

DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

COMO PREÂMBULO

1. Realizou-se na data de 16 de Outubro de 2015 na Universidade Europeia – Lisboa, sob organização local da provedoria do estudante da Universidade Europeia, o *V ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 39 provedores do estudante, sendo dois de instituições estrangeiras (a Defensora da Universidad Europea de Madrid, Elia Cambón Crespo, e da Ouvidoria-Geral da Universidade Federal de Pernambuco, Liane Biagini).
2. Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o V ENPE refletir sobre a *promoção da cultura de responsabilidade e de observância de critérios éticos no seio da comunidade académica*, situando a *relevância da atuação do Provedor do Estudante* neste contexto, e *partilha de boas práticas de Provedores do Estudante, Observatório Nacional, Plataforma REDEPEES e desenvolvimento* deste órgão no seio da convivência académica e nesta dinâmica nacional.
3. Foi o V ENPE organizado ao longo do ano por Comissão e Secretariado local e com o apoio do Secretariado Nacional tendo em vista o objetivo da realização do ENPE, no contexto do acompanhamento das provedorias do estudante a nível nacional na base do RJIES, tendo sido o programa nas suas diversas fases objeto de auscultação participada com os provedores do estudante.
4. Para a Sessão de Abertura foram convidados o Reitor da Universidade Europeia, João Proença, o COO da Laureate em Portugal, Diogo Matos Chaves, e o Presidente do Tribunal de Contas, Guilherme d'Oliveira Martins.
5. Como intervenientes da TERTÚLIA 1 – *O PROVEDOR DO ESTUDANTE COMO PROMOTOR E GARANTE DE PADRÕES ÉTICOS E DE UMA CULTURA DE SERVIÇO*, moderada pela Provedora do Estudante da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril, Maria José Pires, foi interveniente a Provedora do Estudante da Universidade Europeia, Maria do Rosário Braga da Cruz, e a Defensora da Universidad Europea de Madrid, Elia Cambón Crespo.
6. Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *PARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DE PROVEDORES DO ESTUDANTE*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade do Porto, Fernando Nunes Ferreira, comunicaram o Provedor do Estudante da Universidade do Algarve, António Pina, o Provedor do Estudante da Universidade de Lisboa, Raul Bruno de Sousa, a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viseu, Cristina Amaro da Costa, o Provedor do Estudante da Universidade de Évora, Diogo Figueiredo, e o Provedor do Estudante do Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Manuel Eduardo dos Santos.

7. A TERTÚLIA 3 dedicou-se ao *OBSERVATÓRIO NACIONAL, PLATAFORMA REDEPEES E DESENVOLVIMENTO*, com a intervenção da Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, que apresentou os resultados da amostra do *OBSERVATÓRIO 2015* (108 instituições respondentes, das quais 27 provedores responderam à totalidade do formulário), e moderação final relativa ao modelo de desenvolvimento organizacional, do Secretariado Nacional pelo Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
8. Decorrendo do V ENPE, a Comissão emite o presente documento final de conclusões que resultam como síntese das ideias fundamentais da iniciativa e como observatório nacional em visão dinâmica, querendo significar documento de trabalho e unidade em projeto, ao qual faz parte integrante o *Observatório* aglutinador dos exercícios locais até à data de 31-08-2015 – na devida salvaguarda das confidencialidades –, sendo enviado a todos os provedores do estudante a nível nacional, presentes ou ausentes no ENPE, e a entidades no âmbito do Ensino Superior nacional.

COMO CONCLUSÕES

9. Da **SESSÃO DE ABERTURA**, apresenta-se a comunicação do Reitor da Universidade Europeia, João Proença:

JOÃO PROENÇA, INTERVENÇÃO NO V ENPE
REITOR DA UNIVERSIDADE EUROPEIA – LISBOA

Exmo. Senhor Doutor Guilherme d'Oliveira Martins,
Exma. Senhora Provedora do Estudante da Universidade Europeia e Senhores Provedores do Estudante de outras Instituições de Ensino, cuja presença maciça neste evento agradeço,
Exmos Senhores Diretores de Escolas, bem como Senhores Membros dos Órgãos de Governo da Universidade Europeia aqui presentes,
Exmo. Senhor Presidente da Associação de Estudantes,
Senhores Professores e Caros Colegas,
Caros Convidados,

Gostaria de começar por agradecer a presença de todos, em particular do Senhor Doutor Guilherme d'Oliveira Martins e dos Oradores e Moderadores dos debates do Encontro que tão prontamente aceitaram participar de forma ativa no Evento. Um comentário e agradecimento particular também aos membros da Comissão Organizadora do Encontro, em particular à Senhora Provedora do Estudante da Universidade Europeia, Sr.ª Dr.ª Maria Rosário Braga da Cruz, que liderou este Projeto. Senhora Provedora, muito obrigado pelo empenho e trabalho dedicado à organização do Encontro. Agradeço ainda a todos aqueles, que desta e de outras Universidades ou Institutos Superiores trabalharam direta e indiretamente com a organização para tornar o Encontro possível. Começo por referir que a Senhora Provedora do Estudante teve a amabilidade de me convidar para abrir este V Encontro Nacional de Provedores do Estudante, o que é para mim motivo de grande prazer e honra.

Este é o primeiro ato público na Universidade Europeia que é aberto sob a minha chancela como Reitor. Quem me conhece sabe que isso tem para mim um significado e um valor muito particular. Isto porque é conhecida no meio universitário e, em particular na Universidade do Porto, a minha ligação desde há muito tempo aos Estudantes, como o Senhor Provedor Prof. Fernando Nunes Ferreira sabe bem. Por força das circunstâncias terei trabalhado com muitos problemas dos estudantes semelhantes àqueles com que os Senhores Provedores lidam.

A minha experiência permitiu que desenvolvesse a Carreira Académica sempre com grande proximidade aos Estudantes, não só enquanto professor, mas fundamentalmente quando tive a oportunidade de exercer cargos de

responsabilidade, como os de Diretor de programas de licenciatura, mestrado ou doutoramento e mais ultimamente de Diretor de Faculdade.

Ao longo desses mandatos, **por convicção**, coloquei sempre o Estudante no centro das decisões e atividades. A experiência de colocar o Estudante no centro do processo de aprendizagem, das atividades e das decisões permitiu-me perceber e explorar o quanto pode ser positiva uma Educação que responsabilize os Estudantes, que explore e desenvolva todo o seu potencial, nomeadamente ao nível das capacidades de cidadania e de humanidade.

Nestas circunstâncias, vale a pena referir que **nada é por acaso**. E quis o destino que viesse encontrar na Universidade Europeia uma Visão de Escola consistente com a minha experiência. Na verdade, esta Universidade tem, de facto, ela própria, uma Visão centrada nos Estudantes, no desenvolvimento das suas capacidades, mas também na sua responsabilização, criando-se uma atmosfera muito rica para que o potencial dos Estudantes possa emergir. É neste contexto que a Universidade Europeia tem o privilégio de acolher os Senhores Provedores do Estudante de tantas instituições educativas. Como sabemos, vivemos atualmente um período particularmente marcante da vida portuguesa, que está associado ao recente processo eleitoral que conduzirá em breve à nomeação de um novo Governo.

A Educação e a prioridade dada à Educação no desenvolvimento do país é uma das principais marcas dos quarenta e um anos da Democracia em Portugal. Sinal disso mesmo é a circunstância de todos os Governos Constitucionais, **sem exceção**, terem colocado o Ensino Superior entre as suas prioridades programáticas. Após o 25 de Abril de 1974, todos os governos portugueses, desde o primeiro até ao atual, fizeram uma aposta muito séria no ensino superior nacional. Assim, ao longo dos últimos 30 a 40 anos, houve um investimento muito forte no ensino superior e na ciência que foi muito consequente, nomeadamente através da formação de professores que se graduaram nas melhores universidades pelo mundo fora, que conseguiram não só assimilar o que se fazia de melhor no mundo, mas também estabelecer relações com vários investigadores e professores, i.e. com várias escolas espalhadas por todo o globo. Como consequência, o nosso ensino superior nacional e, em particular, a investigação científica desenvolveram-se muito.

