



# Relatório de Actividade 1/10

Janeiro a Dezembro de 2010

Provedor do Estudante

Prof. Doutor Diogo Mateus

---



No cumprimento do definido no Regimento do Provedor do Estudante, apresenta-se o Relatório de Actividades da Provedoria referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2010.

O presente relatório estrutura-se em 4 pontos:

- I — Descrição dos procedimentos da Provedoria;
- II — Descrição sumária, assuntos e estado actual dos processos recebidos;
- III — Identificação de constrangimentos;
- IV — Prospectiva.

### **I — Descrição dos procedimentos da Provedoria;**

Durante o período em análise, para além dos assuntos remetidos directamente pelos estudantes, e em concordância com o definido pelos Senhores Reitor e Administrador, a Provedoria foi responsável pela análise e instrução dos processos remetidos pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (Gabinete do Ministro e Inspecção-Geral), quando referentes a situações que envolviam estudantes, e pelo acompanhamento e instrução dos processos inscritos no Livro de Reclamações. Foi então necessário estabelecer regras para a entrada dos processos considerando as entradas por:

- Formulário próprio disponibilizado aos alunos [29 processos];
- Via electrónica utilizando o Portal ULHT [127 processos];
- Esclarecimentos ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (Gabinete do Ministro e Inspecção-Geral) [8 processos];
- Livro de Reclamações [28 processos];
- Pedido de intervenção por parte dos serviços [Sem referência numérica].

O procedimento adoptado nos processos que deram entrada foi o contacto directo, via telefone ou e-mail com os serviços ou direcções pedagógicas visadas, com a finalidade de solicitar esclarecimentos sobre as situações expostas. Exceptuam-se alguns casos que, por solicitação dos serviços, o acompanhamento e esclarecimento do Provedor dirimiram a situação.

Os processos inscritos em Livro de Reclamações passaram a ser instruídos de forma completa aquando do envio da Folha, assim após a inscrição no Livro, é solicitado num prazo de 3 dias a resposta ao exposto pelos serviços competentes o que permite enviar o processo com as alegações da Instituição no prazo legal (10 dias). Registe-se que a intervenção no momento do Provedor, e dos serviços académicos, permitiu anular a inscrição em Livro de várias reclamações de alunos.

Os processos são classificados segundo a sua natureza, nomeadamente: pedagógica —

quando referente a assuntos que reportam a aspectos pedagógicos;



Administrativa — quando reportam a situações administrativas;

Infra-estruturas — quando são identificados problemas materiais;

Outros — quando não é possível atribuir uma categoria;

Mistos (indicando as várias tipologias) — quando os processos que implicam assuntos de várias naturezas são classificados como mistos

Relativamente ao procedimento de finalização dos processos foi adoptada a seguinte metodologia:

### Arquivado

Quando o processo é concluído. Neste particular registe-se que os processos se consideram concluídos quando há resposta formal do arquivamento por parte do Ministério e nos casos em que há confirmação das partes envolvidas de resolução dos eventuais problemas.

### Aguarda decisão

Quando os processos remetidos ao Ministério aguardam a recepção da decisão final.

### Aguarda Resposta

Quando se aguarda a resposta por parte dos serviços competentes e/ou dos estudantes envolvidos.

Para facilitar os procedimentos foi montado um sistema de arquivo em suporte físico por pastas diferenciadas por cores. O arquivo é efectuado em simultâneo em formato digital. Os documentos entregues em formato digital só são materializados se necessário.

A página da ULHT possui um espaço dedicado ao Provedor do Estudante onde a partir do mês de Julho ficou disponível uma plataforma que permite disponibilizar as Recomendações on-line e um espaço para que os alunos deixem comentários (devidamente filtrado e só visível após validação).

