



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2016

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2016 (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.

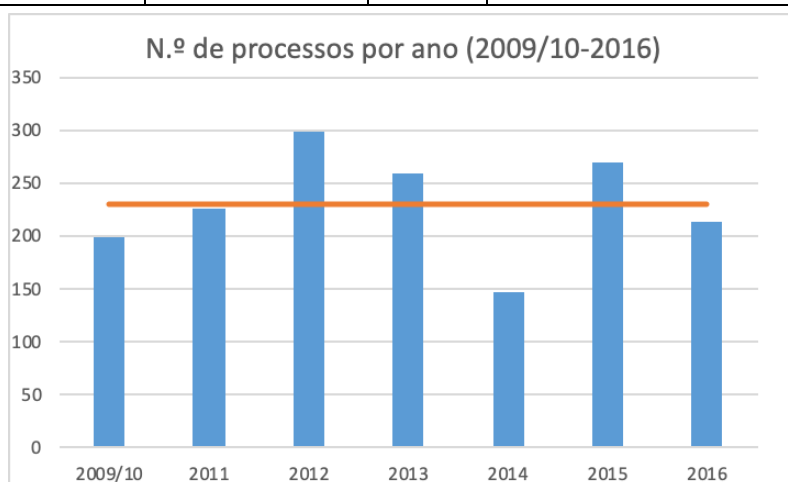
Como em anos anteriores, regista-se um conjunto de pequenas situações, resolvidas no imediato que não mereceram registo de processo. Incluem-se nesta categoria situações de esclarecimento de estudantes, docentes ou colaboradores.

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 **213** processos, uma ligeira diminuição (~-21%) face ao ano anterior (2015), com menos 57 processos. quebrando a tendência decrescente dos últimos dois anos, situando-se acima da média dos últimos 6 anos que é de 230 processos/ano.

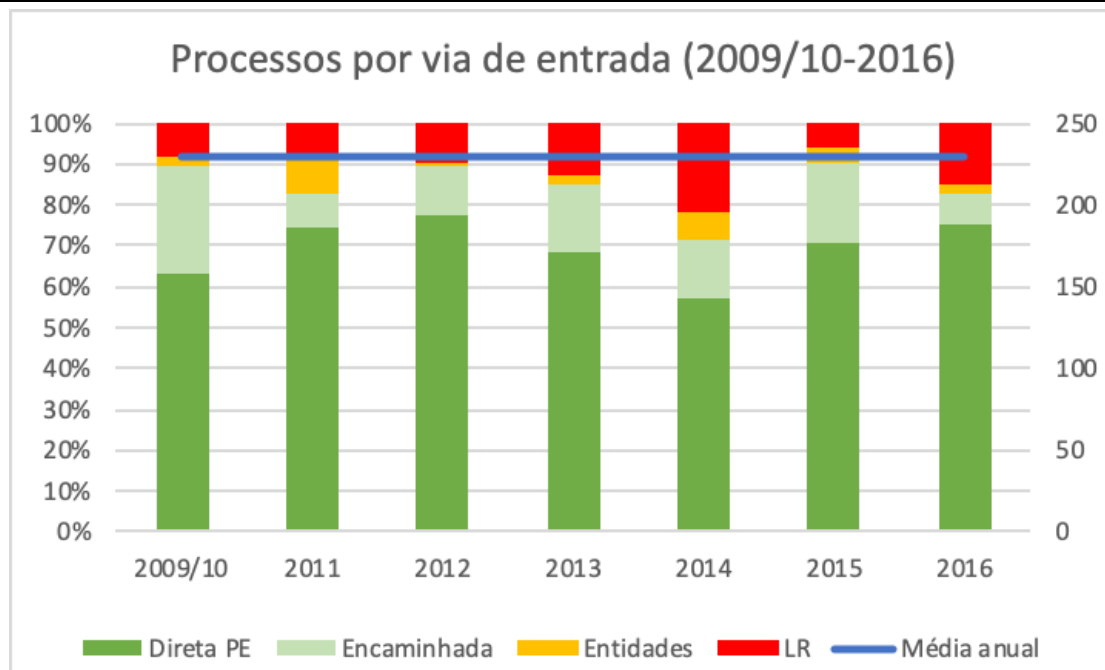
2016	evolução (ao ano anterior)		à média (desde 2009/10)	
Total de processos	Processos	%	Processos	%
213	-57	-21,1	-17	-7,4



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
2016	213	177	83,1	160	75,1	17	8,0	36	16,9	4	1,9	32	15,0
Total	1610	1376	85,5	1132	70,3	244	15,2	234	14,5	60	5,0	174	41,6
Média	230	196,6	85,5	161,7	70,3	34,9	15,2	33,4	14,5	8,6	5,0	24,9	41,6



