



# RELATÓRIO

2013

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2013 (Janeiro/Dezembro).

O trabalho da Provedoria do Estudante teve o apoio da Dr.<sup>a</sup> Catarina Costa destacando-se a sua colaboração efectiva, dedicada e eficiente em todos os momentos.

No decorrer do ano 2012 deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT 258 processos, um decréscimo de 14% face ao ano anterior (2012), representando menos 41 processos. Destaque-se ainda o facto de em algumas situações não ter sido efectuado qualquer registo, essencialmente casos que foram de imediato solucionados/esclarecidos.

A forma de entrada dos processos pode ser dividida em três grandes categorias, o contacto directo do estudante, o reencaminhamento por parte da Administração e Reitoria, a solicitação dos Serviços e as Direcções de Curso ou Unidade Orgânica (via telefone, carta ou e-mail) ou através de reclamação endereçada a entidades externas incluindo o Livro de Reclamações.

De forma directa chegaram a esta provedoria 176 processos (68% do total) enquanto a Administração e a Reitoria encaminharam 44 processos, representando no 17 % dos processos trabalhados. As restantes formas de entrada (18%) distribuem-se em reclamações provenientes da Inspeção Geral da Educação e Ciência (IGEC) [6 processos] e registo em Livro de Reclamações (32 processos), encaminhamento directo das Direcções de Unidades Orgânicas ou cursos.

O atendimento na Provedoria do Estudante é a partir de uma exposição escrita que, depois de analisada, é tramitada, podendo dar lugar a atendimento presencial ou não. A maioria dos processos não requer atendimento presencial, sendo resolvidos com recurso a contactos via mensagem de correio eletrónico ou telefónico.

Durante o ano 2012 houve apoio por parte dos serviços e direcções científicas e pedagógicas, quer nos esclarecimentos solicitados, quer no acolhimento das recomendações efectuadas.

Como em anos anteriores, regista-se um conjunto de pequenas situações, resolvidas no imediato que não mereceram registo de processo. Incluem-se nesta categoria situações de esclarecimento de estudantes, docentes ou colaboradores.

A Provedoria recebe da Reitoria e da Administração todo o apoio necessário à sua actividade, num ambiente de salutar respeito institucional sem esquecer a independência que as funções de Provedor exigem.



## Análise do ano 2013

Durante o ano de 2013 registou-se uma diminuição no número de processos, sendo de destacar a redução no número de processos relativos a situações administrativas, com 66 processos, ~26% do total que corresponde a - 59 processos ~ - 47% que no ano anterior). No âmbito pedagógico há um registo de menos reclamações, 107 processos, mas ainda assim com elevada representação na totalidade processos (41%) (decréscimo de 7 processos que representam ~ -22%). A estas categorias acrescem 4 processos que incluem questões ambivalentes (pedagógicas e administrativas). Na categoria de outros, onde se incluem questões como infraestruturas ou situações que não reportam a fatores pedagógicos e/ou administrativos, houve um registo de 81 processos (~31%) cujo âmbito se insere não esclarecimento de dúvidas de candidatos ou estudantes sem uma relação direta com aspetos pedagógicos ou administrativos, exposições opinativas e os processos que, antes de qualquer intervenção, foram anulados pelos exponentes.

Os atrasos no lançamento de classificações são transversais na ULHT, como já referido no ano anterior, mantendo-se um problema a resolver. Neste sentido recomenda-se uma acção por parte da Administração/Reitoria para que este problema não se mantenha.

No geral regista-se uma maior compreensão, embora ainda não efetiva, para a necessidade de adoptarem a metodologia de avaliação contínua, registando-se que a recomendação efetuada no ano anterior surtiu efeitos.

Os processos relativos a questões administrativas representam aproximadamente 26% do total de reclamações como anteriormente referido. Registe-se que do total de processos administrativos continua a existir uma significativa presença de solicitações de isenção de pagamentos ou pedidos de auxílio financeiro 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 (32 processos em Livro), e essencialmente são relativas ao atendimento e atraso na emissão de certificados e diplomas, embora na maioria dos casos a situação esteja devidamente enquadrada nos regulamentos. Revelam, no entanto, 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 2013 destaca-se, para o prosseguimento da qualidade pedagógica e administrativa, a necessidade de:

### **Âmbito pedagógico**

- 1 - Uma participação activa dos responsáveis pelos cursos (directores/coordenadores) no acompanhamento dos estudantes durante os períodos lectivos, nomeadamente:
  - 1.1 – preparando atempadamente o período lectivo disponibilizando a tempo os horários e os mapas de provas de avaliação;
  - 1.2 – a realização de um dia de acolhimento, nomeadamente para os novos alunos, que permita a divulgação dos calendários, das normas e que preste informação relativa à vida académica;
  - 1.3 – junto dos docentes reforcem para:
    - 1.3.1 - 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;
    - 1.3.2 – a necessidade de cumprimento das normas de avaliação em uso;
    - 1.3.3 – A necessidade de cumprimento dos prazos relativos ao lançamento de classificações.
  - 1.4 – 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;
  - 1.5 – recorram, sempre que necessário, aos serviços existentes para esclarecimento de situações administrativas;
  - 1.6 – A tempo, respondam aos requerimentos de índole pedagógica e encaminhem os estudantes para os respectivos serviços, acompanhando os processos, sempre que necessário;

1.7 – Efectuem o registo e entrega dos enunciados e provas/trabalhos entregues, devidamente corrigidos, junto dos serviços académicos, em especial as provas realizadas em exame.

2 - 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;

#### **Âmbito Administrativo**

- 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 e exigência no cumprimento dos prazos.

Lisboa, 30 de Janeiro de 2013.

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Diogo Mateus