



RELATÓRIO

2011

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2011 (Janeiro/Dezembro) e inclui uma análise mais detalhada às reclamações inscritas em Livro de Reclamações entre 2006 e 2011.

O trabalho da Provedoria do Estudante teve o apoio da Dr.^a Catarina Costa destacando-se a sua colaboração efectiva e dedicada em todos os momentos.

As formas de entrada dos processos são a via digital (40%), preenchimento do formulário próprio (22%), registados em livro ou solicitações do Ministério (16%) encaminhados pela Reitoria (8%) e pela Administração (13%) e outros (1%). O acompanhamento dos processos é efectuado directamente pelo Provedor do Estudante com auxílio do secretariado (Dr.^a Catarina Costa).

Durante o ano 2011 destaca-se o apoio dado pelos serviços e direcções científicas e pedagógicas quer nos esclarecimentos solicitados quer no acolhimento das recomendações efectuadas. No entanto há que reflectir em alguns procedimentos (que destacamos no presente relatório) para melhorar a eficiência dos serviços prestados e assegurar a qualidade.

Durante o presente ano houve ainda algumas situações que, pela rápida resolução, não originaram processos no âmbito da provedoria embora tenha existido a tentativa de registo efectivo de todas as acções. O aumento no número de reclamações verificado este ano deve-se, também, ao registo de situações que em anos anteriores não se efectuava, facto que não poderá ser esquecido na análise comparativa entre os dois anos. No que respeita ao número de reclamações inscritas em livro destaca-se um aumento significativo. Estas reclamações raramente são de âmbito pedagógico relacionando-se maioritariamente com os serviços - demora no atendimento, atrasos na emissão de documentos ou falha nas informações prestadas. Este assunto será abordado mais à frente.

Saliente-se que a Provedoria recebe quer da Reitoria quer da Administração todo o apoio necessário à sua actividade.

Análise do ano 2011

Durante o ano de 2011 deram entrada na Provedoria do Estudante 233 processos. Destes processos destacam-se 124 (~53%) de âmbito pedagógico, a que acrescem 7 (~3%) que relacionam questões pedagógicas e administrativas, e 74 (~32%) processos de âmbito administrativo. Os restantes casos prendem-se com a Taxa A3ES (7/~3%) processos) e queixas relativas às infraestruturas (5/~2%), as reclamações anuladas (8/~3%) e outros casos (8/~3%).

No que respeita às questões pedagógicas, e porque se destacam, refira-se que os cursos com maior número de reclamações são o Direito (17 reclamações), a Psicologia (23 reclamações) e o Serviço Social (12). No âmbito do Serviço Social registre-se que o número de reclamações não corresponde ao número de reclamantes uma vez que existem reclamações conjuntas de vários alunos.

No que respeita aos cursos (áreas) de Psicologia e Direito entram na média geral de reclamações que se relacionam com o lançamento de classificações, no pedido de esclarecimento relativo a avaliações e critérios e dúvidas/ não concordância nos processos de atribuição de competências. No que respeita ao Serviço Social as reclamações prendem-se essencialmente com a metodologia de avaliação (precedências) com a colocação em estágio e com o funcionamento geral do curso.

Os atrasos no lançamento de classificações são transversais na ULHT, com mais de 25% das 124 reclamações a reflectirem este problema. Neste sentido recomenda-se uma acção por parte da Administração/Reitoria para que este problema não se mantenha. Ao nível pedagógico destaca-se ainda a gestão de horários, incluindo a sobreposição de unidades curriculares, que de forma geral se resolvem ou não se verificam. Os processos relativos a creditação de competências, geralmente associados a desilusão perante as equivalências dadas, são também contributos para o número de reclamações de âmbito pedagógico mas, em todos os casos que deram entrada, não assiste razão ao reclamante estando as atribuições devidamente validadas cientificamente. Noutros casos, que sobrepõem assuntos pedagógicos e administrativos destaca-se o não cumprimento de prazos definidos quer para a reapreciação de provas quer para a disponibilização de elementos para emissão de certificados ou outras declarações.

No geral há ainda alguma incompreensão por parte de alguns docentes para a necessidade de adoptarem a metodologia de avaliação contínua, registando-se nas

unidades orgânicas da Farmácia e da Medicina Veterinária alguma complicação com as épocas de avaliação e a disponibilização aos alunos das épocas de avaliação em cumprimento com o regulamento geral de avaliação. Sobre este assunto foi emitido parecer do Provedor do Estudante.

Os processos relativos a questões administrativas representam aproximadamente 32% do total de reclamações como anteriormente referido. Registe-se que do total de processos administrativos (74) há uma significativa presença de solicitações de isenção de pagamentos ou pedidos de auxílio financeiro (~20%), facto que vai ao encontro dos problemas económicos do país.