Em termos relativos, poucos setores portugueses se desenvolveram tanto internacionalmente como o ensino superior, em particular no que se relaciona com a investigação científica. As estatísticas comprovam os resultados desse esforço nacional – são números que os Senhores Provedores conhecem bem. A título de exemplo, penso que é representativo o facto de nos últimos 25 anos ter quadruplicado o número de licenciados em Portugal, apesar de como sabemos estarmos ainda muito longe das metas de 2020. Contudo, vale a pena também referir que por diversas razões, a Educação Superior e a forma como ensinamos não se desenvolveram como a investigação durante o mesmo período. Este facto foi recentemente confirmado pelo ranking Europeu, *U-Multirank*, que mostra que as Universidades portuguesas são muito mais fortes a investigar do que a ensinar. Isso deve-se naturalmente a várias razões. Uma das razões relaciona-se com o sistema que, durante este período, se centrou demasiado no professor e nos investigadores e não tanto na dimensão Estudantes, que juntamente com a comunidade que servimos devem ser eixos e pilares da atividade do ensino superior.

Tomemos, como exemplo, o próprio estatuto da carreira universitária que enfatiza, talvez em demasia, os resultados da investigação, menosprezando e desvalorizando a atividade de ensinar e o relacionamento com os Estudantes, o que na prática retira a centralidade que o estudante poderia e deveria ter no sistema. Não significa isto naturalmente que a investigação não é importante, pelo contrário, ela é crucial. Contudo, pode ser desenvolvida de forma mais articulada com a Educação, com a comunidade que servimos e relacionada com as próprias necessidades dos Estudantes.

É claro para todos nós que o Ensino Superior nacional tem ainda um longo caminho a percorrer para dar uma resposta mais efetiva aos anseios e necessidades da sociedade portuguesa, particularmente numa época em que as famílias se vêem desafiadas por um:

- ☐ Desemprego jovem recordista, nomeadamente de licenciados;
- ☐ Por dificuldades crescentes de integração profissional dos estudantes, e por
- ☐ Uma nova vaga emigratória.

Penso que estas circunstâncias devem ser uma fonte de motivação para todos nós, agentes do Ensino Superior, para pensarmos que novas avenidas de desenvolvimento devem as nossas instituições empreender para estarem à altura dos desafios da sociedade e formarem com qualidade as novas gerações. Nesse sentido, considero que qualquer Universidade e qualquer instituição educativa só cumprirá a sua função na Sociedade quando a sua orientação – científica, pedagógica e mesmo administrativa – estiver focada no Estudante.

Penso também que o Foco no Estudante exige na prática uma mudança de paradigma que implica uma Nova Cultura Académica.

- Que Cultura Académica será essa?

- Quais os seus principais vetores?

Em primeiro lugar, e sintetizando algumas ideias anteriores, uma visão de Universidade que tenha como eixo central “o Estudante” permitirá e facilitará o desenvolvimento cabal da missão Universitária.

Tal implica considerar o Estudante no seu todo:

☐ A sua vocação, o seu perfil académico e as suas dificuldades;

☐ Mas, acima de tudo, o seu potencial.

Para monitorizar e apoiar esta dimensão a Universidade tem o dever de criar Serviços e Mecanismos que permitam acompanhar, em tempo real, o percurso académico do Estudante de forma individualizada. Mais do que uma fixação absoluta nos resultados, a Universidade deve conseguir atender ao potencial de desenvolvimento das competências e capacidades de cada Estudante, num caminho de dois sentidos:

☐ Dando resposta quando surgem as dificuldades, nomeadamente de insucesso escolar; e

☐ Em cada momento propondo novas estratégias para levar mais longe as capacidades do Estudante, por exemplo, devendo criar programas específicos também para os que mostrem capacidades extraordinárias ou invulgares.

Deve-se caminhar cada vez mais para o paradigma de uma Educação Personalizada de forma a potenciar os talentos próprios e individuais dos Estudantes que todos os anos ingressam no sistema de Ensino Superior nacional.

Esta visão positiva do papel dos Estudantes no Ensino Superior como forma de potenciar toda a ação da Escola deve naturalmente também considerar os limites das ações centradas nos Estudantes, nomeadamente no que se relaciona, por exemplo, com comportamentos fraudulentos e ausência de responsabilidade social e cívica e com comportamentos e atividades praxistas irresponsáveis e intolerantes. Também nesse aspeto será decisivo o trabalho dos Senhores Provedores do Estudante.

Em segundo lugar, o foco no Estudante requer que a organização da Universidade não seja feita tendo em conta prioritariamente os interesses dos seus docentes e investigadores, mas antes colocando a orientação do desenvolvimento das suas carreiras ao serviço da missão central da instituição. Esta mudança de orientação exige uma nova cultura de gestão de pessoas, que compreenda a necessidade de apostar cada vez mais na formação contínua ao longo da vida, na criação de condições dignas de trabalho, no reconhecimento da dignidade do professor e das suas responsabilidades no processo.

Em terceiro lugar, há que considerar que o objetivo fundamental de uma Universidade focada no Estudante não passa apenas por ministrar com qualidade os conhecimentos de cada área científica, mas igualmente permitir e facilitar o desenvolvimento de um conjunto de competências pessoais e sociais que tornem os Estudantes, além de profissionais capazes, em cidadãos ativos e plenos. Essas competências, as chamadas

soft skills, devem ser desenvolvidas não tanto de forma paralela ao curso (formal, científico), mas antes de forma transversal em todo o currículo académico.

Em quarto e último lugar, penso que é importante termos bem presente que uma cultura de ensino focada no Estudante, antes de qualquer outra qualidade, requer exigência. Aquilo que a sociedade espera do sistema de Ensino Superior nacional é que forme os seus Estudantes com muita exigência e rigor, fazendo-os superarem-se a si mesmos.

Senhores Provedores do Estudante,

Citando o Padre António Vieira: *“nós somos aquilo que fazemos”*.

Nós na Universidade Europeia fazemos a Universidade responsabilizando o Estudante. Procuramos criar condições para que o Estudante desenvolva todo o seu potencial através de um conjunto de respostas estruturadas às suas necessidades e possibilidades, e aos seus interesses e exigências. Nesta Visão, a figura do Provedor do Estudante é central no sistema, promovendo e garantindo que a instituição de Ensino Superior (IES) consiga trabalhar em articulação com a comunidade estudantil para que, para lá de uma formação técnica e especializada, a Universidade e IES incorpore métodos e práticas que desenvolvam os Estudantes, nomeadamente para uma cidadania mais ativa e mais humanista.

Como sabemos, são muitos os desafios, as dificuldades, mas também as oportunidades que hoje se colocam aos Estudantes que, por isso, tornam o papel do Provedor cada vez mais relevante e central nas nossas instituições de ensino. Irão com certeza discutir as boas práticas de atuação e o papel do Provedor do Estudante como garante de critérios éticos e de uma cultura de responsabilidade académica. Existe uma diversidade de normas estatutárias e regulamentares nas diversas instituições de ensino superior no que se relaciona com a figura do Provedor do Estudante, para lá de algumas disposições comuns que regem legalmente a sua atividade, o que por si me parece enriquecedor.

Penso ainda que a parca regulamentação da atividade pode permitir aos Senhores Provedores uma maior liberdade de atuação, apesar da necessidade de se definirem as competências e atribuições que se exigem no desempenho do Cargo. Nomeadamente, ser aceite que o Provedor do Estudante deve claramente ser independente dos serviços e estruturas da instituição, com vista a poder defender e promover os direitos e interesses legítimos dos estudantes.

Por outro lado, o Provedor desenvolve a sua atuação em interação com os outros órgãos da Instituição, mas como sabemos sem qualquer capacidade de anular, revogar ou modificar as decisões e os atos dos órgãos estatutariamente competentes. Por isso, o perfil do Provedor exige uma grande capacidade de interação e de relacionamento não só com os Estudantes, mas também com as estruturas da IES pelo que terá de ter um conhecimento muito profundo dessas Estruturas e das Pessoas da Organização. Trata-se de um trabalho muito difícil e nobre, que lida com problemas quer dos Estudantes, como da Organização, por vezes de grande complexidade, tendo de nortear a sua ação com grande tato e sensibilidade por forma a garantir uma cultura ética e social na instituição.

