



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2017

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2017 (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 até Novembro, destacando-se a sua colaboração efetiva, dedicada e eficiente em todos os momentos. A Dr.^a Catarina Costa foi desempenhar funções de direção no Serviço de Apoio Social Escolar (SASE) da ULHT. A Provedoria do Estudante foi montada em 2009 e desde essa data que conta com a prestimosa ajuda e apoio da Dr.^a Catarina. Deixamos aqui um agradecimento profundo ao empenho e dedicação, sempre com sentido e sentimento de ajuda ao próximo, deixando a sua marca na forma com a Provedoria atua. Muito obrigado e que tenha sucesso na nova missão.

O apoio à Provedoria do Estudante passou a ser prestado pela Dr.^a Rita Sousa, que veio dos Serviços Académicos da ULHT. Com a experiência que possui, e o empenho que já demonstrou, será uma peça importante no contexto da Provedoria do Estudante, apoiando a continuidade do serviço que até ao momento esta Provedoria tem prestado. Bem vinda e votos de sucesso.

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.

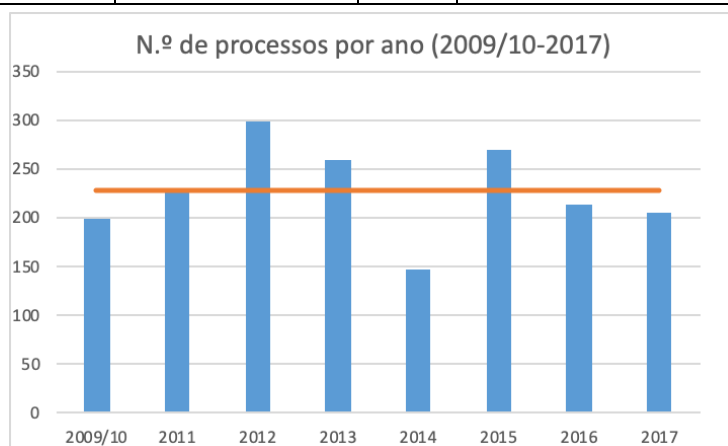
Como em anos anteriores, regista-se um conjunto de pequenas situações, resolvidas no imediato que não mereceram registo de processo. Incluem-se nesta categoria situações de esclarecimento de estudantes, docentes ou colaboradores.

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 **204** processos, uma ligeira diminuição (~-4%) face ao ano anterior (2016), com menos 9 processos, situando-se abaixo da média dos últimos 7 anos que é de 227 processos/ano.

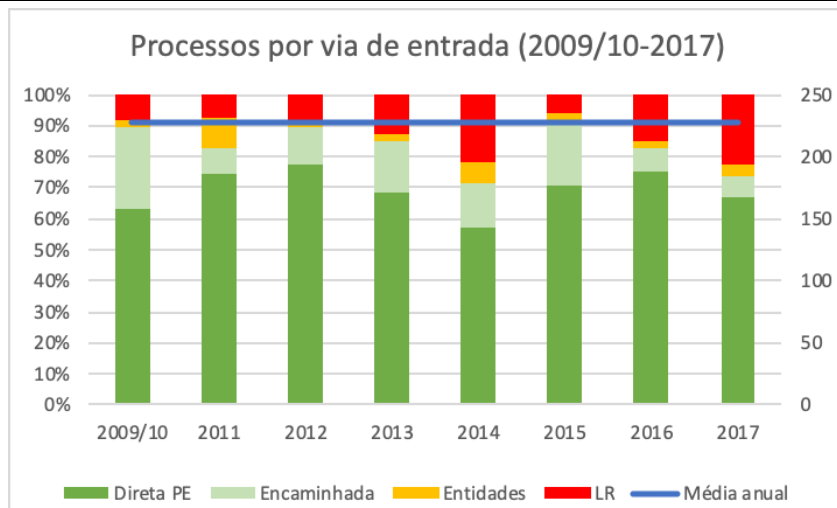
2017	evolução (ao ano anterior)		à média (desde 2009/10)	
	Processos	%	Processos	%
204	-9	-4,2	-23	-10,0



