



Relatório  
de  
Atividades

Ano letivo  
2018/2019

---

Escola Universitária Vasco da Gama

Provedoria  
do Estudante

# Índice

---

Notas prévias.....	2
Introdução.....	3
Considerações preliminares.....	4
Organização da Provedoria do Estudante.....	5
Análise de casos .....	7
Por tipo de Assunto.....	7
Por distribuição temporal .....	8
Por distribuição por ciclo de estudos.....	8
Análise dos resultados dos processos.....	9
Por tipo de ação realizada.....	9
Por tipo de decisão tomada .....	10
Por efeitos das decisões no funcionamento da estrutura.....	10
Por duração média dos processos resolvidos por assunto e por ação.....	11
Interação com a estrutura.....	12
Recomendações de intervenção.....	13

# Notas prévias

---

1. De acordo com o disposto na alínea g), n.º 3 do artigo 9.º dos Estatutos da Escola Universitária Vasco da Gama (EUVG), constantes do Despacho n.º 14194/2010, publicado no Diário da República 2.ª série, n.º 177 de 10 de setembro de 2010, findo cada ano letivo, incumbe ao Provedor do Estudante elaborar um relatório de atividades, dando conhecimento desse relatório à Direção da Entidade Instituidora, aos órgãos da EUVG e à Associação de Estudantes.
2. O exercício da Provedoria do Estudante desenvolveu-se tendo como base os seguintes princípios:
  - a. Valorização da comunicação e presença contínua na vida académica;
  - b. Confidencialidade nos procedimentos;
  - c. Promoção da cultura de diálogo com os estudantes e com o pessoal docente e não docente, dando especial enfoque aos Serviços Académicos.
3. Não existindo na EUVG uma cultura relativa ao âmbito de ação do Provedor do Estudante, cremos que não terá chegado, a esta Provedoria, uma grande maioria das situações existentes pelo que o presente relatório resulta de uma visão que se assume algo deficitária e ciente do longo caminho que, ainda, há a percorrer.
4. O diálogo permanente com os órgãos da Unidade Orgânica, com a Direção da Entidade Instituidora e com os serviços, facilitado quer pela presença permanente da Provedora na Instituição, quer pela acumulação do exercício de funções de assessoria jurídica, revelou-se decisiva para a interação cooperante entre todos “atores”, permitindo, pese embora o mencionado no ponto anterior, a prevenção de eventuais conflitos.

# Introdução

---

Na Escola Universitária Vasco da Gama, doravante designada por EUVG, e dando cumprimento ao estabelecido no artigo 9.º dos então novos Estatutos da EUVG, decorrentes da aplicação do consagrado no artigo 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, a figura do Provedor do Estudante passou a estar consagrada estatutariamente com o seguinte articulado:

***O Provedor do Estudante é a pessoa que tem por missão zelar pela observância, nas relações entre a EUVG e os Alunos, dos direitos destes nos termos estabelecidos pela lei, Estatutos e Regulamentos.***

Foi através de Despacho do Presidente da Direção da Entidade Instituidora da EUVG, datado de 5 de julho de 2011 que foi nomeado o Senhor Professor Doutor Martim Portugal como o primeiro Provedor do Estudante desta Escola Universitária.

Posteriormente, pelo Despacho 02/2018 da Presidente da Direção da Entidade Instituidora, datado de 3 de agosto de 2018, foi a signatária do presente relatório, nomeada como Provedora do Estudante, para o mandato de dois anos, entre 1 de setembro de 2018 e 3 de agosto de 2020, conforme determina o n.º 2 do já mencionado artigo 9.º dos Estatutos da EUVG.

As funções do Provedor do Estudante da EUVG encontram-se consagradas no n.º 3 do já mencionado artigo 9.º dos Estatutos da EUVG, as quais consistem:

- a) Atender os Alunos em horas e dias certos, mediante horário a fixar;
- b) Disponibilizar formulários próprios aos discentes para formalização de reclamações;
- c) Solicitar aos órgãos da EUVG e serviços, que informem e ou tomem posição sobre questões suscitadas pelos Alunos, que possam consubstanciar violação dos respetivos direitos;
- d) Acompanhar os serviços e a Instituição nas ações tendentes à reposição ou consubstanciação dos direitos dos Alunos;
- e) Elaborar recomendações à EUVG e aos serviços, tendo em vista a efetivação dos direitos dos Alunos;
- f) Reunir, mensalmente, com a Direção da Associação de Estudantes, em ordem aferir os pontos de vista da mesma sobre o respeito pelos direitos dos Alunos;
- g) **Elaborar, findo o ano letivo, um relatório de atividades, especificando as ações desenvolvidas e propondo recomendações sobre ações a desenvolver, procedimentos a alterar ou outras ações suscetíveis de assegurar a defesa dos direitos dos Alunos;**
- h) Dar conhecimento do relatório à Direção da Entidade Instituidora, aos órgãos da Escola e à Associação de Estudantes.