O Provedor do Estudante tem, por isso, um papel decisivo numa Educação mais humanizante que contribua para a formação e para o desenvolvimento integral dos estudantes. É o garante e a consciência crítica na IES da defesa dos direitos e dos interesses legítimos dos Estudantes, verificando e atuando sobre as regras e as práticas da organização, sempre que possível de forma preventiva e em interação com todas as partes envolvidas.

Considero, por tudo isto, que o Provedor do Estudante é um Ator Central na execução de qualquer Projeto Educativo, na medida em que atua de forma discreta sobre os problemas e externalidades (negativas) que muitas vezes emanam do poder discricionário, das leis, dos regulamentos e da autoridade face à fragilidade da posição do Estudante. Por isso e como irão naturalmente discutir ao longo do dia de hoje, o

trabalho do Provedor está muito para lá do de apreciar, com autonomia e independência, queixas dos Estudantes sobre matérias diversas da vida académica, dirigindo aos órgãos estatutariamente competentes recomendações que considere adequadas à prevenção e reparação de situações verificadas.

Senhores Provedores, finalizando a minha intervenção e reflexão, penso que é essencial que os Provedores atuem como consciência da centralidade que o Estudante deve assumir nas Instituições de Ensino Superior, como forma de desenvolvimento de todo o seu potencial. Termina agora, desejando a todos um excelente debate e um muito obrigado pela vossa atenção!

JOÃO PROENÇA, REITOR DA UNIVERSIDADE EUROPEIA
LISBOA, 16 DE OUTUBRO DE 2015

10. Registam-se, da *SESSÃO DE ABERTURA*, notas da comunicação do Presidente do Tribunal de Contas, Guilherme d'Oliveira Martins, dedicada à temática da **CENTRALIDADE DO ESTUDANTE NO CONTEXTO DA COMUNIDADE E DA RESPONSABILIDADE EDUCATIVA**

A prioridade fundamental da formação de licenciados – indivíduos com *'licença para aprender'* – deve ser, hoje, a educação e formação ao longo da vida, já que é este processo de educação permanente, e consequentemente de capacidade de aprender por si, que distingue as sociedades desenvolvidas.

A atividade educativa é um processo de troca entre o docente e o estudante, já que a curiosidade do estudante proporciona um *'dar e receber'* que fará com que o docente possa aprender tanto ou mais do que o estudante. A palavra *escola*, com origem no grego, significa o *'lugar do ócio'*, ou seja o espaço em que há abertura e tempo para dedicar à troca de conhecimento, ao processo de aprendizagem, mas representa também um local de liberdade e de responsabilidade. Na Grécia antiga, Aristóteles criou a escola *peripatética*, ou a escola *'dos que passeiam'*, cuja prática se baseava em ensinar ao ar livre, enquanto caminhava e, simultaneamente, lia, formulava e respondia a questões.

A definição de *cultura* baseia-se na capacidade de lançar sementes para obter resultados (produtos). Assim, a cultura das ideias levará à educação. Veja-se que o analfabeto precisa de receber algo (o *'saber transmitir'*, pelo menos) para poder transmitir o seu conhecimento – o elogio do conhecimento.

Hoje, estamos perante uma crise financeira que decorre de uma *'crise de ilusão'* – foi a ideia de que circular mais dinheiro significaria maior sucesso económico, ou seja, gerou-se uma crise de especulação, que pretendia iludir a criação de riqueza, baseada na ideia de uma economia de consumo, como se esta fosse originar uma economia criadora. Infelizmente, as crises de especulação não são crises de criação. A criação só surge do investimento em educação, ciência, cultura; só decorre de uma aprendizagem constante e exigente.

Na sociedade portuguesa, os estímulos à criação são fracos e pouco exigentes. Veja-se que os provedores, como norma referencial, ficam passivamente à espera de queixas, sem suscitar já cultura de exigência, que possa promover uma melhoria ativa de todo o processo educativo. A dimensão cívica e ética dos intervenientes não deve ser só discursiva, mas sim de ação e exemplo. O papel do Provedor do Estudante deve ser, também, educativo. As instituições de ensino devem preparar os estudantes para a vida, e não para a avaliação, já que o que se pretende é que eles sejam sempre parte da solução futura e não do problema.

Sabemos que ao longo da vida o cérebro humano perde células cerebrais, mas que essa perda é compensada por sinapses cada vez mais complexas e que essa complexidade decorre da quantidade de conteúdo recebido – por exemplo, sabe-se hoje que todo o ser humano tem a possibilidade de ser ambidestro, desde que para tal seja estimulado. A relação com o estudante deve ser de autonomia e liberdade (a palavra tem origem na palavra latina *'libertas'* e *'libra'*, que significa balança, ou a qualidade da balança

que está equilibrada), sendo que esta se baseia no equilíbrio entre as partes, em que de um lado está o 'eu' e do outro o 'próximo', ou no equilíbrio entre o egoísmo e o altruísmo. Esta relação deve também ser de autonomia, de compreensão e de participação.

A participação do estudante baseia-se no seu papel que deve conduzir a resultados, ou seja, não podemos considerar que o papel do estudante é indiferente. Por exemplo, faz diferença o estudante que não chegue a horas, mas como se consegue estimular a pontualidade? Como se consegue obter esse resultado? Com base numa cultura de responsabilidade, em que todos temos que encontrar respostas para cada situação. A representatividade dos estudantes nos diversos órgãos e processos é determinante para possibilitar uma cultura de prevenção, em que os estudantes façam necessariamente parte da solução. Também a mediação é essencial, já que as sociedades democráticas precisam de mediadores para garantir a articulação entre a liberdade/autonomia e a responsabilidade/participação.

DEBATE

- Paulo Marques (Docente da Universidade Europeia): *As universidades têm o papel de formar os responsáveis pelas sociedades futuras. Como articular o ensino e a ética?*

- Guilherme d'Oliveira Martins: A escola lida com cidadãos plenos, sendo que não há uma separação entre a escola e a vida. A escola é vida. A transmissão da ética consegue-se, primeiro com o exemplo dos educadores, segundo, com a criação de uma consciência do perigo e risco que possa vencer a corrupção. Sabe-se que quando se pergunta aos portugueses se há corrupção no país, mais de 90% afirma que sim, no entanto apenas 1% afirma ter estado perante situação de corrupção (cerca de 4% na Europa), ou seja: as pessoas não vêm, ou não querem ver, a corrupção à sua volta. Esta responsabilidade de prevenção da corrupção cabe a todos, sendo que todos devíamos estar dispostos a correr o risco para fazer o bem.

- Alexandre Cruz (Provedor UA) – *Os estudantes portugueses têm uma participação cívica e cultural reduzida. Como incentivar essa participação?*

- Guilherme d'Oliveira Martins: É necessário criar estímulos e incentivos que valorizem e conduzam a essa participação.

- Carvalho Guerra (Provedor UCP): *Quando chegados ao mercado de trabalho, os novos engenheiros do MIT eram colocados em lugares de topo e depois rapidamente remetidos a funções técnicas; com os engenheiros de Harvard, o percurso era contrário. Isto decorria da falta de cultura que traziam os primeiros, e foi com uma mudança a este nível que, em Silicon Valey, se conseguiu inverter este processo. Ou seja, a educação deve partir da cultura para a cultura. Como diz um ditado Moçambicano: 'se tens pressa vai sozinho, se queres ir longe vai com os outros'.*

- José João Abrantes (Provedor UNL): *O Provedor do Estudante não tem poder para anular atos das instituições, pelo que deve basear a sua ação na ética e no exemplo, colocando os estudantes no centro e aproveitando cada problema para criar uma nova oportunidade.*

- Guilherme d'Oliveira Martins: a cultura depende da capacidade criadora e inovadora e a criação é sempre um processo revestido de incerteza e risco, para além de ser caro. Isto significa que não se obterão resultados se escolhermos só opções certas e sem risco. E também que a melhor solução é continuarmos a aprender até morrer.

