



# RELATÓRIO

2014

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2014 (Janeiro/Dezembro). A provedoria do estudante mantém um registo por ano civil, que poderá ser avaliado em função do ano letivo, mas que mantém o registo por ano civil pois, nem sempre, a data de apresentação da exposição coincide com o ano letivo presente. No entanto, a grande maioria dos processos por ano civil serve o propósito de análise e conclusões que interessam no âmbito da atuação da Provedoria.

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.

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.

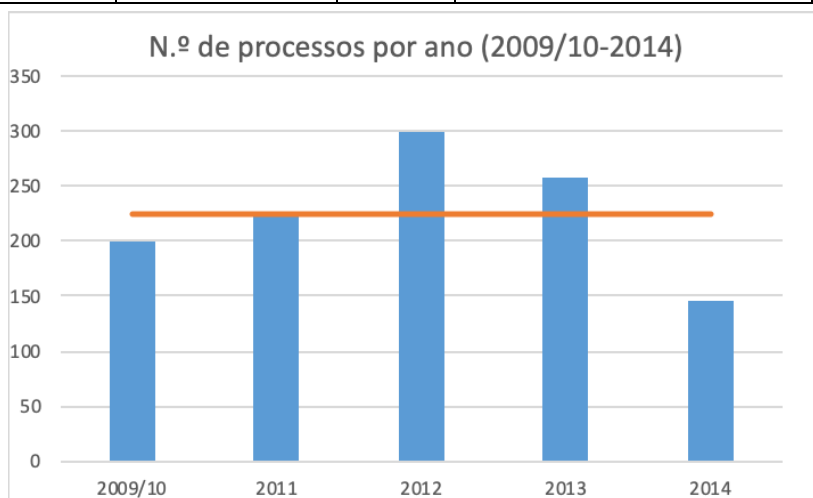
Durante o ano 2014 ouve apoio por parte dos serviços e direções científicas e pedagógicas, quer nos esclarecimentos solicitados, quer no acolhimento das recomendações efetuadas.

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 atividade, num ambiente de salutar respeito institucional sem esquecer a independência que as funções de Provedor exigem.

No decorrer do ano 2014 deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT 146 processos, um decréscimo de ~43% face ao ano anterior (2013), representando menos 112 processos, acompanhando uma descida face ao número de processos que se verifica desde o ano passado depois de um aumento significativo em 2012.

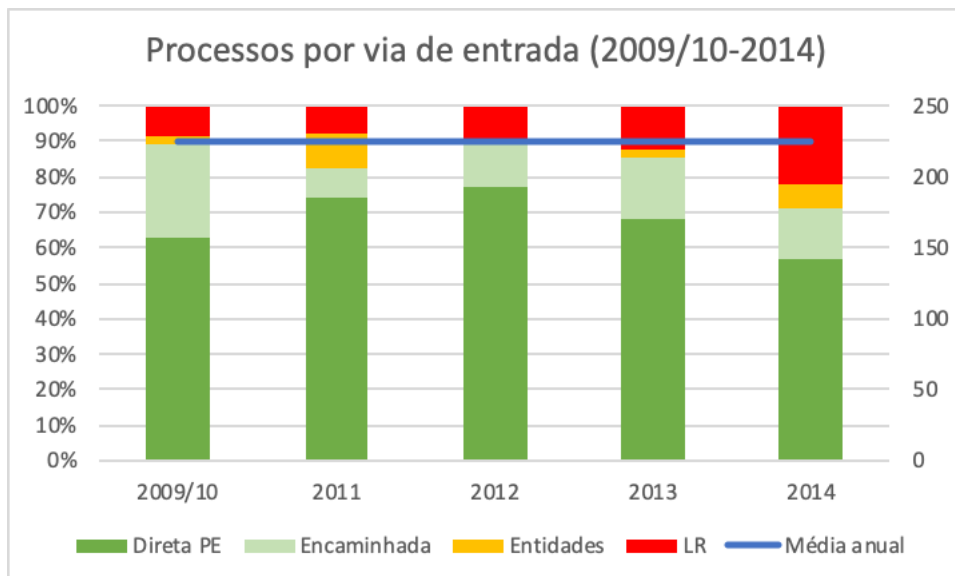
2014	evolução (ao ano anterior)		Face à média (desde 2009/10)	
Total de processos	Processos	%	Processos	%
146	-112	-43,4	-79	-35,2



A forma de apresentação dos processos, ou como chegam à Provedoria as exposições, pode ser interna ou externa, considerando nesta última categoria as exposições apresentadas a entidades externas (IGEC, DGES, Ministério) ou Livro de Reclamações, enquanto internamente podem chegar por apresentação direta ao Provedor ou por encaminhamento (da Administração e/ou Reitoria ou outros órgãos/serviços).

