



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

PROVEDORIA DO ESTUDANTE

RELATÓRIO

2020

Introdução

O presente relatório incide sobre os processos que deram entrada na Provedoria do Estudante durante o ano 2020 (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.

O trabalho da Provedoria do Estudante tem a assessoria 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 preferencialmente a partir de uma exposição escrita que, depois de analisada, é tramitada, podendo dar lugar a atendimento presencial ou não.

Durante o ano houve participação por parte dos serviços e direções (científicas e pedagógicas), quer nos esclarecimentos solicitados, quer no acolhimento das recomendações efetuadas.

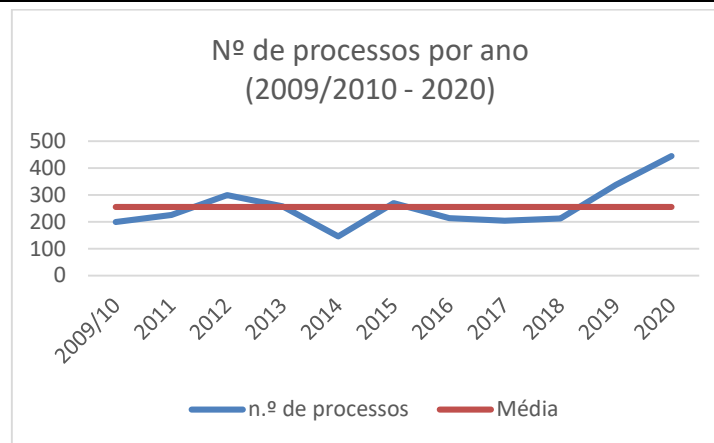
Como em anos anteriores, regista-se um conjunto de pequenas situações, resolvidas no imediato e que não mereceram registo de processo. Incluem-se nesta categoria situações de esclarecimento de estudantes, docentes ou colaboradores.

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 2020 deram entrada na Provedoria do Estudante da ULHT **445** processos, um aumento significativo (~32%) face ao ano anterior (2019), com mais 108 processos e situando-se acima da média dos últimos 10 anos que é de 255 processos/ano.

2020	Evolução (ao ano anterior)		a média (desde 2009/10)	
Total de processos	Processos	%	Processos	%
445	108	32	100	28,9

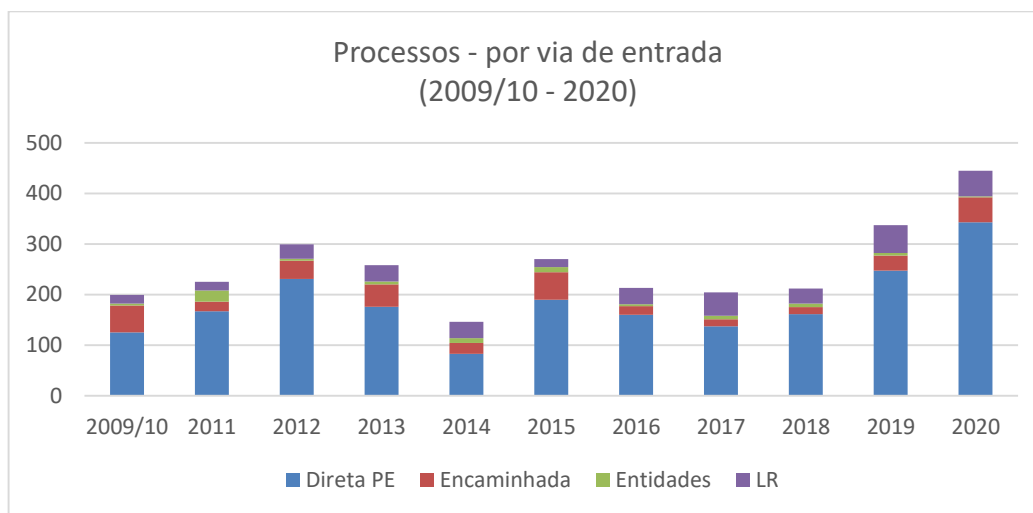


A forma de apresentação dos processos, ou como chegam à Provedoria as exposições, pode ser interna ou externa, considerando nesta última categoria as exposições apresentadas a entidades externas (IGEC, DGES, Ministério da Educação) ou Livro de Reclamações (físico e eletrónico), enquanto internamente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

Nº de processos por ano (2009/2010 – 2020)

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
2020	445	392	88,1	343	77,1	49	11,0	53	11,9	2	0,4	51	11,5
Total	2808	2371		2020		351		437		81		356	
Média	255,3	215,5	81,1	183,6	83,3	31,9	15,4	39,7	18,9	7,3	4,2	32,36	49,7



A maioria dos processos foram submetidos internamente (~88%) e de forma direta ao Provedor do Estudante (~77%). Relativamente ao ano passado, verifica-se um ligeiro decréscimo no n.º de exposições no Livro de Reclamações ~12% (51 processos) assim como uma diminuição no número de exposições provenientes de entidades externas (2 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 à Provedoria ou outros serviços.