- Docente da Universidade Europeia: *Como transmitir princípios de exigência, responsabilidade e ética, aos estudantes, num contexto de sala de aula?*
- Guilherme d'Oliveira Martins: os princípios de exigência, responsabilidade e ética, devem basear toda a relação educativa, que deve ser sempre uma relação interpessoal, honesta, de 'olhos nos olhos'.

11. Da **TERTÚLIA 1**, dedicada à temática *O PROVEDOR DO ESTUDANTE COMO PROMOTOR E GARANTE DE PADRÕES ÉTICOS E DE UMA CULTURA DE SERVIÇO*, regista-se a comunicação da Provedora do Estudante da Universidade Europeia, Maria do Rosário Braga da Cruz:

MARIA DO ROSÁRIO BRAGA DA CRUZ, INTERVENÇÃO NO V ENPE
PROVEDORA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE EUROPEIA – LISBOA

A presente intervenção debruça-se sobre as boas práticas de atuação diária e sobre o papel do Provedor do Estudante enquanto garante da observância de critérios éticos e da promoção de uma cultura de responsabilidade no seio da comunidade académica.

A atuação do Provedor do Estudante deverá estar imbuída de caráter pedagógico conducente à promoção de uma cultura social e cívica, que, embora se fundamente nas regulamentações existentes na instituição, se esforçará por conferir-lhes uma dimensão mais próxima e humanizante que facilite a compreensão por parte dos estudantes dos motivos que estão subjacentes a essas mesmas regulamentações.

O Provedor do Estudante desempenhará um importante papel na educação para os valores, contribuindo para a formação integral dos estudantes. Será como um guardião da carta educativa da instituição, na qual se encontram plasmados os valores que informam a sua vida académica, tornando-o numa espécie de consciência crítica dessa mesma Instituição. O papel do Provedor do Estudante deverá ser, deste modo, determinante na criação e no desenvolvimento de um conjunto de regras claras e objetivas em que se preveja a cultura de responsabilidade baseada no diálogo e em que exista a prevalência do fator preventivo sobre o sancionatório.

Apesar da sua crescente relevância, esta função é ainda desconhecida por grande parte dos estudantes, apenas recorrendo ao Provedor do Estudante um número diminuto de alunos. Este pequeno número contém, no entanto, um enorme potencial porque o estudante que se queixa quando se sentiu injustiçado ou incompreendido, ao dar visibilidade ao seu problema, cria – sem que disso se dê conta – uma oportunidade à instituição para refletir sobre ele, permitindo, em caso de se perceber a justiça do mesmo, alterar ou melhorar os procedimentos. Assim sendo, a contribuição do Provedor do Estudante, agindo como mediador neste novo sistema de resolução de conflitos, poderá contribuir, também, para que a sua instituição se torne mais justa e inclusiva. Cada um dos Provedores está bem ciente de que os estudantes dão sentido e razão de ser a tudo o que fazem. A sua função consiste em acolhê-los, escutá-los, compreendê-los, orientá-los, tendo sempre em mente a sua formação integral.

Educar, um vocábulo que provém do latim *educare*, que significa, cuidar de, formar, instruir, elevar, e consubstancia a sua missão de fazer surgir de dentro de cada um dos estudantes o melhor que possui e levá-lo à descoberta dos dons que lhe permitirão imprimir a sua própria marca na sociedade. Deve trabalhar diariamente para que os estudantes se consciencializem de que para receber é necessário dar, despertando-os para a responsabilidade social; para que estejam preparados para trabalhar em grupo, mas que saibam pensar autonomamente; para que encarem proactivamente situações novas a necessitarem de novas respostas, qualidades que lhes permitirão uma plena integração na sociedade global onde irão ser chamados a desempenhar a sua atividade profissional. Tal acontecerá se se tiver em mente – mais do que o cumprimento da sua função – o cumprimento da sua missão, pois sem esse sentido de missão e de serviço não é possível desempenhar-se cabalmente a função.

O sucesso do Provedor do Estudante mede-se não só através dos problemas para os quais conseguiu resultados positivos, tendo obtido o deferimento da proposta ou do parecer por si apresentados, mas também, e talvez sobretudo, através da proximidade adquirida com alguém que se lhe confiou e nele acreditou. Saber tirar partido da riqueza e da diversidade de cada um dos estudantes, ensinando-os a conhecerem-se e a valorizarem-se para melhor poderem explorar os seus talentos, é, pois, a missão em que o Provedor do Estudante se deve empenhar em cada dia!

12. Da **TERTÚLIA 2**, dedicada à temática *PARTILHA DE BOAS PRÁTICAS DE PROVEDORES DO ESTUDANTE*, regista-se a comunicação do Provedor do Estudante da Universidade de Lisboa, Bruno de Sousa:

RAUL BRUNO DE SOUSA, INTERVENÇÃO NO V ENPE
PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

Na Universidade de Lisboa compete ao Provedor do Estudante apreciar queixas dos estudantes sobre matérias pedagógicas e matérias administrativas com elas conexas, assim como sobre outros aspetos da sua vida académica, e dirigir aos órgãos competentes da Universidade as recomendações que considere necessárias e adequadas à prevenção e reparação das injustiças verificadas. A nossa ação procura contribuir para criar condições estruturais, processuais e sociais para o pleno desenvolvimento humano, cultural e científico dos estudantes, para lhes garantir igualdade de oportunidades e permitir aproveitar em pleno a sua integração na Universidade. Procuramos estar atentos aos procedimentos, atitudes ou comportamentos que ponham em causa estes valores, emitindo recomendações de forma a evitar e a reparar situações de incumprimento.

Desde o início das nossas funções temos procurado que a nossa atuação se pautasse pelos princípios definidos no Regulamento do Provedor, numa base facilitadora da resolução dos problemas nos bastidores institucionais, sendo consagrados os princípios da confidencialidade, independência, acessibilidade, justiça e respeito, com a consciência de que a melhor solução poderá não ser aquela que o queixoso desejaria. Destacamos a importância do registo zeloso e seguro dos avanços dos processos, equidade de tratamento e sentido de justiça, procurando dar satisfação às consultas e queixas apresentadas, nos limites das competências estabelecidas no Regulamento do Provedor e da legislação e demais regulamentos em vigor.

O Provedor antes de tomar posição sobre as queixas apresentadas, praticamente em todas as situações, solicita às Unidades Orgânicas da Universidade informações e esclarecimentos sobre os processos apresentados, visando obter elementos adicionais e aferir o ponto da situação perante os Órgãos de Gestão, ou Serviços Administrativos. Dentro dos limites legais e dos regulamentos em vigor, de uma forma geral tem-se verificado um esforço visando encontrar uma solução positiva para as queixas apresentadas. Quando entendemos que os reclamantes têm razão nas suas queixas, face a esclarecimentos que apontam para uma solução desfavorável para o estudante, elaboramos recomendações, solicitando que, dentro de um prazo estabelecido, nos sejam fornecidos elementos sobre a aplicação ou não da recomendação. Em caso negativo informamos o Reitor da situação, sempre com o objetivo de procurar uma solução positiva para o estudante.

Estas recomendações, bem como a tomada de posição face às diversas queixas que vão surgindo, e para eliminar dúvidas no que se refere à leitura da legislação ou dos regulamentos em vigor, solicitamos, quando entendemos necessário, o apoio da Assessoria Jurídica da Reitoria, mediante a elaboração de pareceres devidamente fundamentados. As Unidades Orgânicas (UO) e os Serviços têm acolhido favoravelmente a intervenção do Provedor do Estudante. É gratificante verificar que na maioria das situações contamos com colaboração ativa por parte das UO, embora por vezes se verifiquem tomadas de posição que revelam alguma dificuldade em compreender a posição dos estudantes. Estas situações são particularmente sentidas nos casos de natureza pedagógica.

Verifica-se, por vezes, alguma demora na resolução de uma determinada situação, pelas razões mais diversas:

- 1 - Complexidade do caso;
- 2 - Atraso da responsabilidade dos órgãos de gestão das UO e/ou dos Serviços envolvidos, nomeadamente SAS;
- 3 - Necessidade de aprofundar e aclarar esclarecimentos prestados pelas UOs.

