

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PROVEDOR DO ESTUDANTE: 10 de junho de 2016 – 15 de junho de 2017

UNIVERSIDADE DA MADEIRA

15 de junho de 2017

Criado por: João Gabriel Caldeira

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

PROVEDOR DO ESTUDANTE: 10 de junho de 2016 – 15 de junho de 2017

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.2
II Parte - A Dinâmica de Funcionamento da Provedoria	
1. A atividade da Provedoria-----	p.3
a. Os processos -----	p.3
b. Análise dos processos-----	p.4
c. Recomendações-----	p.4
i. Global -----	p.5
ii. Por gênero -----	p.5
iii. Por frequência -----	p.6
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 no ano letivo de 2016/2017 organizados por gênero e ano-----	p.5
Figura 1 – Os dez textos e documentos mais acedidos da página do Provedor do Estudante -----	p.3
Figura 2 – Número total de casos organizados por frequência e por ano -----	p.6
Figura 3 – 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 ----	p.9
Anexo II - Quadro síntese da totalidade dos processos/casos de reclamação -----	p.10
Anexo III – Recomendações -----	p.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 10 de junho de 2016 e 15 de junho de 2017, sob a supervisão do Provedor do Estudante, Prof. Doutor João Gabriel.

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 recomendações do Provedor do Estudante. 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, não nos foi possível participar em algumas reuniões por imperativos profissionais.

A 14 de outubro de 2016 realizou-se na Universidade da Beira Interior (UBI), na Covilhã, sob organização local da provedoria do estudante daquela Universidade, o VI ENCONTRO NACIONAL DE PROVIDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (*vd.* Anexo I). Este Encontro, que se realiza anualmente há seis 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 explanar aos estudantes, o papel da Provedoria. No início do ano letivo de 2016-17, a sessão decorreu a 16 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 1, que a seguir se insere, resume a representação da situação, tendo como base o período compreendido entre a data da sua criação e 15 de junho de 2017.