O presente relatório foi elaborado no cumprimento da alínea g), do n.º 3 do artigo 9.º dos Estatutos da EUVG, *supra* destacado.

### ***Considerações preliminares***

O presente documento sendo o primeiro relatório de atividades apresentado por um Provedor do Estudante da EUVG, não permite fazer referência a qualquer evolução, ou comparação com dados anteriores.

Este relatório descreve a atividade desenvolvida pela Provedora do Estudante da EUVG durante o período compreendido entre 1 de setembro de 2018 e 31 de julho de 2019.

# Organização da Provedoria do Estudante

---

Após a investidura no cargo de Provedora foi preocupação fulcral “dar corpo” à Provedoria.

Nesse sentido, elaboraram-se os **conteúdos informativos** que passaram a constar no *site* da EUVG, inexistentes até então, designadamente a explicação, em linguagem acessível, do que é expectável que sejam as funções do(a) Provedor(a) do Estudante.

Foi, ainda, criado um **procedimento de comunicação** com a Provedoria, também, explanado no site da EUVG, em forma de FAQ's, o qual poderá ser efetuado por e-mail ([provedorestudante@euvg.pt](mailto:provedorestudante@euvg.pt)), ou presencialmente às 2.ªs e 4.ªs segundas-feiras de cada mês, em horário e local designado.

Elaborou-se, também, um **formulário de contacto** com a Provedoria, o qual se encontra disponível no site.

Realizou-se, igualmente, o **registo** dos dados da Provedoria do Estudante da EUVG, na **Rede Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior**, a qual se encontra disponível em <https://cms.ua.pt/provedoriasdoestudante/content/contactos>.

O referido registo permitiu o acesso a informação partilhada pelos Provedores do Estudante de outras Instituições de Ensino Superior o que passou a constituir uma mais-valia, no âmbito do trabalho a desenvolver.

No seguimento do registo na Rede Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior, *supra* mencionado, procedeu-se à criação interna de um **registo de ocorrências** o qual teve por guião, o questionário disponibilizado online pelo Observatório VIII ENPE (Encontro Nacional Provedores do Estudante).

A criação desse documento teve como principal objetivo a futura análise estatística da evolução de casos apresentados, quer para fins da elaboração dos relatórios de atividades da Provedoria do Estudante da EUVG, quer para a sua disponibilização ao Observatório.

O mencionado documento possibilita a criação de tabelas que permitem, designadamente:

1. Identificar a frequência de ocorrências por tipo de assunto:
  - a. Tipologia A (casos do foro académico-administrativo);
  - b. Tipologia B (casos do foro pedagógico);
  - c. Tipologia C (casos do foro ação social);
  - d. Tipologia D (outros casos – integra o foro pessoal).
2. Resumir os resultados agregados de acordo com a tipologia;
3. Perceber a distribuição temporal de casos (por mês);
4. Obter o total de casos por ciclo de estudos e por tipologia;

5. Verificar qual o tipo de ação empreendida, ou seja verificar qual a metodologia mais utilizada na resolução dos casos submetidos à apreciação da Provedoria (aconselhamento/encaminhamento/informação/mediação);
6. Mostrar o tipo de decisões tomadas sobre os casos apresentados;
7. Verificar a duração média (em número de dias) dos processos resolvidos, por assunto e por ação.

Apesar das limitações, consubstanciadas no baixo número de casos submetidos à Provedoria, é com base nesse registo que o presente relatório se apresenta o capítulo seguinte.

# Análise de casos

## *Por tipo de Assunto*

Durante o período a que se refere o presente relatório foram submetidos à Provedoria do Estudante da EUVG, apenas dois casos, ambos da Tipologia A, conforme Tabela 1 *infra*.