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
2016	213	177	83,1	160	75,1	17	8,0	36	16,9	4	1,9	32	15,0

2017	204	151	74,0	137	67,2	14	6,9	53	26,0	7	3,4	46	22,5
Total	1814	1527		1269		258		287		67		220	
Média	226,8	190,9	84,2	158,6	70,0	32,3	14,2	35,9	15,8	8,4	5,0	27,5	46,0



A maioria dos processos foram submetidos internamente (~74%) e de forma direta ao Provedor do Estudante (~77%). Quebrando a tendência do ano passado, regista-se um aumento significativo (~50%) no n.º de exposições no Livro de Reclamações (46 reclamações) e um ligeiro aumento 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.

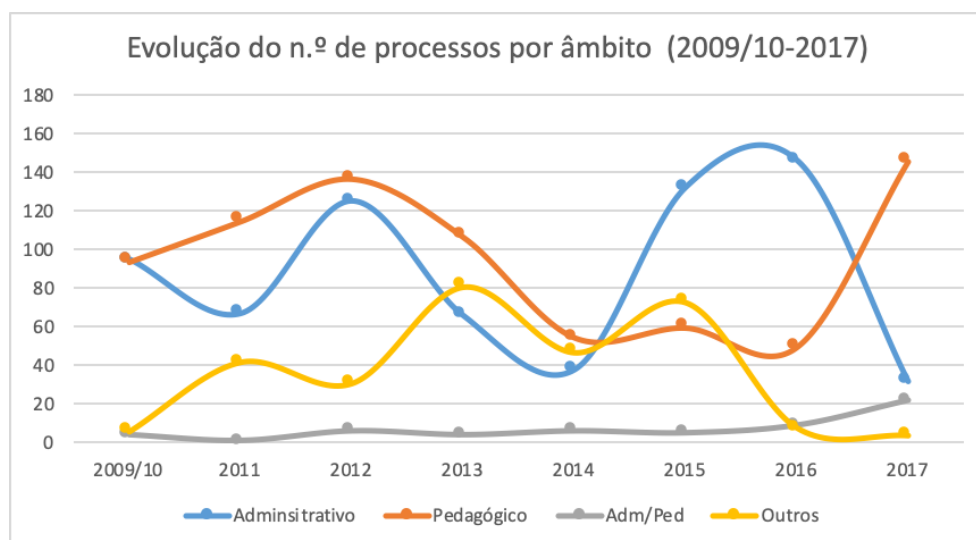
No que respeita ao âmbito das reclamações, regista-se uma inversão face ao ano anterior tendo sido apresentados mais processos de âmbito pedagógico (146) do que administrativo (32). Neste particular registam-se os problemas relativos à creditação, nomeadamente de alunos “externos”, tendo sido emitida uma recomendação (cf. no final) para a agilização destes procedimentos, de acordo com recomendações da IGEC em fase de resolução de reclamação apresentada em Livro.

Mantêm-se as solicitações de apoio financeiro como algum significado no contexto dos processos.

Os processos identificados com “outros”, que representam ~2% 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 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
2017	204	-9	32	15,7	146	71,6	22	10,8	4	2,0
Total	1814	--	701	38,6	764	42,1	57	3,1	292	16,1
Média	227		88		96		7		37	





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. Por recomendação da IGEC (por duas vezes), foi emitida uma Recomendação do Provedor do Estudante (4/2017), relativa à agilização de procedimentos na creditação de unidades curriculares realizadas e aprovadas ao abrigo dos artigos 46.º e 46.º-A do Decreto-Lei n.º 74/2006, de 24 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 63/2016, de 13 de setembro (vulgo “Alunos Externos”).

Em matéria de recomendações, houve necessidade de recomendar a isenção do emolumento relativo à emissão de documento comprovativo para o abono de família (Recomendação 1/2017), o esclarecimento relativo a procedimentos administrativos para a aceitação de trabalhos finais de mestrado e doutoramento (Recomendação 2/2017), e duas recomendações relativas a procedimentos administrativos (uma interna, sem referência outra a Recomendação 4/2017).

Lisboa, 17 de janeiro de 2018

O Provedor do Estudante

Diogo Mateus