## **II — Descrição sumária, assuntos e estado actual dos processos recebidos**

Os processos recebidos distribuem-se conforme anteriormente definido quanto à sua origem e classificação. No que reporta à distribuição dos processos por Unidade Orgânica da ULHT atente-se ao quadro seguinte:



Unidade Orgânica	nº de processos
FAUG - Faculdade de Arquitetura, Urbanismo e Geografia	27
ECA - Escola de Ciências Aeronáuticas	4
ECATI - Escola de Comunicação, Artes e Tecnologias de Informação	26
DCS - Departamento de Ciências da Saúde	8
FCSH - Faculdade de Ciências Sociais e Humanas	14
ICE - Instituto de Ciências da Educação	3
IES - Instituto de Estudos de Segurança	4
FD - Faculdade de Direito	34
FEG - Faculdade de Economia e Gestão	12
FEFD - Faculdade de Educação Física e Desporto	7
FECN - Faculdade de Engenharias e Ciências Naturais	15
FMV - Faculdade de Medicina Veterinária	4
FP - Faculdade de Psicologia	34
EBA - Escola de Belas Artes	0
Total	192

Os principais problemas identificados no período de referência são referentes a infra-estruturas, nomeadamente às condições das instalações com destaque para a manutenção de salas de aula (onde há infiltrações, lâmpadas fundidas, desconforto), a situações e pedagógicas e administrativas onde se destacam o lançamento de classificações e a falha no esclarecimento devido, inclusivamente informações contraditórias, por parte dos serviços.

Das análises efectuadas, e com os processos já arquivados, a resposta dada pelos serviços envolvidos (quer administrativos quer pedagógicos) foi célere e resolveu os problemas equacionados. Regista-se apenas a ausência de resposta relativamente às questões relacionadas com as infra-estruturas, aguardando-se desde há 3 meses resposta por parte do Eng. Ricardo Pina a um pedido de reunião para esclarecimentos, e a dois processos pendentes do curso de Serviço Social.

Por motivos distintos as situações pendentes afiguram-se preocupantes. No que respeita às infra-estruturas será importante garantir que no período de férias se efectue uma verificação exaustiva dos espaços para assegurar condições de qualidade para o começo do próximo ano lectivo. Sabendo que é prática corrente na instituição no período de férias efectuar a manutenção do espaço esperamos que no início do ano lectivo não sejam reportados os problemas que, recorrentemente, têm vindo a ser identificados, nomeadamente, falta de qualidade dos quadros disponibilizados, lâmpadas fundidas, vidros quebrados e infiltrações em salas de aula.

Existem dois casos pendentes referentes ao Curso de Serviço Social. Num dos casos, referente a um estágio curricular, e embora a insistência para a resolução efectiva do problema identificado, ainda não foi obtida resposta. As indicações transmitidas até ao momento apenas contemplam a visão dos responsáveis da ULHT sendo necessário averiguar a situação junto das entidades acolhedoras e solicitar relatório escrito de acompanhamento. Neste sentido, e após a resolução deste processo,



é intenção do Provedor proceder a uma recomendação específica relativa aos Estágios Curriculares dos cursos da ULHT. No outro caso pendente já foi emitida uma resolução para o problema uma vez que se trata de um facto devidamente enquadrado no Regulamento Geral de Avaliação de Conhecimentos da ULHT, mantendo-se resistência por parte dos docentes envolvidos na correcção da situação, chegando a colocar em causa as competências do Provedor e a sua recomendação.

### **Processos que envolvem o MCTES**

As reclamações apresentadas ao MCTES, incluindo as queixas apresentadas no Livro de Reclamações, num total de 37, foram apresentadas de forma directa sem que fosse solicitada a intervenção do Provedor. No entanto, como já referido, competiu ao Provedor instruir o processo e elaborar a resposta ao MCTES. Todos os processos existentes foram instruídos e encaminhados havendo já resposta de arquivamento de 37 processos onde foi reconhecido o procedimento tomado pela instituição na resolução atempada (assim que comunicada) do problema. Nas análises efectuadas pelos serviços do MCTES há uma referência clara à necessidade de os estudantes recorrerem ao serviço do Provedor do Estudante para auxiliar a dirimir qualquer problema, reconhecendo-se a correcta actuação da ULHT.

