre, em 2016, seis anos de existência, registrando-se já um número considerável de reclamações, que derivam essencialmente de problemas de ordem Pedagógica e Acadêmico-Administrativa, conforme as tipologias definidas pelo Observatório Nacional Provedorias do Estudante (*vd.* Anexo II). Neste mandato tratámos essencialmente questões relativas a avaliação, acreditação de unidades de crédito e regularização do pagamento de propinas.

No que se refere ao tratamento dos vários processos é nossa convicção que, a forma aberta e competente como os diversos organismos e pessoas, da comunidade académica, se relacionaram com o gabinete da Provedoria, contribuiu para a eficaz resolução dos mesmos. Acreditamos, que a complexidade organizacional da Universidade configura a necessidade de uma dinâmica relacional de grande proximidade, nos mais diferentes graus de responsabilidade e de competência e que, só assim, conseguiremos, todos, contribuir substantivamente para uma educação que se pretende de grande qualidade.

Em conformidade com os diversos processos e contatos, entendemos que os alunos demonstram ainda algum desconhecimento, sobre a quem devem encaminhar e comunicar as suas dúvidas, insatisfações e ou problemas. Assim, o nosso desafio fundamental, continua a ser o de capacitar os alunos no desenvolvimento de uma consciência crítica, eticamente responsável, com a globalidade democrática de ser um cidadão ativo numa sociedade de futuro.

# ANEXOS



ENCONTRO NACIONAL  
 PROVEDORES DO ESTUDANTE  
 16 DE OUTUBRO DE 2015  
 UNIVERSIDADE EUROPEIA | LISBOA

ENSINO SUPERIOR  
 UNIVERSIDADES | POLITÉCNICOS

<b>OBJETIVO</b>	<p>Promoção de uma cultura de responsabilidade e de observância de critérios éticos no seio da comunidade académica: a relevância da atuação do Provedor do Estudante.</p> <p>Partilha de boas práticas de Provedores do Estudante, Observatório Nacional, Plataforma REDEPEES e desenvolvimento. Emissão de documento de conclusões.</p>
-----------------	---

**PROGRAMA | 16 DE OUTUBRO 2015 | UNIVERSIDADE EUROPEIA – LISBOA**

<b>09.30H</b> - <b>10.00H</b>	<p>ACOLHIMENTO</p> <p><b>SESSÃO DE ABERTURA</b></p> <p>Tawfiq Rkibi   Reitor da Universidade Europeia          Diogo Matos Chaves   COO da Laureate em Portugal          Guilherme d'Oliveira Martins   Presidente do Tribunal de Contas</p>
-------------------------------------	--

**11.00H - COFFEE-BREAK**

<b>11.20H</b>	<p><b>TERTÚLIA 1 – <i>O Provedor do Estudante como promotor e garante de padrões éticos e de uma cultura de serviço</i></b></p> <p>Maria do Rosário Braga da Cruz   Provedora do Estudante da Universidade Europeia          Elia Cambón Crespo   Provedora do Estudante da Universidade Europeia de Madrid          Moderação: Maria José Pires   Provedora do Estudante da ESHTe</p>
---------------	--

**12.30H - ALMOÇO**

<b>14.00H</b>	<p><b>TERTÚLIA 2 – <i>Partilha de boas práticas de Provedores do Estudante</i></b></p> <p>António Pina   Provedor do Estudante da Universidade do Algarve          Bruno de Sousa   Provedor do Estudante da Universidade de Lisboa          Cristina Amaro da Costa   Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viseu          Diogo Figueiredo   Provedor do Estudante da Universidade de Évora          Manuel Eduardo dos Santos   Provedor do Estudante do ISPA</p> <p>Moderação: Fernando Nunes Ferreira   Provedor do Estudante da Universidade do Porto</p>
---------------	--

<b>15.45h</b> - <b>17.00h</b>	<b>TERTÚLIA 3 – <i>Observatório Nacional, Plataforma REDEPEES e desenvolvimento</i></b>  Alexandre Cruz   Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro Augusta Mata   Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança  <b>ENCERRAMENTO DOS TRABALHOS</b>
-------------------------------------	--

COMISSÃO V ENPE: Maria do Rosário Braga da Cruz (U. Europeia), Fernando Nunes Ferreira (UP), Augusta Mata (IPB) e Maria Amália Reboło Marques (I. Piaget)

V ENPE | SECRETARIADO: Provedoria do Estudante da Universidade Europeia | Quinta do Bom Nome, Estrada da Correia, nº 53  
1500-210 Lisboa | Portugal | Telef. +351 210 309 900 / 31 | E-mail: [rosariobraga.cruz@europeia.pt](mailto:rosariobraga.cruz@europeia.pt)

## Anexo II

Nº de Processo	Condição	Fonte	Data de Entrada	Data de Saída	Dias	Curso	Ano	Âmbito da Reclamação
<b>ANO LETIVO 2014-2015</b>								
132	Aluna	Formulário online	27/10/2014	31/10/2014	4	Educação Básica	3º	Acadêmico
133	Aluno	Formulário online	19/01/2015	23/07/2015	185	Mestrado em Psicologia da Educação	Relatório de Estágio	Acadêmico
134	Aluno	Formulário online	29/01/2015	27/02/2015	29	Doutoramento em Engenharia Informática	3º	Acadêmico
135	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	30/01/2015	27/02/2015	28	Mestrado em Engenharia Informática	2º	Acadêmico
136	Aluno	Formulário online	05/02/2015	10/02/2015	5	Línguas e Relações Internacionais	3º	Pedagógico
137	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	12/03/2015	13/03/2015	1	Educação Física e Desporto	1º	Pedagógico
138	Aluno	Formulário online	25/05/2015	02/07/2015	38	CET em Gestão Ambiental	Pós término	Acadêmico
139	Aluno	Formulário online	09/07/2015	20/07/2015	11	Educação Física e Desporto	Aluno Externo	Pedagógico
140	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	25/08/2015	03/09/2015	9	Educação Física e Desporto	1º	Pedagógico
141	Aluna	Formulário online	30/09/2015	02/10/2015	2	Mestrado em Psicologia da Educação	Dissertação	Acadêmico
142	Aluna	Formulário online	13/09/2015	18/09/2015	5	Línguas e Relações Internacionais	2º	Acadêmico
143	Aluna	Formulário online	19/10/2015	19/10/2015	0	Biologia	1º	Acadêmico
144	Aluno	Formulário online	19/10/2015	23/10/2015	4	Biologia	1º	Acadêmico
145	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	21/10/2015	18/11/2015	28	TEsP Contabilidade e Fiscalidade	Candidata	Acadêmico
146	Aluno	Cópia de carta ao Reitor	11/03/2016	11/03/2016	0	Psicologia	Aluno Externo	Acadêmico
147	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	16/05/2016	24/05/2016	8	Comunicação Cultural e Organizações	Trabalhador Estudante	Acadêmico
<b>ANO LETIVO 2015-2016</b>								