

DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

COMO PREÂMBULO

1. Realizou-se na data de 31 de Outubro de 2014 na Universidade do Minho, sob organização local da provedoria do estudante da Universidade do Minho (UM), 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.
2. 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.
3. Foi o IV ENPE planeado e organizado ao longo do ano por Comissão e Secretariado local e com apoio do Secretariado Nacional em torno de um ideário comum, no contexto do acompanhamento do universalizar das provedorias do estudante a nível nacional na base do RJES, tendo sido todo o programa nas suas diversas fases objeto de auscultação sucessiva e participada por parte dos provedores do estudante.
4. 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.
5. 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.

6. Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *RETRATOS PARTILHADOS DO EXERCÍCIO DE PROVIDOR 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 PROVIDOR 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.
7. 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.
8. Decorrendo do IV ENPE, a Comissão emite o presente documento final de conclusões que resultam como síntese das ideias fundamentais da iniciativa presente e como observatório nacional em exercício dinâmico, querendo significar documento de trabalho e unidade em projeto, ao qual faz parte integrante o *Observatório* aglutinador dos exercícios locais até à data de 31-08-2014 – 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** destacam-se dos intervenientes institucionais da UM as referências à experiência já consolidada do exercício do Provedor do Estudante, salientando a Vice-Presidente do Conselho Geral da UM, Isabel Furtado, o percurso dos 7 anos da vigência do diploma legal (RJIES) que instituiu o órgão, dando especial realce aos princípios de neutralidade e confidencialidade, referenciando a importância e necessidade do registo de situações injustas e de atos que merecem participação ou reclamação, destacando-se, ainda, a importância dos relatórios anuais do Provedor do Estudante apresentados ao órgão do Conselho Geral da UM.
10. A intervenção do Reitor da UM e Presidente do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas, António Cunha, destaca o conhecimento e a integração institucional muito positiva deste órgão, registando o pertinente desempenho do Provedor do Estudante da UM e evidenciando a presença e a necessidade da importância da missão do Provedor, particularmente na atual conjuntura social, tanto mais relevante quanto a figura do Provedor inicialmente despertou desconfiança nos estudantes. Valorizando estes encontros nacionais na consolidação nacional do órgão, manifestou,

entretanto, que a identidade de Provedor está em construção e não pode, nem deve, ser imposta aos estudantes, sendo de valorizar o sentir dos alunos na forma legal da figura a qual deverá ser suficientemente aberta à diversidade mediante a realidade local, de acordo com a conveniência e as especificidades de cada instituição em promover uma cultura e uma forma de estar construtiva pela sua atuação institucional. Em síntese, valorizou a sua atuação pedagógica, cívica e objetiva pela proximidade que tem com os estudantes, podendo nesta linha assumir uma essencial intervenção preventiva, pois o Provedor tem um olhar institucional diferente e complementar.

11. O Presidente da Associação Académica da Universidade do Minho, Carlos Alberto Videira, enalteceu a forma de concretização do mandato do órgão do Provedor do Estudante da UM, salientando essencialmente o caminho percorrido de alguma dúvida ou desconfiança inicial até à fase atual da plena integração institucional da figura do Provedor do Estudante, também num quadro de RJIES limitativo em termos de representatividade estudantil nos órgãos, querendo deixar registado o agradecimento pelo desempenho concretizado do Provedor do Estudante, na criação de escola e na pertinência do exercício do provedor na UM, sendo certamente este perfil de atuação um referencial nacional.
12. A intervenção do Provedor do Estudante da UM, António Paisana, e Presidente da Comissão Organizadora do IV ENPE, concretizou **UMA INTRODUÇÃO À FIGURA DE PROVIDOR DO ESTUDANTE**, a sua existência, a sua formação e por fim a sua missão. Deu a conhecer a importância de uma reclamação ser reconhecida e valorizada como tal, mensagem de alguém que se dá ao trabalho de se manifestar menos satisfeito, algo que por si será sinal de que valoriza a instituição e a sua relação com a mesma, participando na linha de otimização e desenvolvimento institucional. Em face da pertinência da exposição, apresenta-se seguidamente:

UMA INTRODUÇÃO À FIGURA DO PROVIDOR DO ESTUDANTE

ANTÓNIO PAISANA, PROVIDOR DO ESTUDANTE UM | 31-10-2014 | IV ENPE

Em nome da Comissão Organizadora do IV Encontro Nacional de Provedores do Estudante, agradeço a presença de todos. Uma presença que muito nos honra e que constitui um sinal forte da afirmação e da importância do próprio cargo. O posto de Provedor, de acordo com ROSA GARDNER (Provedora da Universidade de Wisconsin), foi criado originalmente na Suécia em 1809. O Parlamento Sueco nomeou um Provedor para resolver problemas difíceis na ausência do rei que tinha sido raptado.