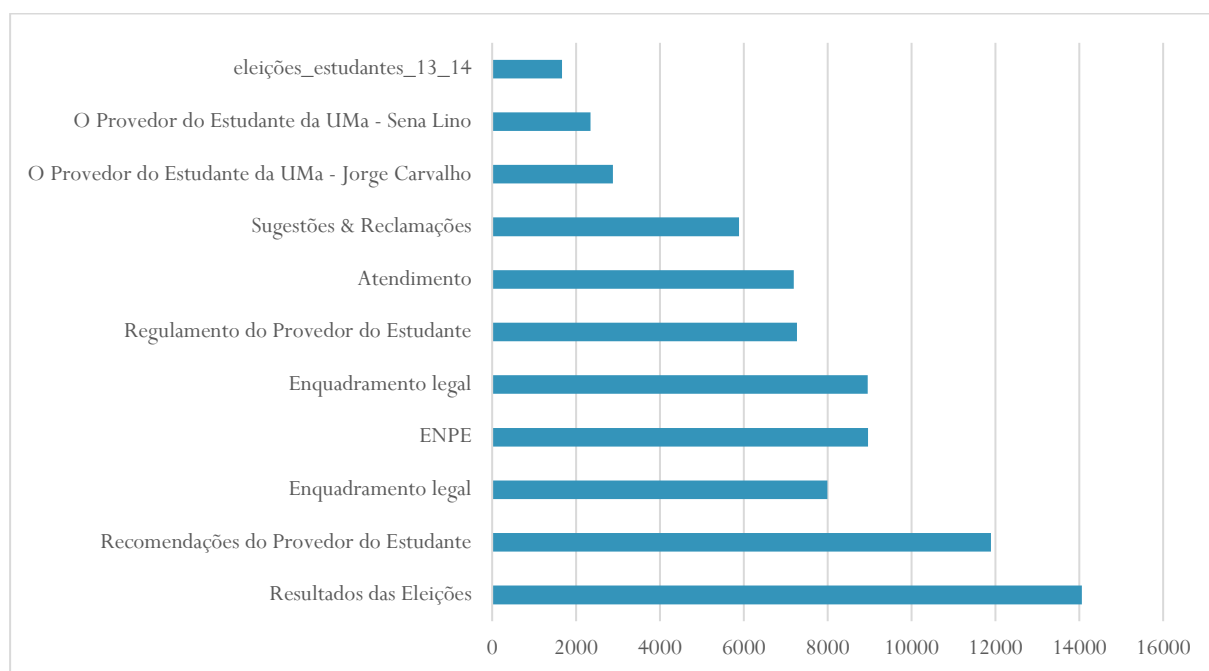


Figura 1 - Os dez textos e documentos mais acessados da página do Provedor

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

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, a Unidade de Assuntos Académicos (UAA), Presidente do Conselho Pedagógico, Presidentes de algumas das Faculdades, 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 14 processos, o que representa menos 2 do que no período de, 10 de junho de 2016 a 15 de junho de 2017, 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.

c. Recomendações

Um dos aspetos que decorre da ação do Provedor, relaciona-se com a elaboração de Recomendações e/ou Sugestões, as quais têm como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pela Universidade aos seus estudantes, a partir da análise das reclamações por eles apresentadas. Por outro lado, e a par desta perspetiva, está ainda subjacente à sua ação o desejável desenvolvimento de uma competência proactiva que lhe permita, através dos contactos que mantém com os estudantes e demais órgãos da Universidade, antecipar a ocorrência de potenciais reclamações. Neste domínio a nossa ação pautou-se pela produção de quatro recomendações (Anexo III), no período abrangido por este Relatório, tendo as mesmas derivado do tratamento de casos cujo conteúdo se nos afigurou passível de ser tido em consideração, em situações futuras, pelos órgãos de governo da Universidade no âmbito da sua ação.

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

Curso Técnico Superior Profissional	N.º de Casos	Ano de Curso
Guias da Natureza	1	Candidato
1.º Ciclo de Estudos	N.º de Casos	Ano de Curso
Biologia	1	2.º
Comunicação, Cultura e Organizações	1	3.º
Educação Física e Desporto	1	1º
Engenharia Informática	1	3.º
Enfermagem	1	1.º - Trabalhador Estudante
	1	2.º
	1	Ex-Aluna
Gestão	1	1º
Psicologia	1	3º - Estudante a tempo parcial
2.º Ciclo de Estudos	N.º de Casos	Ano de Curso
Psicologia da Educação	2	2.º
3.º Ciclo de Estudos	N.º de Casos	Ano de Curso
Ciências do Desporto	1	Ex-Aluno
TOTAL = 13 processos		

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, 2015-16, 2016-17 organizados por género e ano

Género	Ano 2013	Ano 2014	Ano 2015-16	Ano 2016-17	Total	%
Feminino	18	7	7	5	37	52,86
Masculino	10	6	9	8	33	47,14
Total	28	13	16	13	70	100,00

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 – junho 2016 – junho 2017

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.