De qualquer modo, o Provedor procura informar o queixoso do andamento do processo dentro de um prazo de 10 dias após a receção da queixa. O Provedor do Estudante, verificando que é ultrapassado o prazo estabelecido no Regulamento para uma resposta às suas solicitações (15 dias), de imediato insiste, através de contacto direto, com os intervenientes no processo, tendo normalmente como resultado o acelerar do processo.

Neste ano a média temporal para a resolução de um caso até ao momento é de 12 dias, sendo que o caso mais rápido demorou uma hora a ser resolvido e o mais demorado 96 dias (caso extremamente complexo, mas que encontrou solução favorável). Ainda neste ano, e até ao momento, foram presentes à Provedoria 62 casos, estando neste momento pendentes apenas 4 (28% favoráveis, 47% desfavoráveis, 25% situações diversas de esclarecimento ou aconselhamento).

A maioria dos casos são do foro académico, nomeadamente no que se refere a propinas, problemas com inscrições, ou do foro pedagógico envolvendo problemas com avaliações. A Provedoria do Estudante privilegia o contacto através de correio eletrónico. A solicitação de uma reunião com o Provedor tem sempre de ser acompanhada de um pedido explícito prévio expondo o motivo da reunião, cabendo ao Provedor decidir da sua concretização ou não, em função do motivo apresentado. Por princípio, o Provedor não atende os Pais dos estudantes, salvo se forem portadores de Procuração em representação.

Dentro da nossa atuação, concretizamos reuniões com os Órgãos de Gestão em casos de grande complexidade, e procuramos manter algum contacto com as Associações de Estudantes (AEs). Verificamos, contudo, que dada a independência das AEs na UL, muito raramente se tem concretizado esta situação. Há um contacto mais próximo com a Associação Académica da Universidade de Lisboa (AAUL) enquanto representante da totalidade dos estudantes da UL.

13. Da **TERTÚLIA 2** regista-se a comunicação da Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viseu, Cristina Amaro da Costa: *UMA PEQUENA, E PARTILHADA, PERSPETIVA.*

CRISTINA AMARO DA COSTA, INTERVENÇÃO NO V ENPE
PROVEDORA DO ESTUDANTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU

Intervenção baseada na recolha de boas práticas de diversos Provedores do Estudante do sistema politécnico, nomeadamente: Augusta Mata, I.P. Bragança; Helena Almeida, I.P. Coimbra; António Moitinho Rodrigues, I.P. Castelo Branco; Berta Batista, I.P. Porto; Flora Silva, I.P. Viana do Castelo; Irene Portela, I.P. Cávado e Ave. As questões apresentadas foram diversas.

a) Em primeiro, quais as motivações que vos levaram a disponibilizarem-se para o cargo/missão e como se procedeu a vossa escolha/percurso até serem eleitos/nomeados?

Neste campo não há muito a salientar, pois que o processo foi mais ou menos idêntico para todos. Na maioria dos casos, a proximidade com os estudantes levou a que as organizações os indicassem. E se nuns casos havia já a vontade do docente, noutros o convite foi inesperado, mas muito bem aceite. Se bem entendemos, a exceção é o Porto, cujo convite resulta de um longo percurso, pelas palavras da própria: *como responsável de área académica de uma enorme escola de engenharia, as minhas “guerras” pelos processos eficazes, transparentes e claros, que no início tantas dores de cabeça me deram com os estudantes, conduziram-me (e digo-o com um certo orgulho) a um convite para este cargo.*

b) Depois, pergunta-se qual foi a abordagem/estratégia quando iniciaram funções e como chegam aos estudantes? (dificuldades/facilidades, sucesso desse contacto ano após ano).

Não há grandes diferenciações, verificando-se um esforço comum de *divulgação* através de *reunião com as associações de estudantes, de visitas a todas as escolas, da participação nas atividades de estudantes, nos eventos das escolas e dos institutos*. De ressaltar, mais uma vez, a diferença do Porto que pôde, no início das suas funções, ter uma *enriquecedora “aula” com um Provedor mais experiente e que havia cessado funções!* Um esforço comum de *presença, nas escolas e nas AEs, incluindo as que se encontram mais distantes, um telefone sempre disponível, na maior parte dos casos com atendimento pronto*. São, provavelmente exceção, referimos, o Porto e Coimbra, cujo número de estudantes provavelmente não permite tão pronta disponibilidade. E, também em comum, todos referem que o primeiro passo é ouvir! Dizia a Augusta Mata, do I.P. Bragança, já há alguns anos no cargo, que o Provedor do Estudante é acima de tudo, um *ouvidor* porque, afinal, muitas das vezes *a solução para a preocupação da maioria dos estudantes está à distância de um telefonema ou de uma orientação de como agir*.

c) Relativamente a questões sobre como gerem os assuntos/queixas/conversas com estudantes? E com docentes e não docentes? (formal, informal, vantagens e desvantagens/obstáculos originados pela forma como gerem.) E como garantem o resultado/*feedback* das vossas recomendações/ajudas/conselhos? E o que acham sobre a necessidade desse *feedback*?

Nestes contextos, surge a primeira dicotomia. A dificuldade de balançar entre a *informalidade*, para *resultados mais rápidos e facilitadores...* para todos os intervenientes (desde os estudantes, que muitas vezes se assustam com o facto de terem que preencher um documento ou colocar por escrito o seu problema, aos docentes e não docentes que receiam – e não gostam – de ver por escrito aquilo que possa estar menos bem) e a necessidade de *organização formal e de registo de ações exaustivo a bem da equidade...* E aqui também diríamos que há uma maior preocupação de organizar os processos com maior formalidade nos institutos de maior dimensão, sendo que nos mais pequenos a informalidade é maior e que deverá haver o cuidado de não esquecer o seu registo para memória futura.

d) Finalmente, sobre quais as boas práticas que têm implementado e que pensam ajudar mais na vossa função? Refiro alguns casos cujas soluções são curiosas e positivas.

- Em 2012: um caso do foro pedagógico coletivo, relativo à desigualdade de exigência e avaliação atribuída por dois docentes responsáveis por estágios de um curso. Por proposta do Provedor, e em conjunto com os dois docentes, procedeu-se à caracterização dos estudantes com base nos seus resultados académicos e fez-se uma análise estatística para perceber se havia desvios evidentes entre esse sucesso e os resultados finais. O positivo deste processo foi que se detetaram dois desvios: um no sentido de que o estudante tinha sido beneficiado, só que pelo docente que a queixa considerava o ‘mais exigente’, e um em que o estudante tinha sido prejudicado, mas neste caso pelo docente ‘mais benevolente’. Este processo permitiu que os estudantes pudessem solicitar uma revisão da avaliação pelo outro docente, sendo que nenhum o solicitou; mas também permitiu que no ano seguinte o processo de acompanhamento e avaliação fosse partilhado e realizado em conjunto pelos dois docentes.
- Em 2013: um outro processo também do foro pedagógico, relacionado com a subjetividade da avaliação numa área artística, em que os estudantes se queixavam de não serem conhecedores do que estava em causa em cada momento de avaliação. Talvez pela abertura natural dos docentes, promoveu-se um diálogo conjunto entre os estudantes em causa com outros de outros cursos com formações mais objetivas, e com os docentes, sobre o que poderia ser uma forma de avaliar uma unidade curricular mais artística: resultou um sistema de avaliação que satisfaz ambas as partes.
- Em 2014: um processo relacionado com o Regulamento de creditações, levou a uma análise exaustiva para comparação com outros regulamentos, que permitiu identificar um conjunto de injustiças relativas entre entidades e estudantes. Neste caso, a boa

prática consistiu na sistematização dos regulamentos passo a passo, com uma visão externa e objetiva, de uma ajuda preciosa dos serviços jurídicos e de uma conversa metódica com todas as escolas, que vieram a ajustar os seus regulamentos em conformidade com a recomendação do Provedor. Este exemplo vem dar resposta a preocupações *“como obter apoio jurídico se os serviços habitualmente disponíveis são das instituições que normalmente estão “do outro lado” dos estudantes que me contactam?”*

e) Mas nem tudo é sempre bom. E, por isso, o último exemplo prende-se com situações que acabam por não ser solucionadas, fruto da saída dos estudantes da instituição, porque terminam os cursos ou porque desistem, e não dão andamento aos processos. O insucesso escolar de algumas UCs. A necessidade de identificar as causas de insucesso das UCs, que constitui um processo moroso, e de articular possíveis soluções com os docentes envolvidos, não permite dar atempadamente resposta a estudantes que estão na fase final do seu percurso escolar.