OMBUD, é uma palavra sueca que significa exatamente representante do povo, agente, procurador ou delegado. “A introdução do modelo de *Provedor organizacional* nos EUA – em contraposição com o modelo clássico, cuja missão esteve associada à investigação e acusação independentes de queixas do público em geral – terá surgido em 1960 de acordo com SARATHACKER (2009), num período de agitação política e social em que as universidades se confrontavam com protestos contra a guerra do Vietnam e os cidadãos exigiam proteção de más administrações das burocracias empresariais”.

Foi neste contexto que as companhias e universidades americanas nomearam provedores que lhes atribuíram papéis diferentes daqueles originalmente associados ao modelo clássico pensado na Suécia.

O Provedor tornar-se-ia antes um “mecanismo interno através do qual injustiças e conflitos seriam tratados de um modo imparcial por uma individualidade independente que seria considerada como neutra relativamente às várias fações, grupos de interesses e estatutos dentro de uma organização”.

A missão do *Provedor organizacional* converteu-se, assim, “num processo – confidencial, neutro e informal – facilitador de resoluções justas e equitativas de preocupações que surgissem na organização. O Provedor tornou-se um recurso de informação e comunicação, um agente de aconselhamento, de resolução de disputas mas também um agente de mudança” (SARATHACKER, 2009).

A Universidade de Michigan tornou-se a primeira grande Universidade Americana a possuir um gabinete de Provedor em 1967. A partir desta data assistiu-se ao aumento progressivo no número de instituições de ensino que criaram o posto de Provedor.

Em Portugal, a figura de Provedor do Estudante surge no âmbito do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES) consagrado pela lei em 10 de Setembro de 2007, no artigo 24.º (Provedor do Estudante), que determinou que “em cada instituição do Ensino Superior existe, nos termos fixados pelos seus estatutos, um Provedor do Estudante cuja ação se desenvolve em articulação como os órgãos e serviços da instituição, designadamente com o conselho pedagógico”. A adoção desta regra pelas instituições de Ensino Superior traduziu-se na elaboração de regulamentos próprios, distintos em muitos pontos e concretizados em momentos temporais diferentes. De facto, a implantação deste órgão sucedeu em algumas Universidades no ano de 2009, ainda que a grande maioria tivesse acontecido no início de 2010.

Simultaneamente, verifica-se a existência de realidades díspares relativamente à duração de mandatos (variam de 2 a 4 anos), ao modo de eleição do Provedor (nomeação, designação, eleição, pré-auscultação de entidades ou não) e até às competências atribuídas (ex: limitativas nuns casos – exclusão de atos que envolvam matéria científica, de avaliação escolar e prestação de informações” (UNL), extensas noutros (UP, UA) em poder “assistir a reuniões do conselho pedagógico” ou “efetuar, com ou sem aviso, visitas a serviços da Universidade, ouvindo os respetivos responsáveis, pedindo informações e a exibição de documentos que entenda convenientes ou necessários”, ou mesmo remeter “ao Reitor, ou aos diretores das Unidades Orgânicas, recomendações de inquérito ou de averiguações de factos ou situações que entenda merecerem apuramento”). Contudo, o exercício da atividade do Provedor do Estudante tem, na sua essência, pontos em comum.

Um Encontro, uma Conferência, um Colóquio são ocasiões que servem para moldar a nossa visão sobre um determinado tema, para capturar uma experiência em tempo real, colocar um intervalo na nossa atividade e para registar tudo isto para uma reflexão futura. O IV Encontro Nacional que hoje realizamos expressa a necessidade sentida de se recriar este espaço no sentido de fortalecer uma perceção coletiva do nosso papel e impacto, assim como de construir um conjunto de boas práticas diante de uma reclamação, de uma exposição. Estes, em termos genéricos, serão os temas que iremos tratar no decurso do dia de hoje.