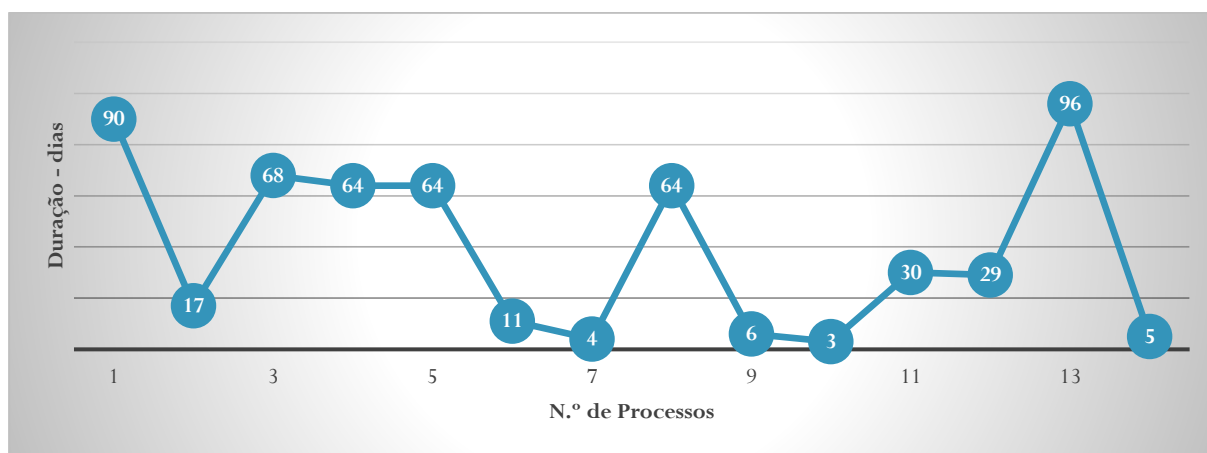


Figura 3 – Número total de casos organizados pela sua duração processual

Reflexão final

A Provedoria do Estudante cumpre, em 2017, sete anos de existência. Realizando uma análise global ao registo do número de reclamações, verificamos que o seu conteúdo deriva essencialmente de problemas de ordem Pedagógica e Académico-Administrativa, conforme tipologia definida no Observatório Nacional Provedorias do Estudante (*vd.* Anexo II). Neste mandato, tratámos essencialmente de problemáticas relacionadas com a dimensão pedagógica.

No quadro processual que é necessário observar relativamente á possível resolução do objeto individual das reclamações, em conformidade com o relatório, a Provedoria observou uma grande disponibilidade, dos organismos e pessoas que integram a academia, contribuindo de forma decisiva para que as reclamações, sugestões e expetativas dos alunos tenham resultado numa taxa de sucesso, considerada por nós, muito razoável. É nossa convicção, que a complexidade organizacional da Universidade configura a necessidade de uma dinâmica relacional de grande proximidade, nos mais diferentes planos de responsabilidade e de competência. Só assim, conseguiremos, todos, contribuir proativamente para uma educação de qualidade e consequentemente para uma Universidade da Madeira de futuro.

Em conformidade com os diversos processos e contatos, diretos e indiretos, entendemos que os alunos demonstram ainda algum desconhecimento, sobre a quem devem encaminhar e comunicar as suas dúvidas, insatisfações, reclamações e ou expetativas. Assim, é nosso objetivo, no contexto das competências atribuídas à Provedoria, clarificar e comunicar aos alunos a função do Provedor e paralelamente, continuar a desenvolver uma ação preventiva e parcimoniosa, no que se refere à resolução dos processos, reclamações suscitados pelos alunos. Fundamentalmente, porque o nosso exercício frataliza-se na dimensão educativa, procuramos, na nossa ação de Provedoria, capacitar os alunos, da importância de desenvolver uma cidadania ativa e responsável, enquanto cidadãos conscientes, arquitetos de uma sociedade global e de futuro.

ANEXOS

VI ENPE

Encontro Nacional de Provedores do Estudante

14 outubro 2016 | Anfiteatro I (Parada)
Universidade da Beira Interior

PROGRAMA

09h30 | **Acolhimento**

10H00 | **Sessão de Abertura**

António Carreto Fidalgo | Reitor da Universidade da Beira Interior
Francisca Castelo-Branco | Presidente da Direção da AAUBI
Luís Lourenço | Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior

10H30 | **Tertúlia 1***

O exercício de Provedor como promoção da justiça, coesão e desenvolvimento
Catarina Sampaio Ventura | Assessoria do Provedor de Justiça

O Apoio ao Estudante do Ensino Superior - perspetivas e desafios para o futuro
João Queiroz | Diretor Geral do Ensino Superior

Moderação: Maria Flora Silva | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viana do Castelo

12H30 | **Almoço**

14H00 | **Tertúlia 2****

O contributo do Provedor do Estudante: Mediação para a justiça, coesão e desenvolvimento institucional

Raul Bruno de Sousa | Provedor do Estudante da Universidade Lisboa
Irene Portela | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave
José Manuel Tedim | Provedor do Estudante da Universidade Portucalense
Maria Amália Rebolo | Provedora do Estudante do Instituto Piaget