**Tabela 1** – Frequência de ocorrências por tipo de assunto

<b>TIPO DE ASSUNTO</b>	<b>NÚMERO</b>
<b>Tipologia A: Casos do foro ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO</b>	
A1: Calendário escolar/Inscrições	1
A2: Certidões/Diplomas	0
A3: Concursos	0
A4: Estatutos especiais	0
A5: Mobilidade	0
A6: Prescrição	0
A7: Propinas/Mensalidades	1
A8: Taxas/Emolumentos	0
A9: Falhas dos Serviços	0
A10: Normas académicas	0
A11: Diversos e outras reclamações	0
<b>Tipologia B: Casos do foro PEDAGÓGICO</b>	
B1: Creditação	0
B2: Normas pedagógicas	0
B3: Provas de avaliação	0
B4: Queixas contra docentes	0
B5: Diversos e outras reclamações	0
<b>Tipologia C: Casos do foro AÇÃO SOCIAL</b>	
C1: Ação social escolar	0
C2: Saúde e desporto	0
C3: Falhas dos serviços	0
C4: Diversos e outras reclamações	0
<b>Tipologia D: Casos do foro OUTROS</b>	
D1: Pessoal	0
D2: Associativo e cívico	0
D3: Segurança e equipamento	0
D4: Diversos e outras reclamações	0

A Tabela 2 resume os resultados agregados de acordo com a tipologia.

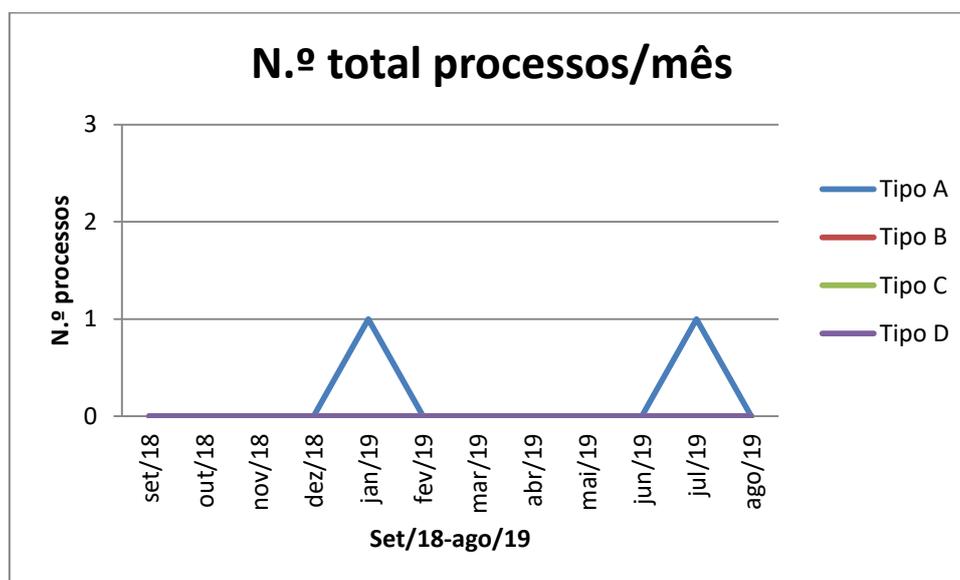
**Tabela 2** – Casos por tipo de assunto

<b>TIPO DE ASSUNTO</b>	<b>NÚMERO</b>
A: Académico/Administrativo	2
B: Pedagógico	0
C: Ação Social	0
D: Outros	0
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>

Pese embora o *supra* descrito, um dos casos foi alvo de indeferimento liminar com encaminhamento para tratamento/resolução direta pelos órgãos académicos e pela Entidade Instituidora, dado não se tratar, propriamente de uma “queixa” e por tal exposição não ter sido previamente apresentada à organização competente para a sua solução.

### ***Por distribuição temporal***

Apesar do residual número de casos submetidos à Provedoria, como já se teve oportunidade de explicar, apresenta-se o quadro que representa a distribuição temporal dos processos por mês, durante a primeira metade do presente mandato.



**Figura 1** – Número total de processos por mês

### ***Por distribuição por ciclo de estudos***

Ambos os casos apresentados referiram-se ao Ciclo de Estudos Integrado Conducente ao grau de Mestre em Medicina Veterinária.

