



RELATÓRIO

2012

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2012 (Janeiro/Dezembro).

O trabalho da Provedoria do Estudante teve o apoio da Dr.^a Catarina Costa destacando-se a sua colaboração efectiva, dedicada e eficiente no encaminhamento e acompanhamento efectivo dos assuntos tratados por esta provedoria.

A actuação da Provedoria do Estudante da ULHT é independente mas trabalha em estrita colaboração com os serviços e órgãos da Instituição na prossecução de respostas e acções que visem o funcionamento correcto da ULHT. Assim para além da apresentação directa de questões/reclamações por parte do corpo discente é prestado apoio a situações apresentadas junto da Reitoria e Administração (por despacho/encaminhamento do Reitor e Administrador) e o esclarecimento/auxílio directo aos responsáveis dos órgãos e serviços no sentido de dirimir conflitos e melhorar o serviço prestado, no respeito pelos regulamentos e pela equidade e justiça no tratamento aos estudantes. No âmbito das responsabilidades da Provedoria do Estudante está o tratamento, resposta e resolução de situações apresentadas em Livro de Reclamações bem como as apresentadas a entidades externas (p.e. DGES/IGEC).

A 13 Julho, pelo Despacho Conjunto n.º16/2012, foi criada uma Comissão própria para auditar os processos de todos os alunos que, entre Março de 2006 e a data do despacho, ao abrigo da Lei, requereram creditação de competências por reconhecimento profissional. o aludido Despacho nomeou como presidente dessa Comissão o Provedor do Estudante. Por parte da IGEC, e por Despacho do Ministro da Educação de 16 de Julho, iniciou-se em paralelo uma acção inspectiva aos processos de creditação de competências profissionais que foi acompanhada pelo Provedor do Estudante, enquanto presidente da Comissão de Auditoria Interna. Por este facto o trabalho da Provedoria conseguiu atingir os níveis de execução e resolução dos problemas apresentados pela organização e procedimentos definidos para a Equipa da Provedoria onde se destaca e reforça, mais uma vez, o apoio da Dr.^a Catarina Costa.

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

Análise dos processos

No decorrer do ano 2012 deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT 299 processos, um acréscimo aproximado de 31% (76 processos) face ao ano anterior (2011). Destaque-se ainda o facto de, em algumas situações, não ter sido efectuado qualquer registo, essencialmente casos que foram de imediato solucionados/esclarecidos e se reconhecem como ajudas pontuais/esclarecimentos simples não envolvendo a participação de serviços ou órgãos que não a provedoria.

Proveniência

A forma de entrada das reclamações e pedidos de esclarecimento/ajuda, pode ocorrer por via telefónica, e-mail, preenchimento de formulário próprio, carta ou por apresentação directa junto da Provedoria.

No que concerne à origem pode ser dividida em dois grandes grupos:

- Interno, através do contacto directo do estudante, o reencaminhamento por parte da Administração e Reitoria ou outros órgãos da ULHT (Direcções de Curso ou Unidade Orgânica), a solicitação dos Serviços e o Livro de Reclamações; e
- Externo, usualmente por reencaminhamento da Reitoria e/ou Administração, proveniente da DGES e/ou IGEC.

No decorrer de 2012, dos 299 processos que deram entrada, 99% foram internos (295 processos). relativamente à forma de entrada destaca-se a via digital (55%:165 processos) a entrada via formulário do Provedor do Estudante (14%: 43 processos). O Livro de reclamações originou 27 processos (9%) e foi solicitado o auxílio/esclarecimento da IGEC em 4 processos.

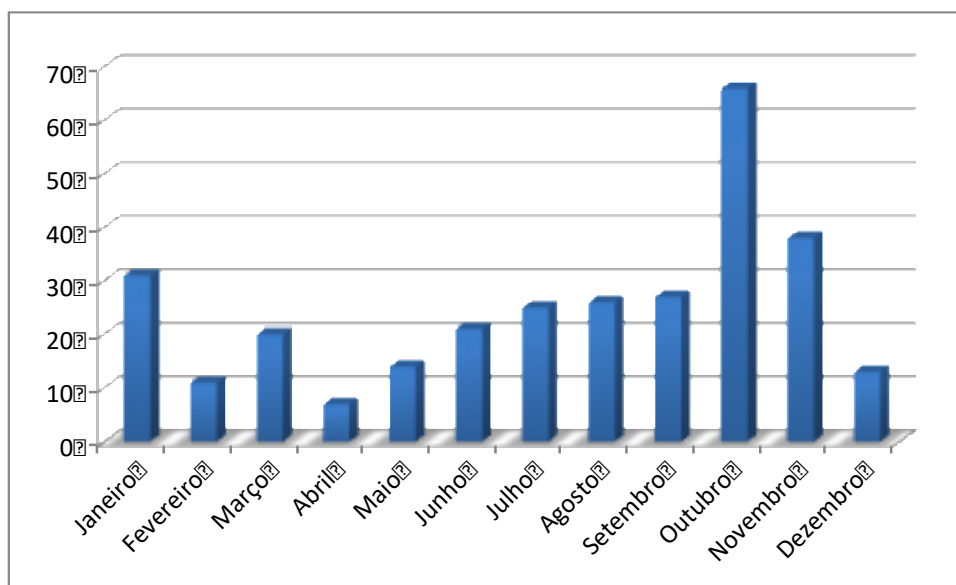
Quadro indicativo da origem e forma de entrada dos processos