**Número de processos por via de entrada, por ano desde 2009/10.**

ANO	TOTAL de Processos	Interna						Externa					
		n.º	%	Direta PE		Encaminhada		n.º	%	Entidades		Livro de reclamações	
				n.º	%	n.º	%			n.º	%	n.º	%
2009/10	199	178	89,4	125	62,8	53	26,6	21	10,6	4	2,0	17	8,5
2011	225	186	82,7	167	74,2	19	8,4	39	17,3	22	9,8	17	7,6
2012	299	267	89,3	231	77,3	36	12,0	32	10,7	4	1,3	28	9,4
2013	258	220	85,3	176	68,2	44	17,1	38	14,7	6	2,3	32	12,4
<b>2014</b>	<b>146</b>	<b>104</b>	<b>71,2</b>	<b>83</b>	<b>56,8</b>	<b>21</b>	<b>14,4</b>	<b>42</b>	<b>28,8</b>	<b>10</b>	<b>6,8</b>	<b>32</b>	<b>21,9</b>
<b>Total</b>	<b>1127</b>	<b>955</b>		<b>782</b>		<b>173</b>		<b>172</b>		<b>46</b>		<b>126</b>	
<b>Média</b>	<b>225,4</b>	<b>191</b>	<b>84,7</b>	<b>156,4</b>	<b>69,4</b>	<b>34,6</b>	<b>15,4</b>	<b>34,4</b>	<b>15,3</b>	<b>9,2</b>	<b>4,1</b>	<b>25,2</b>	<b>11,2</b>

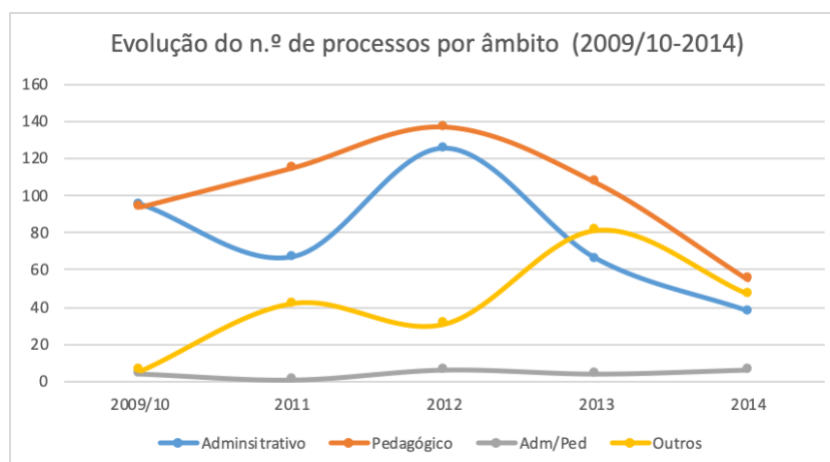
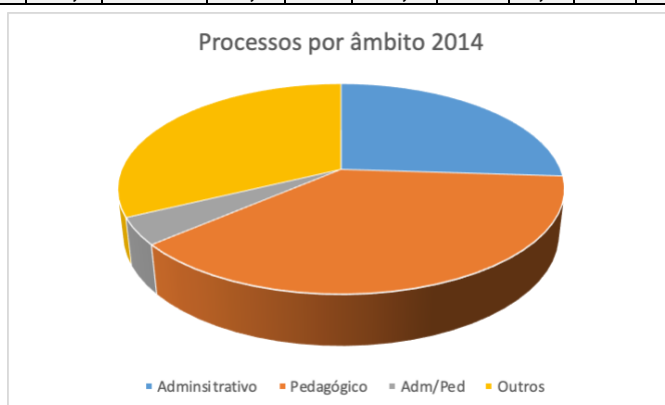


A maioria dos processos foram submetidos internamente e de forma direta ao Provedor do Estudante. Regista-se neste ano um número de exposições apresentadas no Livro de reclamações igual ao ano anterior, embora em percentagem (por existirem menos exposições no total) seja mais significativo. Registou-se um ligeiro aumento nas exposições apresentadas diretamente a entidades externas. Note-se que, no tratamento das situações reportadas externamente, nomeadamente quando apresentadas em Livro, a tramitação segue o procedimento usual que é tomado quando uma exposição é efetuada internamente. A totalidade das exposições efetuadas externamente recebeu despacho de arquivamento, porque a situação reportada foi devidamente resolvida pela instituição e na sua maioria reportam a situações que não foram internamente efetuadas, i.e., os estudantes apresentaram reclamação sem recorrer internamente, à Provedoria ou outros serviços.