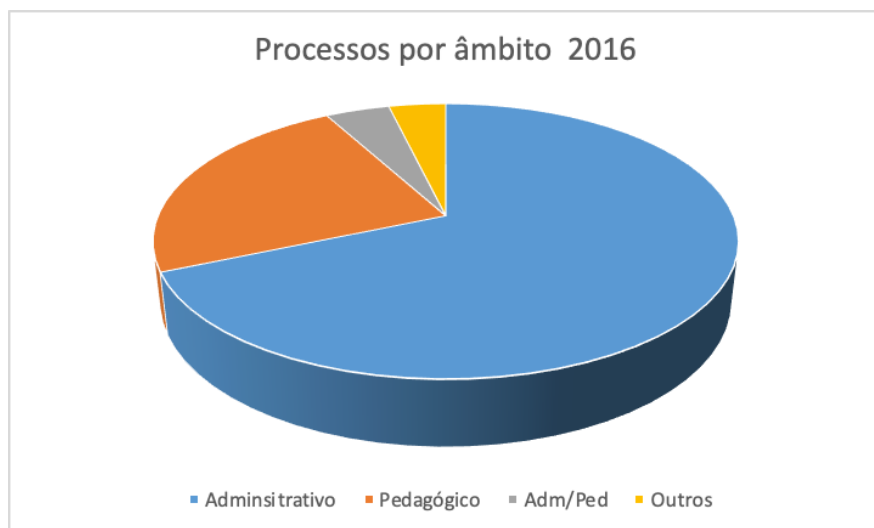
A maioria dos processos foram submetidos internamente (~83%) e de forma direta ao Provedor do Estudante (~75%). Quebrando a tendência do ano passado, regista-se um aumento significativo (50%) no n.º de exposições no Livro de Reclamações e uma diminuição no número de exposições provenientes de entidades 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.

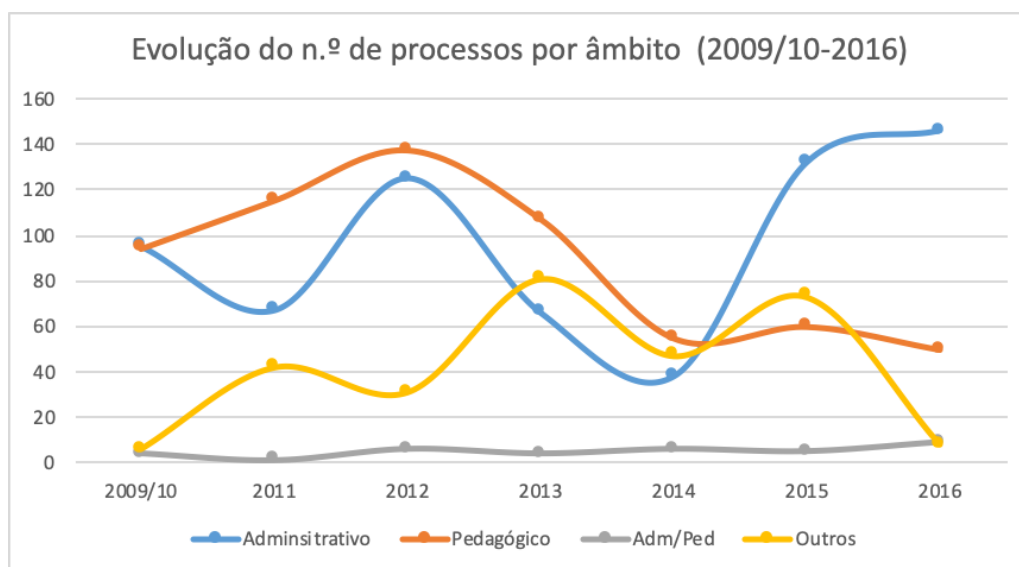
No que respeita ao âmbito das reclamações, regista-se a manutenção da tendência do ano anterior para um maior número de processos relativos a assuntos administrativos (146 processos, 69%) do que pedagógicos (50 processos, 24%).

Problemas relativos a atendimento e à 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 ~4% do total dos processos, uma redução significativa face aos anos anteriores, incidem sobretudo em pedidos de informação geral (candidaturas, etc.), dúvidas e sugestões.

Evolução do número de processos (desde 2009/10)			Por âmbito							
			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
2016	213	-57	146	68,5	50	23,5	9	4,2	8	3,8
Total	1610	--	669	41,6	618	38,4	35	2,2	288	17,9
Média	230		96		88		5		41	





No âmbito pedagógico, os atrasos no lançamento de classificações melhoraram, isto é, houve menos exposições neste sentido. Foi possível ainda verificar a manutenção, embora mais reduzida que anos anteriores, para uma tendência de 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, nomeadamente no que respeita a processos de alunos que realizaram unidades curriculares na ULHT ao abrigo do “aluno externo”, que geram constrangimentos aos alunos, nomeadamente no que respeita à sua integração escolar.

Em matéria de recomendações, houve necessidade de recomendar a afixação de sinalética e informação relativa ao atendimento prioritário (Recomendação 1/2016 do PE).

No que concerne ao acolhimento, foi efetuada uma comunicação, com especial incidência na integração dos novos estudantes e a importância do respeito e dignidade.

Lisboa, 2 de fevereiro de 2016

O Provedor do Estudante

Diogo Mateus