



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2015

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2015 (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.^a Catarina Costa destacando-se a sua colaboração efetiva, 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 ouve apoio por parte dos serviços e direções científicas e pedagógicas, quer nos esclarecimentos solicitados, quer no acolhimento das recomendações efetuadas.

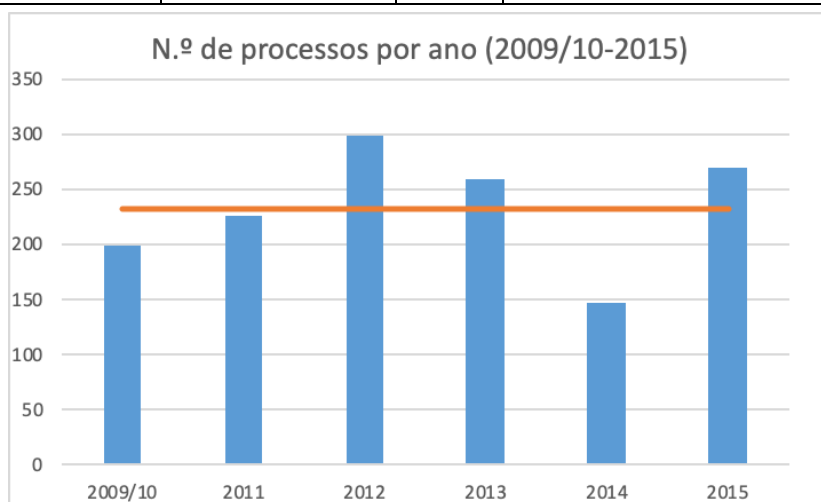
Como em anos anteriores, regista-se um conjunto de pequenas situações, resolvidas no imediato que não mereceram registo de processo. Incluem-se nesta categoria situações de esclarecimento de estudantes, docentes ou colaboradores.

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.

Caracterização dos processos

No decorrer do ano deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT **270** processos, um aumento de ~85% face ao ano anterior (2014), com mais 124 processos, quebrando a tendência decrescente dos últimos dois anos, situando-se acima da média dos últimos 5 anos que é de 233 processos/ano.

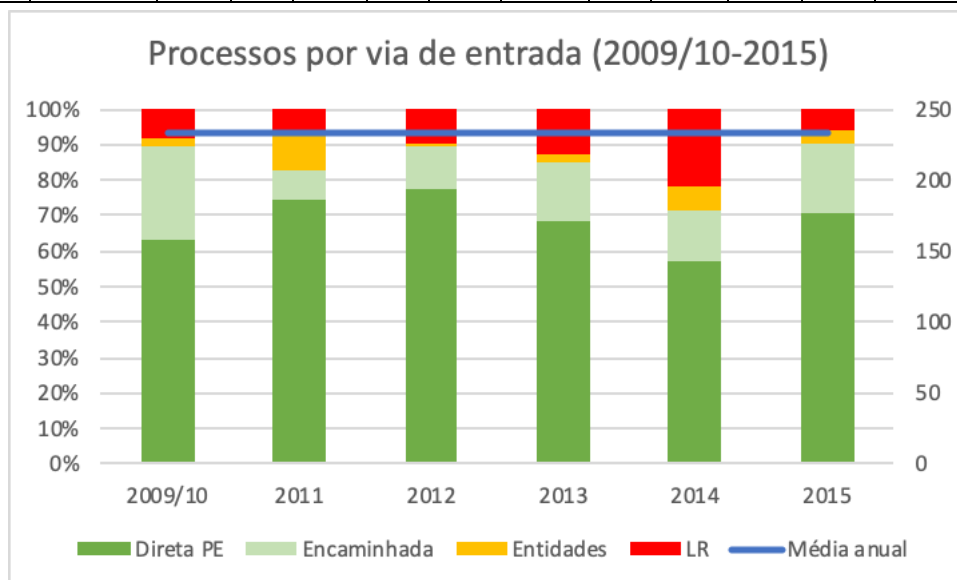
2015	evolução (ao ano anterior)		à média (desde 2009/10)	
	n.º	%	n.º	%
Total de processos	270	124	37	16,0



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).