No que respeita ao âmbito das reclamações, a maioria incide em questões pedagógicas (~38%, 55 processos). Neste âmbito incluem-se com especial incidência questões relativas à avaliação e com especial incidência no atraso no lançamento de classificações (atrasos) e em questões relativas à aplicação dos critérios de avaliação dispostos no regulamento.

Houve um aumento no número de processos identificados como “outro âmbito”, que incidem sobretudo nas condições das instalações (obras), dúvidas gerais e apresentação de sugestões e ainda algumas reclamações sobre o atendimento prestado nos serviços.

Ano	Administrativo				Pedagógico				Adm/Ped				Outros			
	Total	%	Evolução face ao ano anterior		Total	%	Evolução face ao ano anterior		Total	%	Evolução face ao ano anterior		Total	%	Evolução face ao ano anterior	
			n.º	%			n.º	%			n.º	%			n.º	%
2009/10	95	47,7	--	--	94	47,2	--	--	4	2,0	--	--	6	3,0	--	--
2011	67	29,8	-28	-29,5	115	51,1	21	22,3	1	0,4	-3	-75,0	42	18,7	36	600,0
2012	125	41,8	58	86,6	137	45,8	22	19,1	6	2,0	5	500,0	31	10,4	-11	-26,2
2013	66	25,6	-59	-47,2	107	41,5	-30	-21,9	4	1,6	-2	-33,3	81	31,4	50	161,3
<b>2014</b>	<b>38</b>	<b>26,0</b>	<b>-28</b>	<b>-42,4</b>	<b>55</b>	<b>37,7</b>	<b>-52</b>	<b>-48,6</b>	<b>6</b>	<b>4,1</b>	<b>2</b>	<b>50,0</b>	<b>47</b>	<b>32,2</b>	<b>-34</b>	<b>-42,0</b>



No âmbito administrativo registaram-se 38 processos (~26%), mantendo o mesmo peso face ao ano anterior. As exposições relativas às questões administrativas continuam a incidir nos prazos e seu cumprimento, nomeadamente no que respeita à emissão de declarações e documentos. Note-se que a maioria das situações apresentadas está ainda dentro dos prazos normativos para a emissão, revelando desconhecimento por parte dos estudantes face aos prazos para emissão de documentos. Há também um número significativo de questões financeiras, nomeadamente problemas com dívidas e solicitações de apoio para estabelecimento de planos de pagamento ou isenções.

Os atrasos no lançamento de classificações são transversais na ULHT, como já referido nos anos anteriores, tendo sido efetuada uma recomendação específica nesse âmbito para a tentativa de resolução da situação. Os órgãos, nomeadamente a Reitoria e Administração, estão atentos e lançam medidas tendentes ao cumprimento dos prazos definidos. Aos docentes solicita-se o cumprimento das normas instituídas, nomeadamente dos prazos estabelecidos.

Registou-se ainda a necessidade de proceder a uma recomendação relativa à conduta académica em sala de aula, por terem sido reportados problemas nesse sentido.

Da análise geral aos processos do ano 2014, e em continuidade com 2013, para o prosseguimento da qualidade pedagógica e administrativa, a necessidade de:

### **Âmbito pedagógico**

- 1 - Uma participação ativa dos responsáveis pelos cursos (diretores/coordenadores) no acompanhamento dos estudantes durante os períodos letivos, nomeadamente:
  - 1.1 – preparando atempadamente o período letivo 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 – Efetuem 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 efetivo a integração académica dos estudantes.

3 – Que os estudantes adotem uma conduta académica correta, que pugnem pelo cumprimento das normas e sejam participativos na vida da Universidade.

### **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, 27 de Janeiro de 2014.

O Provedor do Estudante

Prof. Doutor Diogo Mateus