Entrada		Processos	
Interna		295	
	Estudantes	e-mail	165
		Carta	2
		Directo	14
		Formulário PE	43
		Telefone	3
		Livros de Reclamações	27
		Administração	13
		Reitoria	22
		Outros órgãos	5
	Serviços	1	
Externa		4	
	DGES	0	
	IGEC	4	
TOTAL		299	

Relativamente ao ano 2011, regista-se um aumento de processos que chegam por via digital (de 40% em 2011 para 55% em 2012)

Relativamente ao mês em que as reclamações/pedidos de informação são apresentadas regista-se um maior fluxo nos meses de Outubro e Novembro, facto que estará associado ao início do ano lectivo e que coincide também com a época em que existe maior número de alunos em situação de terminar a formação.

Processos apresentados em 2012, por mês



Os processos do tipo Pedagógico são os que maior predominância apresentam nas exposições efectuadas, com uma representação de 50,2% (a que acrescem 7 processos mistos Administrativos/pedagógicos). Os processos de tipo administrativo

representam, em 2012, 37,8% das exposições. Face a 2011, e com um aumento de 28,3% no número de exposições, a tendência para a apresentação de exposições de âmbito pedagógico mantém-se, maioritariamente relacionadas com ausências de classificação lançada a tempo pelos docentes. Foram anulados 3 procesos (por se referirem a instituição distinta (PROMETRIC). Os pedidos de esclarecimento (23) foram superiores aos apresentados em 2011 (8), demonstrando que a Provedoria se estabeleceu, em 2012, como uma fonte de esclarecimento junto da comunidade académica.

Tipologia dos processos (2011 – 2012)					
	2011	2012		Evolução 2011-2012	
		n.º de Processos	%	n.º	%
	Administrativo	81	113	37,8	32
Administrativo / Pedagógico	7	7	2,3	0	0,0
Pedagógico	124	150	50,2	26	21,0
Não válidos	8	3	1,0	-5	-62,5
Serviços e Infraestruturas	5	3	1,0	-2	-40,0
Informações	8	23	7,7	15	187,5
TOTAL	233	299	100	66	28,3

No âmbito administrativo incluem-se as exposições relativas aos aspectos financeiros, maioritariamente relacionados com dívidas. Note-se que alguns dos casos identificados como pedagógicos (poucos) a ausência de lançamento de classificação se relacionam com a ausência de inscrição dos alunos a tempo.

Relativamente aos cursos que maior número de exposições apresentam destacam-se a psicologia (36 exposições das quais 13 pedagógicas), Direito (17, das quais 10 pedagógicas), Gestão de Recursos Humanos (17, das quais 13 de âmbito pedagógico) e Ciência Política (14 das quais 11 de âmbito pedagógico).

Conclusão

É importante destacar que durante o ano o apoio dado pelos serviços e direcções científicas e pedagógicas, quer nos esclarecimentos solicitados quer no

acolhimento das recomendações efectuadas, permitiu responder a tempo e de forma assertiva às exposições 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.

Âmbito Pedagógico

- 1 - As recomendações efectuadas pelo Provedor do Estudante, baseadas na verificação de situações recorrentes, necessitam, para eficácia, de maior divulgação. Sugere-se que os responsáveis pelas unidades orgânicas procedam em efectivo à sua divulgação junto da comunidade académica;
- 2 – A aplicação e cumprimento dos regulamentos existentes, quer por parte dos estudantes quer por parte dos responsáveis pedagógicos, nomeadamente os directores de curso e docentes;
- 3 – A participação activa dos responsáveis pelos cursos (directores/coordenadores) no acompanhamento dos estudantes durante os períodos lectivos, nomeadamente:
 - 3.1 – preparando atempadamente o período lectivo disponibilizando a tempo os horários e os mapas de provas de avaliação;
 - 3.2 – junto dos docentes reforcem para a necessidade de verificação das inscrições dos alunos em sala, alertando para a impossibilidade de lançamento de classificação aos que não se encontrem devidamente inscritos;
 - 3.3 – acompanhando os estudantes e, na medida das suas funções, tentem anular constrangimentos pedagógicos e/ou administrativos, a tempo, evitando níveis de conflito que, atempadamente, se podem anular;
 - 3.4 – recorram, sempre que necessário, aos serviços existentes para esclarecimento de situações administrativas;
 - 3.5 – A tempo, respondam aos requerimentos de índole pedagógica e encaminhem os estudantes para os respectivos serviços, acompanhando os processos, sempre que necessário;

- 3.6 – Verifiquem o lançamento efectivo das classificações em sistema e sensibilizem os docentes para a necessidade de lançar, a tempo, em sistema as mesmas;
- 3.7 – Efectuem o registo e entrega dos enunciados e provas/trabalhos efectuados, devidamente corrigidos, junto dos serviços académicos, em especial as provas realizadas em exame.
- 4 - Maior celeridade na resposta às inscrições, mudanças de turma e processos de creditação profissional garantindo em efectivo a integração académica dos estudantes.

Âmbito Administrativo

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;

Lisboa, Janeiro de 2013.

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Diogo Mateus