No que respeita às reclamações do foro administrativo elas representam a grande maioria das inscrições em Livro de Reclamações, e prendem-se essencialmente com questões de tempo de espera para atendimento e atraso na emissão de certificados e diplomas. Estas situações são maioritárias e revelam um problema na relação com os estudantes que poderá dificultar a imagem geral da instituição. De forma directa há que reflectir sobre os serviços prestados, as informações disponibilizadas e investir na redução de tempo de espera, maior informação aos alunos sobre os serviços on-line e uma relação mais eficaz entre os Serviços Académicos e as Direcções de Curso. Neste último factor – mais eficiente relação entre serviços académicos e pedagógicos – é importante que as direcções de curso mantenham actualizados os serviços das decisões que tomam ou que pretendem tomar do ponto de vista pedagógico, aferindo sempre com a administração ou com os serviços os impactos que possam decorrer dessas acções.

Da análise geral aos processos do ano 2011 destaca-se a necessidade de:

Âmbito Pedagógico

- Sensibilizar os Docentes para a necessidade de entrega das Fichas de Unidade Curricular tal como Recomendação PE 06/2010 e para a necessidade de informarem os estudantes dos métodos de ensino/aprendizagem e das formas de avaliação tal como Recomendação PE 09/2010;
- Assegurar que as classificações são lançadas em sistema em tempo (cumprindo as normas vigentes) tal como já referido na Recomendação PE 10/2010;
- Lembrar aos Directores de Cursos que devem acompanhar efectivamente os cursos, mantendo-se informados e fazendo cumprir as normas vigentes na Universidade. Neste ponto interessa ainda que se siga a Recomendação 04/2011,

relativa ao acompanhamento de cursos não conferentes a Grau e a Recomendação 8/2011 relativa ao acompanhamento e gestão de cursos;

- Proceder, com carácter de urgência, a um levantamento efectivo dos Planos de Estudo (em vigor ou não), da sua conformidade com os objectivos a que se destinam, incluindo bibliografia, horas de contacto, métodos de avaliação e programa, assegurando que o processo de disponibilização destes documentos por parte dos serviços académicos é rápida e eficiente (cf. Recomendação PE 8/2011);
- No seguimento do ponto anterior torna-se necessário que para cada ano lectivo, posterior a 2009, sejam arquivadas as Fichas de Unidade Curricular que, segundo o modelo imposto pelo Regulamento Geral de Avaliação, se constituem como programa oficial da Unidade Curricular para todos os efeitos;
- Torna-se importante que para todas as provas (escritas, orais ou entregas de trabalhos) sejam mantidos registos de presença, devidamente assinados, e que em caso de desistência o estudante inscreva nessa folha essa informação. Interessa ainda que para as provas orais, ou outras provas de apresentação, sejam elaboradas actas. (cf. Recomendação 5/2011);

Âmbito dos Serviços

- Reforço da atenção dada aos prazos estabelecidos para a emissão de documentos;
- Reforço do pessoal em atendimento ao público, nomeadamente no que diz respeito ao serviço de secretaria, diminuindo o tempo de espera. Será útil em momento de grande afluxo disponibilizar um funcionário para junto dos estudantes tentar saber qual o motivo da ida aos serviços para filtrar situações que podem ser tratadas via digital;
- Reforço na formação do pessoal de atendimento ao público incluindo acções que promovam maior empatia com o público;
- Esclarecimento efectivo às Direcções de Curso sobre procedimentos a seguir no acompanhamento e gestão dos mesmos;

Análise das reclamações apresentadas em Livro de Reclamações 2006-2011

Introdução

O Livro de Reclamações foi disponibilizado em 2006 no cumprimento da Legislação Nacional tendo sido registada a primeira reclamação em Agosto de 2006.

Até Setembro de 2009 o procedimento associado ao tratamento das reclamações em Livro dependia do Gabinete Jurídico que, nos termos legais, enviava a reclamação à Inspeção-Geral do Ministério da Ciência Tecnologia e Ensino Superior (IGMCTES), antes de decorridos 10 dias úteis, aguardando a solicitação de esclarecimentos por parte da IGMCTES para enviar o relatório do sucedido. A partir de 2009 a função ficou a cargo da Provedoria do Estudante que, por sugestão do Gabinete Jurídico, passou a enviar no prazo de 10 dias úteis, em simultâneo com a Reclamação, as considerações necessárias para a avaliação por parte da IGMCTES. Registe-se que dos relatórios enviados pela IGMCTES os processos foram arquivados e apenas em alguns houve lugar a recomendações à Instituição.

Análise

Entre 2006 e 2011 foram registadas 153 Reclamações, uma média de 30,6 reclamações por ano numa distribuição efectiva demonstrada no seguinte quadro:

Reclamações registadas (efectivas) em Livro na ULHT entre Agosto 2006 e Dez 2011.