# Análise dos resultados dos processos

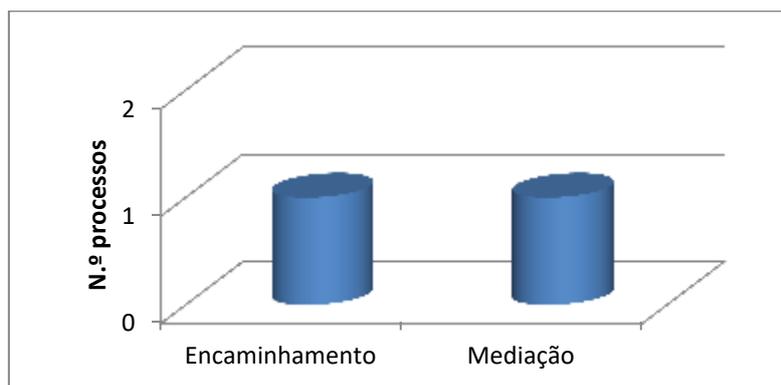
---

Este ponto pretende apresentar uma análise dos resultados decorrentes da resolução dos processos apresentados e compreende os seguintes subpontos:

- Tipo de ação realizada
- Tipo de decisão tomada
- Consequências das decisões para os órgãos envolvidos;
- Duração média de resolução

## ***Por tipo de ação realizada***

O processo de resolução dos dois casos apresentados à Provedoria envolveu dois tipos diferentes de ação: encaminhamento da solicitação aos órgãos competentes da EUVG e “mediação” entre os signatários e os órgãos competentes.



**Figura 2** – Total de processos por tipo de ação

De uma forma geral, a ação do Provedor assenta num papel de mediador, caso o estudante não consiga resolver a sua situação diretamente com os serviços ou os órgãos académicos.

A mediação tem pois como objetivo facilitar que dois ou mais intervenientes encontrem maneiras de resolver situações de conflito, através da intervenção de uma terceira parte neutra. A mediação é muitas vezes uma alternativa importante a ações mais formais e proporciona às partes envolvidas sentimentos de capacitação, determinação e de alguma pertença à Instituição.

Outra ação importante na atividade do Provedor é a de encaminhar os estudantes para os serviços/órgãos com competência em razão da matéria, tendo em vista a resolução das questões.

Outras ações importantes poderão/deverão ser desenvolvidas, como o aconselhamento e informação mas que, tendo em conta as questões apresentadas não permitiram o desenvolvimento de tais ações, ou pelo menos proceder ao seu registo.

### ***Por tipo de decisão tomada***

Tendo em vista o futuro tratamento destes dados, dever-se-á, na N/opinião, ter em conta os seguintes critérios:

- Processos deferidos (aqueles que mereceram deferimento oficial dos casos apresentados e os pedidos que foram satisfeitos)
- Processos indeferidos (aqueles que resultaram em negação da pretensão)
- Processos indefinidos (processos concluídos mas inconclusivos quanto à classificação existente)
- Processos pendentes (processos que aguardam decisão do órgão/serviço competente)

Desta forma, como quer o encaminhamento realizado acabou por ter o desfecho solicitado pelo estudante, como quer a mediação operada obteve o deferimento da pretensão apresentada, parece podermos concluir que a totalidade dos casos apresentados foram deferidos. Obviamente que não apresentamos esta conclusão em termos de percentagem, por tal facto se poder revelar enganador, face ao reduzido número de processos apresentados e já abordado.

### ***Por efeitos das decisões no funcionamento da estrutura***

Um dos indicadores importantes resultantes da ação da atividade de qualquer Provedor do Estudante será o efeito das decisões no funcionamento da IES. Importará, neste campo, perceber de que maneira é que a resolução de processos, pelos órgãos competentes, se traduziu em mudanças.

Neste âmbito, parece-nos que importará analisar os resultados com base nos seguintes critérios:

- Adaptou (a decisão do processo conduziu à adoção de soluções alternativas na questão concreta)
- Alterou (a decisão do processo conduziu à alteração de decisão anteriormente assumida pelo(s) órgão(s) competente(s), quer seja por regulamentação deficiente, quer devido a lacunas)
- Manteve (a decisão manteve a decisão anteriormente adotada pelo(s) órgão(s) competente(s))
- Não aplicável (processos cujas decisões não interferiram com o funcionamento dos órgãos/serviços).

Ora, tendo em conta os casos apreciados, damos nota que um conduziu a uma adaptação e o outro acaba por se enquadrar no critério “Não aplicável”, uma vez que a decisão não interferiu com o funcionamento de órgãos e/ou serviços.

### ***Por duração média dos processos resolvidos por assunto e por ação***

Neste ponto importará verificar os tempos médios dos processos, devendo levar-se em linha de conta o intervalo de tempo compreendido entre a data de receção da “queixa/reclamação/caso” e a data de finalização do processo.

Com base neste critério poderemos perceber que tipos de assuntos poderão ser mais morosos na resolução, bem como o papel do tipo de ação empreendida no período de resolução.