f) Termina a intervenção com as respostas relativas ao aspeto mais positivo e ao mais negativo da experiência enquanto Provedores do Estudante. E aqui apresentamos um pouco do contributo de cada Provedor(a), nas suas próprias palavras:

- Helena Almeida (I.P. Coimbra): *“não encontro aspetos negativos nas minhas funções. Cada queixa/processo de um estudante é um desafio que coloco a mim própria para conseguir solução”.*

- A alegria, nas palavras de António Rodrigues (I.P. Castelo Branco), de *“verificar que em algumas escolas as intervenções do Provedor têm servido para melhorar o relacionamento/respeito entre professores e estudantes”.* E que *“a intervenção do Provedor tem originado medidas promovidas pelas escolas para melhorarem o sucesso escolar”.*

- Da voz de vários Provedores que referiram como positivo o trabalho que podem e têm desenvolvido no âmbito do apoio a estudantes carenciados economicamente ou do encaminhamento para outros apoios, nomeadamente, de carácter psicológico ou até pedagógico.

- Uma referência especial ao projeto que tem sido dinamizado no I.P. Viseu, o *Fundo de apoio ao estudante*, que resultou de conjugação de esforços entre as AEs e o Provedor do Estudante, e que tem contribuído para apoiar alunos carenciados e não bolseiros.

- Segundo Irene Portela (I.P. Cávado e Ave): *“Há um código de ética e as boas práticas consistem em falar em primeiro lugar informalmente com os envolvidos para poderem resolver o assunto antes de agir.”*

- Nas palavras de Augusta Mata (I.P. Bragança): *“Apesar de entender que o trabalho do Provedor é um trabalho individual, solitário e nem sempre visível porque, penso eu, também deve ser discreto, parece-me que a figura do Provedor do Estudante começa a ser cada vez mais conhecida, embora reconheça que ainda existe muito caminho a percorrer e, esse caminho faz-se caminhando e aprendendo.”*

- E na esperança de Berta Batista (I.P. Porto), certa de que *“irá certamente ser uma experiência enriquecedora e profícua para o futuro!”*

- Alguém disse: *“O futuro não pode ser previsto mas pode ser inventado. É a nossa habilidade de inventar o futuro que nos dá esperança.”*

14. Na **TERTÚLIA 3 – OBSERVATÓRIO NACIONAL, PLATAFORMA REDEPEES E DESENVOLVIMENTO**, pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram apresentados os resultados do **OBSERVATÓRIO 2015** – de 01 de Setembro de 2014 a 31 de Agosto de 2015 –, com base nos dados recolhidos pelo formulário disponibilizado que resulta num retrato do exercício das provedorias do estudante, informação que consta como **ANEXO** integrante ao presente documento final. Destaca-se o contributo valioso em que tem resultado o Observatório, na linha da harmonização de compreensão da missão de Provedor do Estudante, das suas tipologias de atuação e intervenção, representando um elevado contributo de acompanhamento do desenvolvimento nacional das provedorias do estudante.

15. Do segundo momento da **TERTÚLIA 3**, com moderação final relativa a questões organizacionais, Alexandre Cruz, Secretariado Nacional e Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, registam-se as decisões:
- a)** VI ENPE: a decorrer na Universidade na Beira Interior – 2016;
 - b)** VII ENPE: a decorrer no Instituto Politécnico de Tomar – 2017;
 - c)** VIII ENPE: a decorrer na Universidade da Madeira – 2018;
 - d)** IX ENPE: a decorrer na Universidade de Évora – 2019;
 - e)** X ENPE: a decorrer no Instituto Superior de Psicologia Aplicada – 2020;
 - f)** Estando consolidado o Encontro Nacional anual, fomentar-se-á a possível existência de encontros regionais e/ou de setores de Ensino Superior, neste caso sob a coordenação do respetivo responsável de Setor de Ensino Superior;
 - g)** Para efeitos de comunicação e interação agilizada entre provedores, sempre a incentivar, contendo o acervo do histórico ENPE's e outros, mantém-se a Plataforma REDEPEES na concessão dos acessos a todos os provedores, merecendo o espaço *fórum* otimização tecnológica;
 - h)** O Secretariado Nacional continua sediado na Universidade de Aveiro;
 - i)** Garante-se a constituição da *Comissão Organizadora do VI ENPE 2016*, sendo a mesma comunicada em documento final V ENPE a toda a rede de provedores no pressuposto da adequada representatividade setorial do Ensino Superior.
16. **NA LINHA DO HISTÓRICO, CARATERIZAÇÃO IDENTITÁRIA NA BASE DO ACUMULADO DA EXPERIÊNCIA:**
- a)** 3 PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO: informalidade; confidencialidade; contraditório.
 - b)** 20 CARATERÍSTICAS PESSOAIS COMUNS: adaptabilidade; disponibilidade/ouvindo (especial relevância às estruturas e problemáticas estudantis); comunicação/diálogo; paciência; criatividade; firmeza; bom-senso; objetividade; discricção; visibilidade; persistência; proatividade; influência (magistratura de influência); autonomia; solidão; aceitação; credibilidade; independência; liberdade; confidencialidade.
 - c)** 4 TIPOLOGIAS DE CASOS/PROCESSOS IDENTIFICADOS: académico-administrativa; pedagógica; ação social; outros (que integra a tipologia de cariz pessoal).
 - d)** 8 DESAFIOS INTEGRADOS AO PROVEDOR DO ESTUDANTE, EM TERMOS DE IDENTIDADE E MISSÃO:
 - SER observatório interativo e preventivo;
 - (PRO)MOVER a personalização da ação/serviços;
 - OBSERVAR a qualidade de procedimentos;
 - ATUAR na intermediação e cooperação;
 - DINAMIZAR proatividade cultural, cívica, ética;
 - DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
 - GERAR visão de conjunto e comunidade;
 - ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

COMO PLANEAMENTO

17. Resultante da reflexão da **TERTÚLIA 3**, para a adequada organização e funcionamento, aprova-se no V ENPE a representatividade dos quatro setores de instituições de Ensino Superior para constituição da **COMISSÃO ORGANIZADORA DO VI ENPE**: 1. Ensino Superior Universitário Público; 2. Ensino Superior Politécnico Público; 3. Ensino Superior Universitário Privado; 4. Ensino Superior Politécnico Privado.
18. Para o exercício 2015-2016, do V ENPE ao VI ENPE, aprova-se a **COMISSÃO ORGANIZADORA DO VI ENPE**, constituída por quatro delegados de setor de Ensino Superior (ES):

1. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES UNIVERSITÁRIO PÚBLICO*: Luís Lourenço, Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior;
 2. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PÚBLICO*: Augusta Mata, Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança;
 3. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES UNIVERSITÁRIO PRIVADO*: Maria do Rosário Braga da Cruz, Provedora do Estudante da Universidade Europeia;
 4. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PRIVADO*: Amália Rebolo Marques, Provedora do Estudante do Instituto Piaget de Almada.
19. Aprova-se a continuidade da Plataforma REDEPEES que garante o atualizado arquivo para consulta do histórico do desenvolvimento nacional das provedorias do estudante, decidindo-se pela otimização tecnológica do espaço *fórum* para utilização generalizada.
20. Adota-se um modelo organizacional funcional e flexível em face da realidade polivalente, garantindo-se uma estrutura simplificada, plural e representativa das diversidades existentes, numa focalização essencialmente preparatória para o VI ENPE. Entretanto, caso verificação de matérias pertinentes no quadro do exercício da missão ao longo do ano, do local ao tipológico nacional, a *Comissão Organizadora do VI ENPE* em articulação com o *Secretariado Nacional* farão a gestão, caso a caso, de problemáticas e matérias a merecerem atenção coletiva as quais poderão ainda informar a orientação temática do VI ENPE e merecer desenvolvimento e emissão documental ou em *fórum* de plataforma.
21. Podendo existir encontros de cariz local ou regional ao longo do ano académico, entretanto como meta estratégica de coesão identitária nacional, mantém-se a realização do ENPE, estando para 14 de Outubro de 2016 agendado o VI ENPE, a realizar na Universidade da Beira Interior.
22. Por natural enquadramento organizacional, considera-se a presidência da Comissão dever corresponder ao Provedor do Estudante da sede acolhedora do ENPE subsequente, sendo esse Provedor do Estudante pertencente à *Comissão Organizadora do VI ENPE* e por inerência assumindo a função de presidência: aprova-se para o exercício 2015-2016 – do V ENPE ao VI ENPE – como presidente da **COMISSÃO ORGANIZADORA DO VI ENPE O PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR, LUÍS LOURENÇO**, competindo situadas atribuições de representatividade.
23. Como *Secretário Nacional*, aprova-se a continuidade da função no Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
24. OBSERVATÓRIO NACIONAL: para o VI ENPE 2016 dar-se-á continuidade à revisão simplificada/técnica do formulário de *Observatório*, o qual refletirá o desenvolvimento das provedorias do estudante em termos nacionais à data de 31-08-2016.
25. SECRETARIADOS:
- 1. *SECRETARIADO LOCAL VI ENPE 2016 – SEDEADO NA UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR*: no quadro da realização do VI ENPE na Universidade da Beira Interior é criado o secretariado local assegurado pela Provedoria do Estudante da UBI, competindo-lhe a gestão do processo organizacional do VI ENPE.
 - 2. *SECRETARIADO NACIONAL – SEDEADO NA UNIVERSIDADE DE AVEIRO*: competências: a) atualização e envio periódico de dados e contactos nacionais promovendo a dinâmica de rede; b) gestão e otimização da plataforma REDEPEES, do acervo histórico atualizado e melhor funcionalidade do espaço *fórum*; c) articulação com a Comissão

Organizadora VI ENPE e o respetivo Secretariado em tudo o conveniente à boa prossecução dos objetivos de eficácia e qualidade de realizações/projetos em desenvolvimento; d) gestão do Observatório Nacional em cooperação com a Comissão Organizadora VI ENPE; e) envio a todos os provedores do estudante e entidades no âmbito do Ensino Superior nacional da documentação final ENPE previamente aprovada em Comissão Organizadora ENPE; f) em termos documentais, recolha bibliográfica nacional e internacional da área de intervenção da provedoria do estudante; g) outros em aberto e em articulação com a Comissão Organizadora ENPE, mediante os desenvolvimentos e as pertinências.

26. Em termos de despesas do ENPE, considera-se as despesas de representação assumidas por cada Provedor/entidade participante, sendo as despesas da organização logística local assumidas pela instituição que acolhe o ENPE.
27. Considere-se o presente *DOCUMENTO FINAL V ENPE COMO DOCUMENTO DE TRABALHO* querendo significar um referencial do percurso aberto e coletivo que os provedores do estudante vêm desenvolvendo em termos de dinâmica nacional.

CONSIDERAÇÕES ORGANIZACIONAIS

a) SEQUENCIAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS ENCONTROS NACIONAIS:

- 2016: Universidade da Beira Interior.
 - 2017: Instituto Politécnico de Tomar
 - 2018: Universidade da Madeira
 - 2019: Universidade de Évora
 - 2020: Instituto Superior de Psicologia Aplicada
- Regista-se a manifestação preferencial para o mês de Outubro (2.ª sexta).

b) ITINERÁRIO 2015-2016 (APÓS ENVIO A 16 NOVEMBRO 2015 DO DOCUMENTO FINAL V ENPE):

- 1.ª META: até 31 Dezembro: elaboração participada com auscultação nacional da revisão do formulário do *Observatório* para VI ENPE.
- 2.ª META: até 31 Março 2016: elaboração participada da organização temática/programa do VI ENPE.
- 3.ª META: até 30 Junho 2016: confirmações e procedimentos de organização e abertura de inscrições pelo Secretariado VI ENPE, sedado na UBI.
- 4.ª META: até 14 Setembro 2016 (1 mês antes): data limite de inscrições VI ENPE para Secretariado V ENPE na UBI.
- 5.ª META: até 30 Setembro 2016: data limite da submissão do *Observatório* para o Secretariado Nacional, sedado na Universidade de Aveiro.
- 6.ª META: realização do VI ENPE (UBI: 14-10-2016).

c) MEMORANDO NECESSÁRIO DO PERCURSO HISTÓRICO-ORGANIZACIONAL

Abrindo-se o Encontro Nacional de Provedores de Estudante do I ENPE 2011 para o II ENPE 2012 à participação de toda a rede no âmbito da DGES (Direção Geral do Ensino Superior), contando o II ENPE com intervenção da *Defensora de La Comunidad Universitaria de León* [tendo Espanha um modelo associativo neste contexto], foi explícita no II ENPE alguma vontade na dinâmica agregadora em *associação* para a nossa realidade portuguesa, ao que – para garantia de simplificação, informalidade e agilização, e por semelhança às estruturas CRUP e CCISP no âmbito do Ensino Superior nacional – optou-se pela realização de estudo e proposta para a possibilidade de criação no III ENPE 2013 de *Conselho Nacional de Provedores do Estudante (CNPEES)*, conforme constante em documento final II

ENPE 2012, cuja finalidade resultaria em preparação do Encontro Nacional subsequente e ainda na abertura de agenda para além deste, podendo abrir campos de reflexão/ação em domínios considerados pertinentes na resultante do *Observatório* e no acompanhamento da atualidade do universo estudantil do Ensino Superior. Após elaboração e reflexão participada em documento de trabalho preparatório CNPEES nos meses precedentes, conclusivamente resulta do III ENPE 2013 a aprovação da representatividade dos quatro setores de Ensino Superior não em modelo organizacional de *Conselho Nacional* nem *Coordenação Nacional* mas de *Comissão Organizadora do ENPE*, continuando-se nos encontros nacionais a reflexão sobre o modelo de desenvolvimento pretendido. No IV ENPE 2014 decide-se pela criação de plataforma *Moodle* que garanta funcionalidades em termos de fórum *on-line* entre provedores e ainda de arquivo de todo o histórico deste desenvolvimento da visão/ação nacional das provedorias do estudante do Ensino Superior. No V ENPE – Encontro Nacional mais participado até à data – calendarizou-se até ao X ENPE e considera-se importante a otimização de aspetos técnicos relativos ao Observatório e Plataforma REDEPEES.

V ENPE – 16 de Outubro 2015,
Universidade Europeia – Provedoria do Estudante da Universidade Europeia – Lisboa

*Enviado aos provedores do estudante a 16-11-2015.
Enviado para conhecimento à Secretaria de Estado do Ensino Superior.*

*Enviado para conhecimento a:
CRUP – Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas,
CCISP – Conselho de Coordenação dos Institutos Superiores Politécnicos,
APESP – Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado.*

ANEXO 1

PARA A MEMÓRIA, IDENTIDADE E CONTINUIDADE ENPE DO ENSINO SUPERIOR

NOTA FUNDACIONAL

A figura do Provedor do Estudante decorre do *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)* que, à semelhança do que acontece em termos europeus e globais, assim instituiu o órgão do Provedor do Estudante no ano de 2007 (RJIES, art.º 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro) como entidade que – nos pressupostos da independência, isenção e liberdade – exerce a mediação na garantia de salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a par da adequada promoção das correspondentes e inalienáveis responsabilidades, uma atuação no geral normalizada conforme os regulamentos e estatutos próprios aprovados localmente.