Moderação: Diogo Figueiredo | Provedor do Estudante da Universidade de Évora

15H30 | **Intervalo**

15H45 | **Tertúlia 3****

Observatório Nacional e desenvolvimento REDEPEES

Alexandre Cruz | Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro
Augusta Mata | Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança

17H30 | **Encerramento dos trabalhos**

*Aberta ao público

**Apenas para os participantes (Provedores do Estudante)

Comissão VI ENPE:
Luís Lourenço (UBI)
Augusta Mata (IPB)
Maria do Rosário Braga da Cruz (U. Europeia)
Maria Amália Rebolo (I. Piaget)

Secretariado:
Provedoria do Estudante
Universidade da Beira Interior
Rua Marquês D'Ávila e Bolama
6201-001 Covilhã | Portugal
Telef.: +351 275 242 025
E-mail: provedor@ubi.pt
http://www.ubi.pt



Anexo II

	N.º de Processo	Condição	Fonte	Data de Entrada	Data de Saída	Dias	Curso	Ano	Âmbito da Reclamação
ANO LETIVO 2015/2016	148	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	23/06/2016	21/09/2016	90	Mestrado em Psicologia da Educação	2º	Pedagógico
	149	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	16/07/2016	02/08/2016	17	Mestrado em Psicologia da Educação	2º	Pedagógico
	150	Aluno	Formulário online	20/07/2016	26/09/2016	68	Comunicação Cultura e Organizações	3º	Pedagógico
	151a	Aluno	Formulário online	24/07/2016	26/09/2016	64	Enfermagem	1º - Trabalhador Estudante	Pedagógico
	151b			24/07/2016	26/09/2016	64			Pedagógico
	152	Aluno	Formulário online	25/08/2016	05/09/2016	11	Enfermagem	2º	Administrativo
ANO LETIVO 2016/2017	153	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	22/09/2016	26/09/2016	4	CTEsP Guias da Natureza	Candidato	Académico
	154	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	27/09/2016	30/11/2016	64	Engenharia Informática	3º	Administrativo
	155	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	03/12/2016	09/12/2016	6	Gestão	1º	Académico
	156	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	06/12/2016	09/12/2016	3	Psicologia	3º - Estudante a tempo parcial	Académico
	157	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	13/02/2017	15/03/2017	30	Doutoramento em Ciências do Desporto	Ex-Aluno	Administrativo
	158	Aluno	e-mail - Provedor do Estudante	14/02/2017	15/03/2017	29	Educação Física e Desporto	1º	Administrativo
	159	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	24/02/2017	31/05/2017	96	Enfermagem	Ex-Aluna	Administrativo
	160	Aluna	e-mail - Provedor do Estudante	19/04/2017	24/04/2017	10	Biologia	2.º	Pedagógica

Recomendação N.º08/PE/2016

Ao analisar o processo relativo a um aluno do Curso CCO, verificamos um conjunto de elementos relativos aos critérios que sustentam a avaliação escolar do respetivo aluno, sobre os quais importa refletir e que fundamentam, globalmente, a presente Recomendação.

Nestes termos, a Provedoria do Estudante recomenda a todos os docentes uma particular atenção, no lançamento, em pauta, da avaliação sumativa, procurando que a mesma seja representativa de todos critérios que sustentam a dinâmica do processo avaliativo.

Consideramos que a exposição e clarificação do processo avaliativo constituem, de facto, um elemento crítico, na credibilização da ação docente e, por consequência, da UMa. Assim, enfatizamos a importância de um cuidado acrescido e que, objetivamente, a classificação quantitativa absoluta, seja representativa do conjunto das diversas ponderações relativas do processo de avaliação.

Em face do exposto anteriormente, a Provedoria sugere aos docentes, que os resultados finais expostos e publicitados em pauta, correspondam literalmente, à possibilidade de transição ou retenção, na unidade curricular em causa.

Recomendação N.º09/PE/2016

Ao analisar o processo relativo a um aluno do Curso de Enfermagem, verificamos um conjunto de situações relativas aos critérios que sustentam a avaliação escolar do respetivo aluno, sobre os quais importa refletir e que fundamentam, globalmente, a presente Recomendação.