O Provedor do Estudante, à semelhança dos especialistas que lidam com queixas é, na opinião de MARY ROWE (1990), alguém que é capaz de:

- Expressar respeito pelos sentimentos e saber lidar com eles;
- Dar e receber informação;
- Ajudar pessoas a ajudar-se a si próprias;
- Usar diplomacia e formas informais de mediação;
- Fazer uso de mediação formal;
- Ter capacidade de investigação;
- Adotar uma abordagem sistémica ao lidar com um problema específico.

Em resultado do exercício destas funções, e fazendo a analogia com o que o PROF. JOHN McMILLAN notou, muitos Reitores, Presidentes e Conselhos Gerais partilhariam da ideia de que o Provedor do Estudante apenas lida com uma pequena parcela de um amplo universo e que – cito –, “os erros são inevitáveis e que portanto se deveria olhar para as muitas pessoas que não se queixaram e para as muitas vezes em que acertamos. Se fossem equilibrados esta seria a mensagem real que devia estar a passar”, concluiu.

Em oposição a estas ideias gostaria de relevar o seguinte:

1.º: COLIN NEAVE – o Provedor da COMMONWEALTH – num discurso proferido em Abril deste ano (2014) fez questão de enumerar resultados estatísticos acerca de clientes insatisfeitos, notando que aqueles se poderiam também aplicar à interação do público com organizações governamentais.

Dos dados apresentados ressaltam, pela sua importância, os seguintes:

- Para cada queixa feita, há 26 utentes insatisfeitos que não apresentaram queixa. Portanto uma queixa real será apenas o topo de um iceberg (*Lee Resource*).
- 96% de utentes descontentes não se queixam, mas 91% destes, simplesmente partem e nunca mais regressam.
- Um utilizador insatisfeito contará a sua experiência a: entre 9 e 15 pessoas – esta é a força do passa-palavra.
- Um utente é 4 vezes mais provável que deserte para um concorrente no caso de o problema ser relacionado com o serviço do que com o preço ou produto.

2.º: Em segundo lugar, e como o PROF. JOHN McMILLAN salientou numa Conferência em Sidney em 2010, a mensagem que deveria ser passada às unidades das organizações públicas é a de que, e cito, “por muito bons que sejam os sistemas, por muito eficiente e profissional que seja o pessoal, essas unidades não deviam ter originado problemas ou injustiças do tipo que demonstraram neste ou naquele caso em particular”. E acrescentou que “não cabe aos Provedores desenhar novos sistemas – este é o papel das unidades – porque o nosso papel é o de salientar/destacar/relevar aquilo em que erraram.” E esta é uma maneira eficaz de encorajar organizações/unidades a melhorar.

3.º: Em terceiro lugar, e ainda segundo McMILLAN (2010), não há nenhuma organização que goste de ser alvo de críticas feitas em público, e a relativa confidencialidade sobre (também) os detalhes das queixas, a maneira discreta e circunscrita em que a maioria destas é resolvida no contexto do exercício da atividade dos Provedores do Estudante, ajudam as unidades/pessoas envolvidas a aceitar e a corrigir processos e comportamentos que se tenham revelado insipientes, de um modo mais pronto e fácil.

Finalmente, e dado que a reclamação ou a exposição constitui o foco da atividade de um Provedor do Estudante, é de todo relevante que neste Encontro se aborde este ponto na perspetiva de que, partindo da partilha de experiências, se consiga construir um manual de boas práticas.

Desde um contexto de princípios gerais enquadramentos, passando pelo *modus operandi* de procedimentos, a abordagens a comportamentos de queixosos, até a modos de registo e tratamento de indicadores macro das queixas/casos recebidos.

Ao escrever sobre o valor das queixas, DOBREV (2013) dizia que por natureza, as queixas são emocionais, que aqueles que queixam sentem-se feridos e que é importante que as organizações percebam que os utilizadores que se queixam valorizam as suas relações com a organização e que querem ajudá-la a melhorar. São eles que se preocupam e dão uma oportunidade à organização para emendar coisas.

Por isso e em conclusão, citando a DRA. MARSHA WAGNER da Columbia University, diria que as universidades deviam antes reconhecer que a contribuição do Provedor do Estudante no desenvolvimento e implementação daquele que é um novo sistema de

resolução de conflitos, as ajudará a tornar-se mais inclusivas, mais participativas e mais justas.

Gostaria, finalmente, de aproveitar esta oportunidade, porque é a minha última participação pública enquanto Provedor do Estudante da Universidade do Minho, para dirigir algumas palavras de apreço e agradecimento a algumas pessoas.