Ano	N.º de Reclamações	Média Mensal	% do Total
2006*	10	2	6,6%
2007	31	2,6	20,5%
2008	30	2,5	19,9%
2009**	33	2,8	21,9%
2010	16	1,3	10,6%
2011	31	2,6	20,5%
TOTAL	151	2,4	100%

* O primeiro registo de 2006 foi efectuado em Agosto pelo que só se consideram 5 meses deste ano.

** Em Novembro de 2009 entrou em funções o Provedor do Estudante da ULHT.

Fonte: Livros de Reclamações da ULHT

A média mensal de reclamações em livro é de 2,4 registando-se no entanto que à excepção de 2010 (e 2006 com apenas 5 meses) todos os anos se apresentam acima dessa média.

Das reclamações inscritas em livro 85% relacionam-se com questões administrativas e 15% com questões pedagógicas.

Reclamações inscritas em Livro na ULHT por âmbito da Reclamação

	Âmbito	
	Pedagógico	Administrativo
2006	0	10
2007	2	29
2008	5	25
2009	4	29
2010	2	14
2011	7	24

Fonte: Livros de reclamação ULHT

No âmbito pedagógico destacam-se os atrasos no lançamento de classificações, os critérios de avaliação e os procedimentos para a acreditação de competências. Registe-se que a inscrição em livro da não existência de classificação devidamente lançada em sistema aumentou em 2011 (3 reclamações). Este facto revela uma fragilidade da Universidade que interessa anular. Registe-se que dos relatórios já recebidos pela IGMCTES não foi dada atenção ao reclamante pelo facto de o problema ser resolvido pela ULHT em momento imediatamente posterior à Reclamação. No restante as reclamações de âmbito pedagógico incidem sobre vários factores incluindo a gestão de horários, os critérios de avaliação e a creditação de competências mas nenhum se destaca pelo conteúdo da reclamação, sendo na maior parte dos casos arquivado o processo.

No âmbito administrativo o destaque vai para o tempo de espera nos serviços de secretaria com algumas referências à necessidade de formação do pessoal (27%) verificando-se que ao longo dos anos ela tem vindo a diminuir, enquanto o tempo de espera (excessivo) tem vindo a ser mais registado ao longo dos anos. São ainda de destacar as reclamações que referem o atraso na emissão de documentos (17%) e a falha de informação prestada (13%). Estes factores indicam a necessidade de apostar mais no reforço de pessoal, na sua qualificação e motivação.

As reclamações referentes aos valores cobrados representam cerca de 20% das reclamações em livro. Saliente-se que as reclamações apresentadas no âmbito financeiro incluem reclamações sobre valores cobrados (mês de Setembro quando não há aulas, por exemplo) que estão devidamente regulamentados pelo que vai ao encontro da questão sobre a informação prestada que, parece, falhar em algum momento.

Registam-se ainda algumas reclamações relativas a infraestruturas e equipamentos e ao estacionamento. Saliente-se que em 2011 não se registaram reclamações referentes a instalações.

O ano de 2011 no Livro de Reclamações

O ano de 2011 pode considerar-se, neste aspecto, atípico, registando-se em Livro maior número de reclamações consideradas no foro pedagógico. Interessa por isso reflectir quais os factores que levaram os reclamantes a inscreverem as queixas no Livro. Do total de queixas inscritas uma refere-se à PROMETRIC, não tendo a ULHT qualquer responsabilidade sobre o ocorrido.

Aumentou, significativamente, o número de queixas pedagógicas (em relação aos dois anos anteriores) sendo o atraso no lançamento de classificações o maior contribuinte (3 reclamações no total de 7) seguindo-se algumas referências aos critérios de avaliação.

Do ponto de vista administrativo é de realçar o maior número de reclamações sobre o tempo de espera nos serviços e formação dos funcionários (7 no total de 24) e o atraso na entrega de documentos (4 em 24) e falha nas informações prestadas onde se podem partilhar responsabilidades pedagógicas e administrativas (3 em 24). Os restantes casos prendem-se com situações relativas a pagamentos e reembolsos e à necessidade de pagamento de taxa A3ES.

Da análise evolutiva das reclamações em Livro destaca-se a necessidade de maior investimento no pessoal (formação, gestão e reforço), no agilizar processos de entrega de documentos (reduzindo tempos), na necessidade de maior divulgação aos estudantes (implicando meios de divulgação digital, maior envolvimento dos docentes e direcções de curso), a necessidade de cumprir com os prazos para lançamento de classificações e uma melhoria no acompanhamento dos estudantes por parte das direcções e secretariados de curso que, pela proximidade, podem anular de forma mais eficiente constrangimentos existentes.

Lisboa, 27 de Dezembro de 2011.

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Diogo Mateus