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

2014	146	104	71,2	83	56,8	21	14,4	42	28,8	10	6,8	32	21,9
2015	270	244	90,4	190	70,4	54	20,0	26	9,6	10	3,7	16	5,9
Total	1397	1199	85,8	972	69,6	227	16,2	198	14,2	56	4,0	142	10,2
Média	232,8	199,8		162,0		37,8		33,0		9,3		23,7	



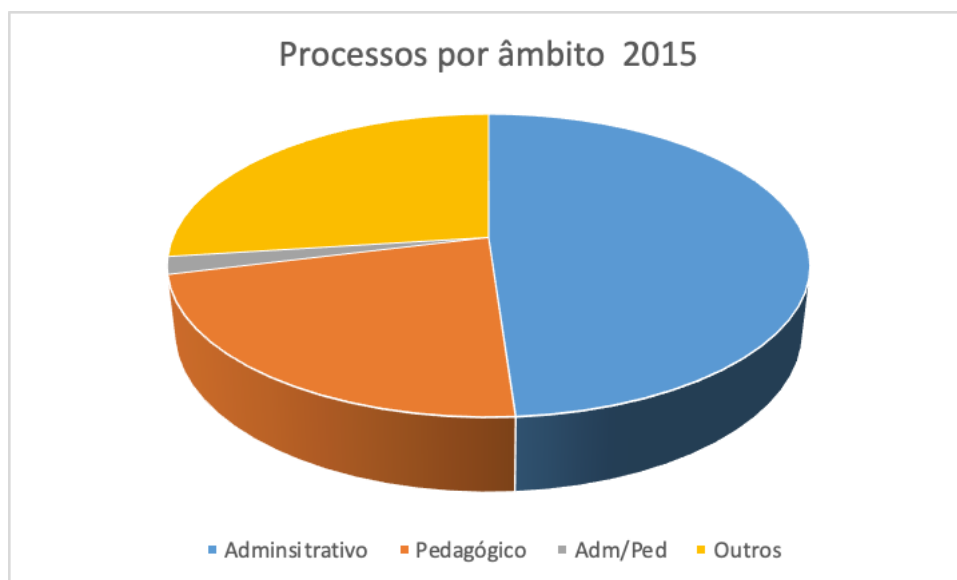
A maioria dos processos foram submetidos internamente (90,4%) e de forma direta ao Provedor do Estudante (70,4%). Regista-se neste ano uma diminuição no número de exposições apresentadas no Livro de reclamações (6% do total face aos 22% do ano anterior). Registou-se uma manutenção no número de exposições apresentadas diretamente a entidades externas (10 processos). 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.