No que respeita ao âmbito das reclamações, regista-se uma ligeira descida face ao ano anterior na incidência em processos de âmbito Administrativo de ~57% (191 processos de 337) em 2019 para ~52% (229 processos de 445) em 2020, mas mantendo a tendência de ser a categoria com a maior da incidência das reclamações recebidas na Provedoria do Estudante. Problemas relativos a atendimento presencial, nomeadamente na tesouraria, tem bastante destaque, revelando uma perda de qualidade na relação com os estudantes que, de facto, tem vindo a melhorar. Esta rudez no atendimento justifica o elevado número de reclamações de natureza Administrativa.

As reclamações da Tesouraria, Serviços Académicos e SATA (Serviço de Apoio Técnico Administrativo), i.e., processos de natureza **Administrativa**, no ano de 2020 foram relativos a:

- Pedidos de reembolso devido a alegados erros de cálculo;
- Deficiente condução de processos, atraso em respostas e respostas não conclusivas;
- Cobrança de taxas indevidas;
- Atendimento deficiente, não esclarecedor e “sem simpatia”;
- Emissão de documentos (atrasos ou pedidos de urgência), inclui-se o desconhecimento dos prazos por parte dos estudantes;
- Elevado tempo de espera no atendimento;
- Remissão para vários serviços sem que haja resolução ou esclarecimento dos problemas;
- Processo de inscrição não intuitivo, o que dificulta a mesma;
- Atraso nas respostas a requerimentos e muitas vezes remissão para outros serviços sem esclarecimento “*isso tem de ser tratado em tal sítio...*” (maioria destas queixas recai nos SATA);
- Atraso na tramitação dos processos de creditação;
- Nem todos os documentos/informação estão disponíveis nas plataformas;
- Má comunicação entre os órgãos e serviços da Universidade.

Os processos com natureza **Pedagógica e Administrativa & Pedagógica**, seguiram uma tendência de incidência crescente face ao ano anterior, representado ~30% e ~8,3%, respetivamente, do total das reclamações recebidas na Provedoria do Estudante em 2020 face aos ~19% e ~3% do ano anterior, destacando-se:

- Atraso no lançamento de classificações;
- Atraso na tramitação de processos de creditação;
- Dúvidas em procedimentos regulamentados (ausência de conhecimento de regras);
- Questões relativas a processos e procedimentos de avaliação (aplicação de normas);
- Relação entre estudantes e docentes;
- Necessidade de integração dos novos alunos que efetuam inscrição após o início do período letivo.

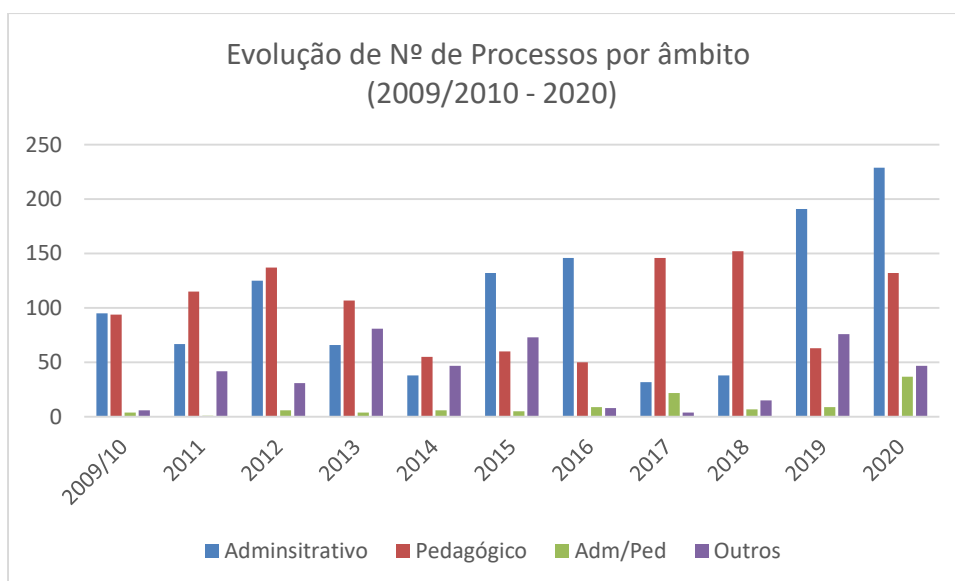
Apenas as reclamações que abrangidas na categoria **Outros** tiveram uma descida considerável, ~11% face aos ~23% do ano anterior, e salientam situações:

- Com infraestruturas (condições de instalações sanitárias, acessibilidade, estacionamento);
- Outras dúvidas não enquadráveis nas questões pedagógicas e/ou administrativas.

Processos por âmbito (2020)

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
2020	445	108	229	51,5	132	29,6	37	8,3	47	10,6
Total	2808		1159		1111		110		430	
Média	255	--	105	41,3	101	39,6	10	3,9	39	15,3





No ano de 2020 foram, também, efetuadas as seguintes recomendações, pelo Provedor do Estudante:

1	Recomendação nº1/2020 – Lançamento de Classificações.
2	Informação aos Serviços Universitários Centrais – procedimento de resposta aos exponents e à Provedoria do Estudante.
3	Informação Geral à ULHT – formas de contacto para efetuar reclamação.

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

Lisboa, 25 de março de 2021

O Provedor do Estudante

Diogo Mateus

Edição: Maria Rita Sousa