Assim, aos meus colegas Provedores, obrigado pelos bons momentos que partilhámos nos últimos 3 anos de Encontros Nacionais. Uma palavra especial ao nosso colega Alexandre da Universidade de Aveiro – o grande impulsionador destes eventos.

Internamente, ao Sr. Reitor pela consideração que sempre teve com o Provedor e pelo entendimento da importância do seu papel na vida da Universidade. Promovendo-o e afirmando-o em todas as ocasiões. Respeitando a autonomia e independência do posto. Aos muitos docentes e funcionários pela sua disponibilidade em ajudar a resolver as muitas questões que lhes coloquei ao longo destes 4 anos e meio.

Em particular, aos Presidentes dos Conselhos Pedagógicos e Diretores de Serviços. Muitos deles aqui presentes. Com quem mantive um relacionamento leal e de cordialidade. Por fim, aos estudantes eleitos do Conselho Geral pela oportunidade que me deram em poder servir os estudantes. Ao Presidente da AAUM em particular, porque é também um desses estudantes eleitos, e porque tem sido um aliado incondicional do posto e sobretudo do seu impacto junto dos estudantes que representa. Tal como um professor convidado da Escola das Ciências da Saúde dizia outro dia, “obrigado pela oportunidade que me deram de andar a ganhar a idade”.

13. Na **TERTÚLIA 1**, dedicada à temática **DESAFIOS DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO SÉCULO XXI**, a comunicação do Presidente do Conselho Nacional da Educação (CNE), David Justino, saudando inicialmente os provedores do estudante e a realização da importante dinâmica destes encontros nacionais, expressou a visão do CNE sobre o estado do Ensino Superior, referenciando problemas fundamentais estruturantes bem como o dever de uma visão de perspetiva com “*sentido do futuro*”. No desenvolvimento da sua comunicação, David Justino formulou cinco questões que considera da maior pertinência todos nós termos no horizonte do pensamento:

1. Interrogarmo-nos se é sustentável a atual estrutura no e do Ensino Superior?
2. Saber-se acerca do financiamento aplicado ao funcionamento destes cursos e da existência do retorno social dos mesmos?
3. A interrogação da existência de massa crítica em quantidade e qualidade suficiente para estes cursos?
4. Refletir-se sobre este tipo de dispersão do investimento público: se este critério aplicável tem um efeito positivo no Ensino Superior?
5. Interrogarmo-nos até que ponto esta dispersão é potenciadora da deserção do Ensino Superior?

A comunicação do presidente do CNE desenvolveu, nesta linha, a seguinte preocupação: a educação deveria ter efetiva *autonomia*, devemos saber até onde é que o Governo quer ir e o que é que está disposto a conceder?

14. Na sequência da exposição, o Presidente do CNE recorda estatísticas básicas da A3ES: há em Portugal 133 instituições de Ensino Superior, 1/3 das quais públicas, 5.128 cursos acreditados, 50% dos quais de 2.º ciclo, e 696 cursos de

doutoramento, e questiona a sustentabilidade do sistema nos moldes atuais. Sendo necessário separar os conceitos puros de DESPESA *versus* INVESTIMENTO (este último caracteriza-se por ter retorno social), questiona se no nosso sistema “irracional” o financiamento que é feito tem de facto retorno social. Questiona, ainda, se haverá de facto massa crítica académica em Portugal para assegurar a qualidade de todos estes cursos e se esta dispersão de despesa potenciará a valorização do país. Sendo a internacionalização uma tendência de importância crescente, pergunta qual o papel da investigação científica nacional no quadro mundial. Todas estas instituições de Ensino Superior ficaram focadas na necessidade de angariação de alunos e na empregabilidade dos cursos como fator de atração, o que considera redutor para uma Universidade. Por outro lado, interroga-se sobre a sustentabilidade de um sistema com tantos estabelecimentos generalistas, recomendando que algumas instituições se concentrassem nas áreas em que são mais competitivas na produção técnico-científica. Reforça, David Justino, que atualmente os cursos não associados a uma produção científica razoável nem deveriam existir, defendendo que os estabelecimentos deverão, forçosamente, cultivar as suas áreas de excelência, sobretudo os das periferias, não se manifestando o Presidente do CNE preocupado com o RJES mas sim com o modelo de financiamento do Ensino Superior, baseado atualmente na lógica dos cortes.

