



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2019

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2019 (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 Rita Sousa destacando-se a sua colaboração efetiva, dedicada e eficiente em todos os momentos.

O atendimento na Provedoria do Estudante é efetuado 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.

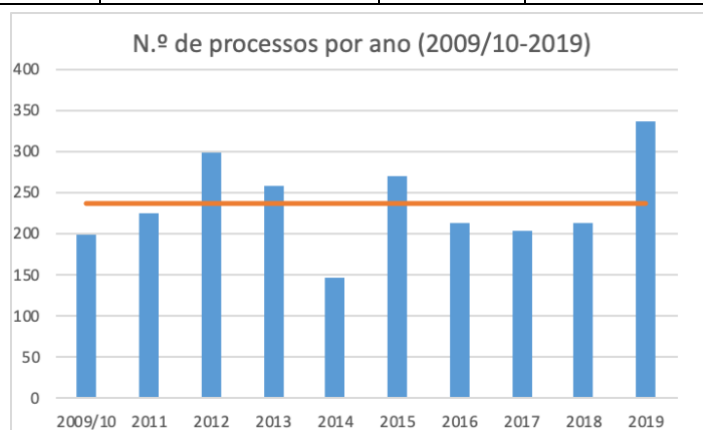
A Provedoria recebe da Reitoria e da Administração todo o apoio necessário à sua atividade, num ambiente de salutar respeito institucional sem esquecer a independência que as funções de Provedor exigem.

Durante este ano houve a introdução, no âmbito do ensino superior, do Livro de Reclamações Eletrónico, tendo sido também iniciado o procedimento para um formulário, em linha, do provedor do estudante.

Caracterização dos processos

No decorrer do ano deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT **337** processos, um aumento significativo (~59%) face ao ano anterior (2018), com mais 125 processos situando-se acima da média dos últimos 9 anos que é de 236 processos/ano.

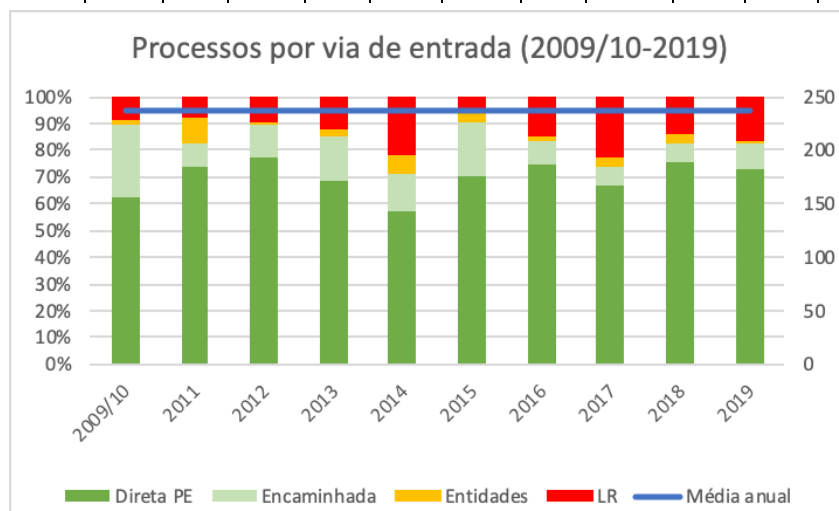
2019	Evolução (ao ano anterior)		à média (desde 2009/10)	
Total de processos	Processos	%	Processos	%
337	125	59,0	101	42,6



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
2018	212	175	82,5	161	75,9	14	6,6	37	17,5	7	3,3	30	14,2
2019	337	277	82,2	247	73,3	30	8,9	60	17,8	5	1,5	55	16,3
Total	2363	1979		1677		302		384		79		305	
Média	236,3	197,9	83,7	167,7	71,0	30,2	12,8	38,4	16,3	7,9	4,5	30,5	50,2