I ENPE 16-09-2011

- a) Realizou-se na data de 16 de Setembro de 2011 na Universidade de Aveiro o *I ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR PÚBLICO*, universitário e politécnico, com a presença de 22 provedores do estudante dos 33 designados à data no quadro das instituições do universo CRUP (Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas) e CCISP (Conselho de Coordenação dos Institutos Superiores Politécnicos).
- b) No contexto do emergir das provedorias do estudante no âmbito do RJIES, na decorrência da audição no Conselho Nacional da Educação a 25-02-2011, de contactos prévios e algumas permutas/reuniões/encontros estabelecidos, no tempo do início do ano académico 2011-2012, o I ENPE tem como objetivo: fomentar oportunidade de troca de experiências do exercício da *missão* das provedorias do estudante e aprofundamento da sua *identidade proactiva* em diálogo com instâncias que se cruzam no âmbito da missão e aprendizagem identitária da provedoria.
- c) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Reitor da Universidade de Aveiro, Manuel António Assunção, o Presidente da Associação Académica da Universidade de Aveiro, Tiago Alves, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *DAR SENTIDO: numa sociedade e escola de direitos e deveres, aprender da identidade e missão da provedoria de justiça*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, Afonso Almeida, foram convidados pela comissão organizadora o Provedor de Justiça, Juiz-Conselheiro Alfredo José de Sousa e o Constitucionalista Pedro Bacelar de Vasconcelos.
- e) Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *COMPREENDER A ACÇÃO: decorrendo do RJIES e da experiência, o que esperar da provedoria do estudante?*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Luís Rodrigues; em representação dos estudantes do Ensino Superior Politécnico, por delegação do presidente da FNAESP, Pedro Rui Branco; Hélder Castanheira, Administrador para a Acção Social da Universidade de Aveiro; em representação do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), por delegação do presidente do CCISP, Rui Jorge da Silva Antunes; em representação do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP), por delegação do presidente do CRUP, João António de Sampaio Queiroz.
- f) Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *SESSÃO DOS PROVEDORES, CONCLUSÕES E DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, foram intervenientes o Provedor do Estudante da Universidade da Madeira, Luís Sena Lino, a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça, e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

II ENPE 12-10-2012

- a) Realizou-se na data de 12 de Outubro de 2012 no Instituto Politécnico de Bragança (IPB) o *II ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 27 provedores do estudante do quadro das instituições do universo DGES (Direção Geral do Ensino Superior).
- b) Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o II ENPE: na base da experiência dos exercícios e da confrontação de âmbito ibérico, (1.º) aprofundar a missão da provedoria do estudante no ensino superior nacional, (2.º) sistematizar informação do ENPE como observatório nacional conducente à opção de áreas temáticas/intervenção da provedoria do estudante e (3.º) criar formatos otimizados de comunicação entre provedores.
- c) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Presidente do IPB, João Alberto Sobrinho Teixeira, o Presidente da Associação Académica do IPB, Luis Carlos Dias, o Presidente do Conselho Geral do IPB, Dionísio Gonçalves, e a Provedora do Estudante do IPB, Augusta Mata.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *HORIZONTE IBÉRICO: no contexto global da era da mobilidade estudantil, aprender da experiência de provedor do ensino superior espanhol*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, foi convidada a *Defensora de La Comunidad Universitaria de León*, Marta Elena Alonso de la Varga.
- e) Como intervenientes para a TERTÚLIA 2 – *UNIVERSO NACIONAL: exercício e enquadramento, projeção e expectativa da provedoria do estudante do ensino superior, do nível local ao nacional*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Superior de Línguas e Administração de Lisboa, Maria do Rosário Braga da Cruz, foram convidados pela comissão organizadora: o Presidente do Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos (CCISP), João Alberto Sobrinho Teixeira, e o Provedor do Estudante da Universidade de Coimbra, Rogério Pereira Leal.
- f) Como intervenientes da TERTÚLIA 3 – *OBSERVATÓRIO E CONCLUSÕES COMO DOCUMENTO DE TRABALHO*, onde foram apresentados os resultados da amostra de observatório de 25 instituições participantes, foram intervenientes a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra, Cândida Malça e o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

III ENPE 11-10-2013

- a) Realizou-se na data de 11 de Outubro de 2013 na Escola Superior de Hotelaria de Coimbra, sob organização local da provedoria do estudante da Universidade de Coimbra (UC) e da provedoria do estudante do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC) o *III ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, no âmbito do universo DGES, com a presença de 27 provedores do estudante.
- b) Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o III ENPE: decorrendo das conclusões dos ENPE's precedentes, objetivo de criação de estrutura representativa e organizacional simplificada em *Coordenação Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior (CNPEEES)* como via de visão/ação concertada entre provedores e com instâncias de *recomendação* e *conselho* que se cruzam no âmbito da missão da provedoria do estudante do ensino superior a nível nacional.
- c) Na Sessão de Abertura tomou a palavra o Reitor da UC, João Gabriel Silva, o Presidente do IPC, Rui Antunes, e a Provedora do Estudante do IPC, Cândida Malça.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR: REALIDADES E DESAFIOS*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade do Minho, António Paisana, foi convidado o órgão do Provedor de Justiça (representado pela Sr.ª Assessora Catarina Sampaio Ventura), intervindo sobre *o poder de recomendação*, o órgão do Conselho Nacional da Educação (representado pelo Sr. Secretário-Geral, Manuel Miguéns), intervindo sobre *o estado da educação superior*, e o Sr. Secretário de Estado do Ensino Superior, representado pelo Sr. Assessor Ricardo Morgado, intervindo sobre *o desafio das realidades*.
- e) Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *OBSERVATÓRIO NACIONAL PROVEDORIAS DO ESTUDANTE: PARTICIPAÇÃO, RESULTADOS E CONCLUSÕES*, destacando-se a participação de 56 instituições respondentes iniciais no Observatório tendo sido 22 os provedores do estudante que responderam ao total do formulário, apresentam-se os resultados da amostra, cabendo esta dinamização à Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, e ao Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
- f) A TERTÚLIA 3 dedicou-se à reflexão sobre o modelo organizacional pretendido, procedendo-se à análise e debate de documento previamente participado e enviado na linha de representatividade e orientação futura simplificada e eficiente de que neste documento final III ENPE se apresentam as conclusões aprovadas.

IV ENPE 31-10-2014

- a) Realizou-se na data de 31 de Outubro de 2014 na Universidade do Minho (UM), sob organização local da provedoria do estudante da Universidade do Minho, o *IV ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR*, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 25 provedores do estudante.
- b) Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o IV ENPE: (1.º) Da observação plural da realidade, quer do contexto do mundo estudantil como do impacto e expectativa da vivência académica na comunidade social e global, abordagem integrada aos *desafios da educação superior no Séc. XXI*; (2.º) Partilha de boas práticas como enriquecimento coletivo e consolidação do observatório nacional como retrato de potencialidades recomendatórias.
- c) Na Sessão de Abertura tomou a palavra a Vice-Presidente do Conselho Geral da UM, Isabel Maria Mendes Furtado, o Reitor da Universidade do Minho e Presidente do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas, António Cunha, o Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Carlos Alberto Videira, e o Provedor do Estudante da UM, António Paisana, na qualidade de Presidente da Comissão Organizadora do IV ENPE.
- d) Como intervenientes para a TERTÚLIA 1 – *DESAFIOS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO SÉCULO XXI*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade do Minho, António Paisana, foi interveniente o Presidente do Conselho Nacional da Educação, David Justino.
- e) Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *RETRATOS PARTILHADOS DO EXERCÍCIO DE PROVEDOR DO ESTUDANTE*, moderada pela Provedora do Estudante da Universidade Europeia, Maria do Rosário Braga da Cruz, foi interveniente na temática (1.) *O PAPEL E O IMPACTO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE*, o Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz, e na temática (2.) *AS BOAS PRÁTICAS DIANTE DA RECLAMAÇÃO*, o Provedor do Estudante da Universidade do Porto, Fernando Nunes Ferreira, e o Provedor do Estudante da Universidade do Minho, António Paisana.
- f) A TERTÚLIA 3 dedicou-se ao *OBSERVATÓRIO NACIONAL E DESENVOLVIMENTO ENPE*, com a intervenção da Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, que apresentou os resultados da amostra do *OBSERVATÓRIO 2014* (85 instituições respondentes, das quais 25 provedores responderam ao total do formulário), e moderação final relativa ao modelo organizacional, do Secretariado Nacional concretizada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.

V ENPE 16-10-2015

Informação a transitar para este anexo em documento de próximo ano 2016, na base do constante no preâmbulo do presente documento final V ENPE.

FIM