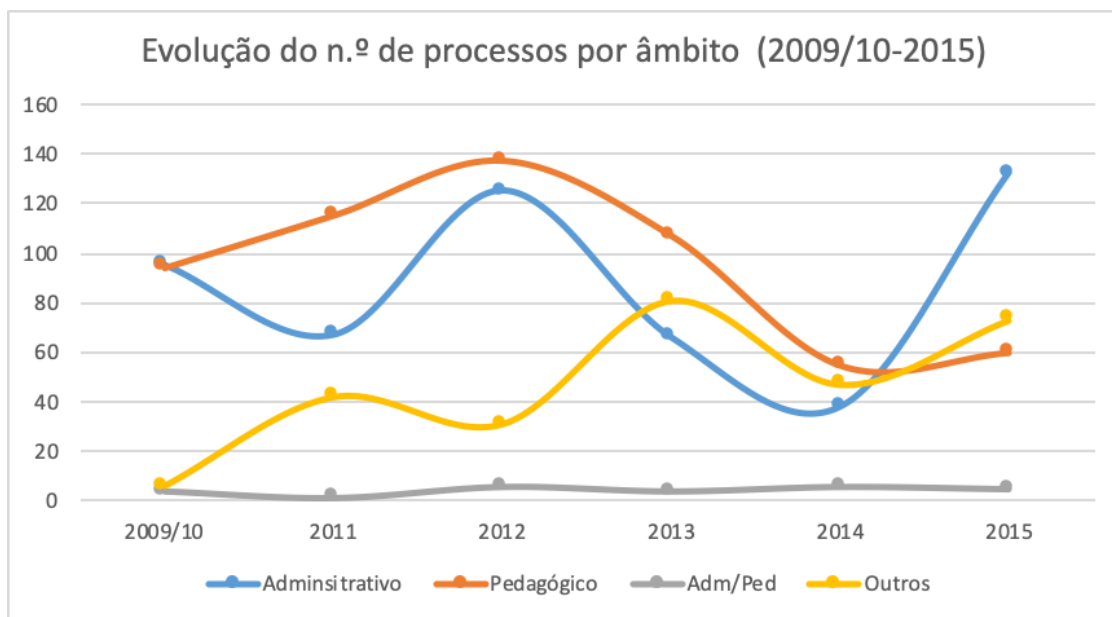
No que respeita ao âmbito das reclamações, regista-se uma inversão no âmbito face aos últimos anos, havendo maior número de processos relativos a assuntos administrativos (132 processos, 49%) do que pedagógicos (60 processos, 22%). Problemas relativos a atendimento, emissão de documentos são os que maior

destaque apresentam, havendo um aumento significativo de pedidos de apoio financeiro ou resolução de problemas com a tesouraria.

Os processos identificados com “outros”, que representam 27% do total dos processos, incidem sobretudo em pedidos de informação geral (candidaturas, etc.), dúvidas e sugestões.

Evolução do número de processos (desde 2009/10)			Por tipo							
			Administrativo		Pedagógico		Administrativo e Pedagógico		Outros	
Ano	N.º de processos	Evolução face ao ano anterior	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%
2009/10	199	--	95	47,7	94	47,2	4	2,0	6	3,0
2011	225	26	67	29,8	115	51,1	1	0,4	42	18,7
2012	299	74	125	41,8	137	45,8	6	2,0	31	10,4
2013	258	-41	66	25,6	107	41,5	4	1,6	81	31,4
2014	146	-112	38	26,0	55	37,7	6	4,1	47	32,2
2015	270	124	132	48,9	60	22,2	5	1,9	73	27,0





No âmbito pedagógico, os atrasos no lançamento de classificações melhoraram, isto é, houve menos exposições neste sentido, mas mantêm-se como preocupação pois são transversais na ULHT, como já referido nos anos anteriores. Esta melhoria tem também suporte, quer nas recomendações emanadas pela Provedoria do Estudante, quer pelo empenho dos órgãos, nomeadamente a Reitoria e a Administração. Foi possível ainda verificar uma tendência para situações irregulares nas contas dos estudantes (problemas financeiros) que impedem o lançamento das classificações, o que também suporta a manutenção do elevado número de exposições neste sentido e que, de facto, são decorrentes do incumprimento dos estudantes.

Ainda de referir o elevado número de exposições relativas a atrasos nos processos de creditação, que geram constrangimentos aos alunos, nomeadamente no que respeita à sua integração escolar (cf. Recomendação 3/2015 do Provedor).

Registou-se também a necessidade de recomendar a integração dos estudantes com necessidades educativas especiais, que gerou um gabinete próprio para a tramitação dos processos destes alunos e a sua efetiva integração na vida académica (cf. Recomendação 4/2015 do PE).

Em matéria de recomendações, houve necessidade de recomendar normas de conduta face às avaliações, quer no que respeita à presença dos docentes na data e hora das provas (Recomendação n.º 4/2015 do PE) e sobre a conduta dos

estudantes, nomeadamente no que respeita à fraude académica (Recomendação n.º 6/2015 do PE).

Lisboa, 21 de janeiro de 2015

O Provedor do Estudante

Diogo Mateus