Obviamente, que este critério terá interesse num quadro diferente do que ocorreu neste primeiro ano de mandato porque, também aqui não foi possível reunir dados suficientes para se poderem retirar conclusões e fazer comparações.

O processo de tipologia A1 durou 5 dias enquanto o processo de tipologia A7 durou 8 dias.

Fica, de qualquer maneira, um critério para futura análise e acompanhamento.

# Interação com a estrutura

---

A atividade do(a) Provedor(a) do Estudante tem que envolver uma diversa e ampla interação com membros, serviços e órgãos da comunidade académica da EUVG, quer pela diversidade de assuntos que são ou podem ser levados à Provedoria, quer pelas diferentes fases que a resolução dos assuntos pode implicar.

Acrescem os contactos informais que se estabelecem no dia-a-dia e a diversidade de reuniões e debate de assuntos, quer com os serviços, quer com a Direção da Entidade Instituidora, quer com membros dos órgãos académicos e, ainda, docentes e discentes.

Salientamos aqui, também, as reuniões estabelecidas com a Associação de Estudantes da EUVG (AEEUVG), em novembro de 2018 e em março de 2019.

Na reunião de novembro de 2018, a Direção da AEEUVG pretendia esclarecimentos sobre os diferentes âmbitos de competências da Entidade Instituidora e da Escola Universitária, bem como solicitar apoio no processo de legalização da própria Associação.

Já na reunião de março de 2019, foi abordado o ponto de situação da legalização da AEEUVG e prestaram-se esclarecimentos ao nível do estatuto do dirigente associativo da EUVG. Foi, ainda, efetuado um *brainstorming* sobre a eventual implementação de um projeto de apoio à comunidade que a AEEUVG pretende dinamizar – apoio a pessoas de baixos rendimentos e sem abrigo com animais de estimação.

Em ambas as reuniões os dirigentes presentes manifestaram a grande dificuldade de trabalharem e dinamizarem a Associação de Estudantes por manifesta falta de envolvimento dos estudantes da EUVG – o facto do curso de Medicina Veterinária ser bastante exigente foi elencado como o fundamento para essa falta de envolvimento.

# Recomendações de intervenção

---

A defesa dos interesses dos estudantes é uma das principais funções de qualquer Provedor(a) do Estudante.

Os casos que são apresentados permitem identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais levando a que o(a) Provedor(a) seja um agente de promoção dos interesses dos estudantes.

Uma das situações que, essencialmente, nos contactos informais estabelecidos ao longo dos primeiros meses de mandato foi a necessidade de dinamização do Gabinete de Apoio Psicológico e Social (GAPS). As exigências específicas associadas, essencialmente ao Mestrado Integrado de Medicina Veterinária, leva a um grande desgaste dos estudantes não podendo a estrutura da Escola e da sua Entidade Instituidora alhearem-se de tal facto.

Foi nessa medida que, com a sensibilidade da Direção da Entidade Instituidora e com o apoio do Conselho de Direção da EUVG, a Provedoria recomendou e, posteriormente encetou contactos com uma clinica de Coimbra, na área da prestação de serviços de psicologia, e não só, tendo em vista a celebração de parceria e de contrato que pudesse fazer face às necessidades concretas.

# Considerações finais

---

Para finalizar o presente relatório fica o elenco de matérias que devem ser objeto de atenção e partilha em sede própria, na perspetiva geradora de aperfeiçoamento de dinâmicas:

- Acompanhamento das ações que se iniciarão no ano letivo de 2019/2020, no âmbito do GAPS, as quais devem envolver os docentes e o próprio Departamento de Ciências Veterinárias;
- Proceder à ampla divulgação de regulamentos e outras normas de funcionamento por parte de docentes e discentes por forma a promover a melhoria da relação entre estes agentes;
- Proceder à divulgação dos serviços da Provedoria;
- Promover a participação estudantil na Associação de Estudantes;
- Promover a integração e a interação dos estudantes estrangeiros com os estudantes portugueses.

Estamos em crer que, em termos gerais, a falta de conhecimento da existência da Provedoria do Estudante da EUVG e a falta de dados suficientes para construir argumentações sólidas e/ou de opções válidas para certas situações, podem ter sido fatores que impediram os estudantes na procura de ajuda.

A desconfiança relativa a certos agentes da comunidade académica, natural ao estudante deverá ser combatida pelo papel do(a) Provedor(a) procurando coordenar diferentes elementos do sistema.

Para isso, será fundamental que a colaboração de toda a estrutura da ACVG/EUVG com o(a) Provedor(a) e da própria Associação de Estudantes.