15. Em termos de modelo organizacional, David Justino propõe uma organização do Ensino Superior que deverá assentar na concertação e no compromisso (não necessariamente no consenso), mas, claramente, há que resgatar as instituições do modelo de redução orçamental permanente. Considera importante haver acordos para o redimensionamento do Ensino Superior em nome da sustentabilidade dos cursos, sendo necessária uma abordagem frontal e realista para a reforma da rede no sentido da qualidade (que implica produção científica) e da sustentabilidade.
16. Manifestando disponibilidade, referencia que o CNE está atento e proativo a discutir estes grandes problemas, nomeadamente o modelo de financiamento, realçando que os cortes gerais cegos prejudicam sobretudo os estabelecimentos que até têm feito investimento estratégico nas suas áreas de excelência, mais do que se limitarem a tentar não desaparecer. Não defende o encerramento de estabelecimentos, mas propõe o encerramento de cursos não sustentáveis e sem produção científica associada, recomendando um sistema de propinas ligado aos cursos diferenciados, sem prejuízo de alguma conveniente “*solidariedade geográfica*”.
17. Em **debate aberto** salientou-se a interrogação e preocupação: até onde o Estado deve intervir na *autonomia* das instituições, diante do facto de se formarem licenciados para o desemprego? Já quanto à cultura universalista e a mundividência que o Ensino Superior deve implicar, considera-se que esta deveria ser garantida primordialmente nos ensinos básico e secundário, promovendo-se dinâmicas em conformidade, mas não se vendo no Ensino Superior incompatibilidade da dimensão universalista *com* a formação e investigação científica especializadas. Em síntese, referiu-se que a tradição

universalista deverá estar reservada às grandes universidades e que a sustentabilidade exige especialização, pois que a sustentabilidade também exige flexibilidade perante os novos fenómenos sociais e tecnológicos, e capacidade de planeamento a médio e longo prazo.

18. Concluindo o debate aberto, António Cunha considera que, em última instância, a definição do Ensino Superior está nas mãos da sociedade através dos seus representantes governamentais e que no objetivo de querermos 40% da população com formação universitária, tal meta deverá ser planeada e as instituições, conseqüentemente, solicitarem e obterem a fundamental autonomia para poder organizar as ofertas. Neste contexto, conclui: será essencial redefinir objetivos, o quadro de financiamento e o quadro de exigência, para docentes, investigadores e estudantes.
19. Na **TERTÚLIA 2** dedicada aos **Retratos partilhados do exercício de Provedor do Estudante**: (1.) *O PAPEL E O IMPACTO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE*, a intervenção do Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz, registou em termos de reflexão as seguintes notas: *a)* Em face de toda a diversidade do que nos chega, o Provedor assumirá um papel “*rascunho*”, do informal ao tipológico/sistémico formal e à responsabilização aplicável, mediante as situações concretas; *b)* Diante do tempo experienciado do exercício de Provedor, salientou a afirmação consistente da figura do Provedor no seio da instituição (representação, pensamento, ação, mediação, agilização); *c)* Em contextos complexos onde as estruturas institucionais têm dificuldade em atuar e/ou dificilmente conseguem ter a “*palavra*”, revela-se o lugar e a oportunidade do Provedor (ex: praxes, prescrições, disfuncionalidades da norma existente, assuntos de foro pessoal, assuntos cívicos da relação estudantes *versus* cidades, resoluções de diferendos entre estruturas associativas estudantis, atenções sociais personalizadas, etc), o Provedor aborda as questões do caso à tipologia, na “*arte de desatar nós*”, beneficiando de interação direta com os máximos responsáveis de organismos e serviços, gerando sinergias jurisprudentes; *d)* Concluindo, sintetizou-se uma intervenção do Provedor do Estudante resultante na linha de criação de pontes para mais qualidade nas dinâmicas da instituição, onde diante de situações que envolvem vários serviços de modo interdisciplinar a sua atuação mediadora evidencia pertinência, gerando a adequação reinterpretativa da *norma como serviço aos estudantes*, detendo o Provedor uma visão de conjunto única da instituição.
20. No segundo painel da **TERTÚLIA 2**, sobre (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, apresentaram a sua exposição relativa a boas práticas diante da reclamação: **A)** Fernando Nunes Ferreira (UP), desempenhando funções de Provedor em exclusividade, considera que as boas práticas exigem que responda a todas as mensagens, receba todos os estudantes e reencaminhe cuidadosamente, para sede própria, todos os assuntos que verifique não serem da competência do Provedor. Defende o exercício de uma atuação discreta, mas devendo o Provedor ser visível e reconhecido, enfatizando a importância do caráter único