Nestes termos, a Provedoria recomenda a todos os docentes uma particular atenção, na informação e clarificação dos critérios definidos para a avaliação, formativa e sumativa dos alunos, bem como a definição de um canal de comunicação comprovadamente seguro.

Consideramos, por outro lado, que os trabalhadores estudantes, por beneficiarem de um estatuto diferenciado, os docentes, em conjunto com os discentes, devem assegurar que os instrumentos de comunicação são devidamente eficazes e eficientes, no que se refere à transmissão de informações respeitantes à dinâmica do processo de ensino-aprendizagem.

Em face da presente situação, a Provedoria sugere aos docentes, sobretudo quando refletimos sobre alunos com estatuto próprio, que os mesmos sejam antecipadamente informados sobre as diversas formas, critérios e objetivos, que traduzem o processo avaliativo. Assim, poderemos promover uma maior consciencialização e parcimoniosamente exigir uma elevada responsabilização das suas atitudes e comportamentos, prevenindo o possível desenvolvimento de situações complexas, cuja resolução implica custos a vários níveis de competência e responsabilidade.

Recomendação N.º10/PE/2016

Ao analisar o processo relativo ao deficiente funcionamento da internet na residência universitária, apresentado por um aluno do Curso de Engenharia Informática, verificamos a necessidade de uma intervenção o mais célere possível, a fim de prevenir eventuais constrangimentos, na promoção do sucesso escolar dos alunos residentes. Considerando o acesso à internet como um elemento crítico, no acesso à informação e comunicação, importa refletir e decidir

sobre ações concretas que realizem o objetivo definido. É com este propósito que fundamentamos, globalmente, a presente recomendação.

Nestes termos, a Provedoria recomenda aos diferentes órgãos competentes da Universidade para pensarem e disponibilizarem os recursos suficientes para o desenvolvimento de uma solução técnica, eficiente e eficaz, que responda positivamente às expectativas dos alunos da residência universitária. Tendo em conta o relatado e com a devida parcimónia que se exige, a quando da procura das melhores soluções, sugeríamos como possível intervenção, a aquisição e colocação de repetidores de sinal de forma a cobrir a totalidade da residência universitária e, assim, facilitar o acesso à rede Wi-Fi a todos os residentes.

Na complexidade social, deste tempo-espaço dinâmicos em que vivemos, renovamos e reforçamos a importância fundamental do acesso à internet, na educação e formação do Homem de futuro.

Recomendação N.º11/PE/2016

Ao analisar e refletir sobre a reclamação efetuada por um aluno do curso de Psicologia, verificámos, sumariamente, o seguinte: 1. A Faculdade de Artes e Humanidades (FAH) atribuiu, inicialmente, a lecionação da UC da Psicologia das Organizações a uma docente que, por motivos de doença grave, não pode assumir efetivamente essa competente responsabilidade; 2. Foram realizadas, pelos vários órgãos de gestão da Universidade, diversas tentativas para substituir a docente em causa; 3. Não foi possível substituir a docente em tempo útil; 4. Não foi lecionada a Unidade Curricular (UC), Psicologia das Organizações, no primeiro semestre do ano letivo de 2016/17; 5. A turma, onde se inclui o aluno reclamante, não concluiu a UC, Psicologia das Organizações.

Neste contexto, tendo em conta os elementos apresentados, coadjuvado com o facto do aluno em causa ser finalista e ter sustentado, no decurso da reclamação, que ficaria fortemente prejudicado, no que se refere à conclusão do ciclo de estudos, pela passagem da UC do 1º semestre para o 2º semestre, é nosso entendimento, salvaguardando, naturalmente, a qualidade do processo educativo, que a uma causa excecional, como a exposta, produza correlativamente uma decisão equitativa e excecional. Assim, em conformidade com o descrito, a Provedoria do Estudante recomenda que seja permitido ao aluno da UC, Psicologia das Organizações, a realização de uma época extraordinária de exame, no 1º semestre, sem prejuízo da utilização de outro tipo de avaliação de ensino, que possibilite ao aluno a conclusão da UC identificada.