O procedimento geral adoptado para instruir os processos apresentados em Livro de Reclamações, descrito anteriormente, e embora exista um reduzido número de reclamações nesta via, por intervenção directa do Provedor e dos Serviços Académicos, revela-se eficaz, célere e permite transmitir para o exterior (MCTES) um acompanhamento efectivo das situações apresentadas pelos alunos. Registe-se que apenas uma queixa foi apresentada depois de ter sido acompanhada a situação pelo Provedor do Estudante. Na verdade, e pese embora a aluna não tenha razão na exposição que efectuou, queria uma resposta imediata, impossível de assegurar.

Refira-se ainda que, por iniciativa do Inspector Virgílio Alves, tive uma reunião de trabalho para analisar e entendermos um problema específico apresentado por uma aluna. Na reunião foi possível encontrar uma ponte de diálogo, importante para o futuro, e que o trabalho do Provedor do Estudante é entendido como importante auxílio na resolução de problemas. Registe-se que a Inspeção-Geral está disponível para auxiliar a ULHT, e o Provedor, em qualquer caso que suscite dúvidas.

### **III — Identificação de constrangimentos**

O maior constrangimento identificado prende-se com o espaço de trabalho do Provedor, de facto desde Janeiro de 2010 que o Gabinete atribuído ao Provedor está ocupado e, desde o mês de Julho, a situação agravou-se, tornando-se insustentável com o sigilo do cargo a partilha do espaço com os serviços de direcção da Escola de Belas Artes do Exmo. Prof. Doutor Pereira Brandão. Recordemos que a ocupação do espaço seria temporária, máximo dois meses, e actualmente agravou-se com a entrada de mais um ocupante. Registe-se que o Provedor tem utilizado o gabinete do Reitor para



receber os requerentes, tendo já efectuado reuniões em salas de aula e outros locais que não apresentam as necessárias condições. Espera-se que no futuro próximo seja possível resolver a questão do espaço para o Provedor.

Regista-se ainda que foi solicitado ao Dr<sup>e</sup> Luis Mata um telefone móvel para o serviço da Provedoria, na verdade o volume de contactos necessários e a necessidade de estar contactável, que fica mais difícil pela ausência de gabinete, justificava este pedido. No entanto regista-se que o serviço disponibilizado apenas efectua chamadas para números da COFAC (e não todos) e não permite a realização de chamadas para outros números que não os de uma lista que devo fazer chegar via e-mail. Assim, se houver necessidade de contactar alguém (por exemplo um aluno) estou impedido de o fazer. Espera-se que seja urgentemente resolvida esta questão.

#### **IV — Prospectiva**

O registo de actividade revela que à medida que o conhecimento da existência do Provedor aumenta o volume de trabalho é proporcional.

O trabalho desenvolvido até este momento tem-se revelado eficaz pelo que se pretende manter a metodologia e garantir um acompanhamento efectivo dos processos. Pretende-se no âmbito das competências do Provedor, e a partir das respostas do MCTES e das suas recomendações, produzir documento específico, a enviar aos responsáveis envolvidos para que, para além de conhecerem a resposta final possam agilizar procedimentos para o futuro.

Gostaria de agradecer à Mestre Nilva Martinho, reconhecendo o excelente trabalho desenvolvido e a assessoria que tem prestado à Provedoria que se revela essencial para o decurso da actividade de forma qualificada. Refira-se ainda que o Gabinete Jurídico, na pessoa do Dr. Luís Gomes, tem auxiliado e esclarecido sempre que solicitado. Não posso deixar de reconhecer o empenho dos Serviços Académicos na colaboração com a Provedoria. Regista-se ainda a compreensão e rápida resposta aos directores de unidades orgânicas e funcionais da ULHT, que garantem a instrução e resolução dos processos de forma rápida.

Diogo Mateus

Provedor do Estudante da ULHT