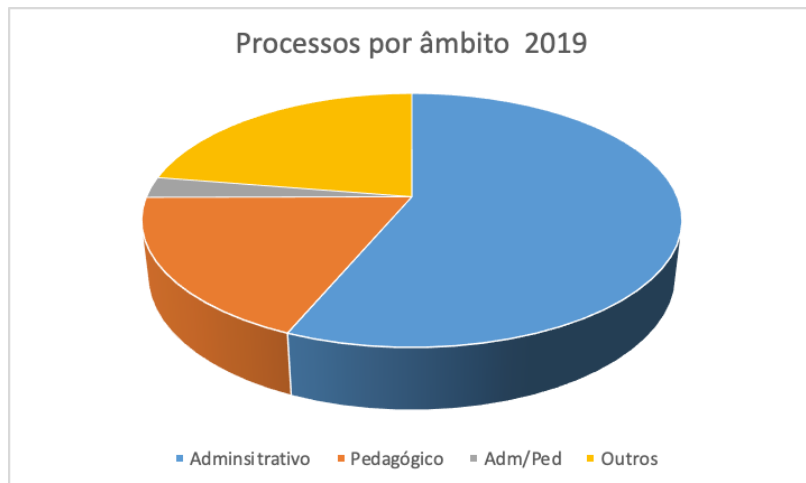
A maioria dos processos foram submetidos internamente (~82%) e de forma direta ao Provedor do Estudante (~73%). No seguimento da tendência do ano passado, mas com maior incidência, verifica-se um aumento significativo (~45%) no n.º de exposições no Livro de Reclamações (55 processos) e uma diminuição 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.

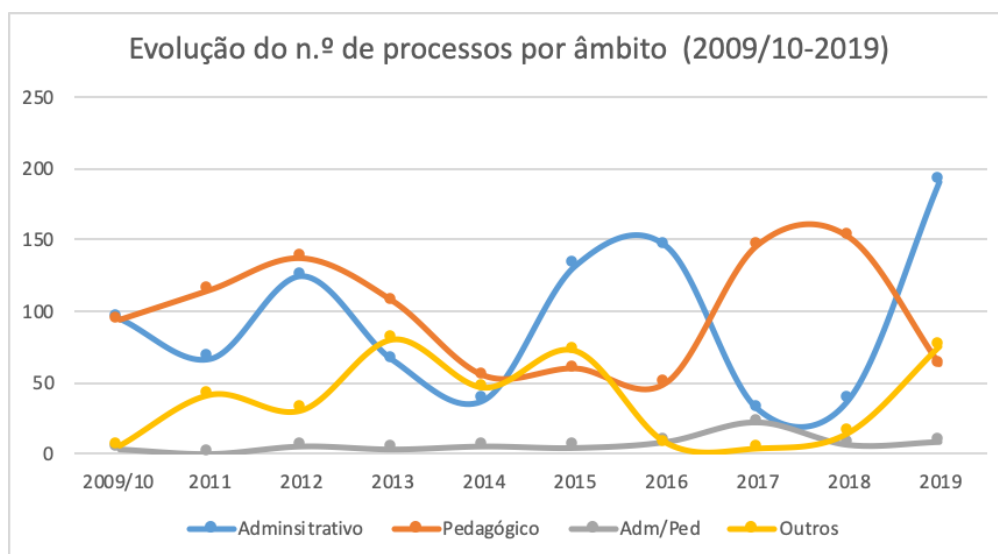
No que respeita ao âmbito das reclamações, regista-se uma nova tendência para maior incidência em processos de âmbito Administrativo (191 processos, 57%) do que pedagógicos (63 processos, 19%). Problemas relativos a atendimento presencial, nomeadamente na tesouraria, são os que se destacam, revelando uma perda de qualidade na relação com os estudantes que, de facto, melhorou no final do ano. Esta rudez no atendimento justifica o aumento significativo de reclamações em

Livro e foi efetuada uma recomendação no sentido de melhorar o atendimento (cf. final).

Os processos identificados com “outros”, subiram, representando ~23% do total dos processos, e incidem sobretudo em pedidos de informação geral (candidaturas, etc.), dúvidas e sugestões, nomeadamente relativas ao atendimento prestado nos serviços administrativos, mormente a tesouraria.

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
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
2018	212	8	38	17,9	152	71,7	7	3,3	15	7,1
2019	337	125	191	56,7	63	18,7	9	2,7	76	22,6
Total	2363		930		979		73		383	
Média	236	--	93	39,4	98	41,4	7	3,1	38	16,2





No âmbito pedagógico, ainda algumas questões relativas a processos e procedimentos de avaliação (aplicação de normas) e à relação entre estudantes e docentes e à necessidade de integração dos novos alunos que efetuam inscrição após o início do período letivo.

No ano de 2019 foram efetuadas as seguintes recomendações:

1	Recomendação Interna aos serviços - reclamações sobre a rudez no trato e resistência em dar o livro de reclamações
2	Recomendação às Direções de cursos de 2º e 3º ciclos de estudos e aos serviços administrativos - deu origem ao DC nº 41 / 2019
3	Alunos com Matrícula/Inscrição tardia nos primeiros anos do curso
4	Acesso a dados pessoais de Processos Individuais de Alunos

A totalidade dos processo está arquivada e organizada junto da Provedoria do Estudante.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2020

O Provedor do Estudante

Diogo Mateus