do cargo, sendo de evitar a todo o custo qualquer confusão de responsabilidades. Cultiva a existência de ligações (*links*) fáceis das páginas dos estudantes para o seu contacto e considera que um dos grandes trunfos nas relações com os estudantes consiste na resposta rápida, pois que os estudantes normalmente não estão habituados a receber respostas rápidas institucionais. Dá-se importância ao registo e arquivo do que é falado e tratado em cada processo, fazendo sentir aos estudantes que os seus assuntos não estão esquecidos. Privilegiam-se os responsáveis da instituição que têm o mérito de *resolver* problemas, salientando-se que uma falha institucional deve ser vista como uma oportunidade de aprendizagem e aperfeiçoamento da instituição, devendo-se evitar a repetição da mesma falha. Concluindo, valoriza a reclamação educada e construtiva de um estudante como uma importante contribuição sua para o bom funcionamento da Universidade. Fernando Nunes Ferreira apresentou, ainda, uma proposta relativa à criação, a título experimental por um período de 2 ou 3 anos, de uma plataforma simples de comunicação – género *Moodle* – entre todos os provedores, cuja gestão ficaria a cargo do Secretariado Nacional.

B) António Paisana (UM) realça a discrição como facilitadora da resolução dos problemas nos bastidores institucionais, considerando que a intervenção do Provedor se justifica sempre que os estudantes sentem que foram tratados injusta ou insensatamente. Na atuação, assume os princípios da confidencialidade, independência, acessibilidade, justiça e respeito, oferecendo ao estudante opções para resolver problemas, com a consciência de que a melhor solução pode não ser aquela que o estudante imagina. Destaca a importância do registo zeloso e seguro dos avanços dos processos, considerando que a ação do Provedor perante as queixas inclui práticas de aconselhamento ao estudante, encaminhamento de reclamações, prestação de informações e mediação de conflitos. Em **ANEXO 1** consta a comunicação /apresentação do Provedor do Estudante da Universidade do Minho.

21. Na **TERTÚLIA 3 – OBSERVATÓRIO NACIONAL E DESENVOLVIMENTO ENPE**, pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram apresentados os resultados do **OBSERVATÓRIO 2014** – de 01 de Setembro de 2013 a 31 de Agosto de 2014 –, com base nos dados recolhidos pelo formulário disponibilizado a todos os provedores do estudante, um retrato do exercício das provedorias do estudante, informação que consta como **ANEXO 2** integrante ao presente documento final, recomendando-se entretanto o aprofundamento sistemático e a revisão do formulário para o V ENPE. 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, resultando como um contributo de acompanhamento do desenvolvimento das provedorias do estudante.
22. No segundo momento da **TERTÚLIA 3**, na moderação final relativa ao modelo organizacional, Alexandre Cruz, Secretariado Nacional e Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, acordou-se que: *a)* Como previsto o V ENPE será na Universidade Europeia em Outubro de 2015; *b)* O VI ENPE decorrerá na UBI – Universidade da Beira Interior em Outubro de 2016; *c)* Estando consolidado o

Encontro Nacional anual, fomentar-se-á a possível existência de encontros regionais; d) Para efeitos quer de comunicação e interação agilizada entre provedores – género *fórum* –, quer para base do histórico dos ENPE e documentação aplicável (por exemplo da *REDEPEES* em que ao longo de 2014 foram emitidas comunicações de variada ordem como documentação da tutela, entre outros), consensualizou-se a criação de plataforma simplificada de comunicação – género *Moodle* – entre todos os provedores, ficando a mesma a cargo do Secretariado Nacional e na concessão dos acessos a todos os provedores; e) O Secretariado Nacional continua sediado na Universidade de Aveiro; f) Compete ao Secretariado Nacional a gestão para a constituição da *Comissão Nacional Organizadora do V ENPE 2015*, sendo a mesma comunicada em documento final IV ENPE a toda a rede de provedores no pressuposto da adequada representatividade dos setores de Ensino Superior.

23. NA LINHA DO HISTÓRICO, CARATERIZAÇÃO NA BASE DO ACUMULADO DA EXPERIÊNCIA:

- a) 3 PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO: informalidade; confidencialidade; contraditório.
- b) 20 CARATERÍSTICAS PESSOAIS COMUNS: adaptabilidade; disponibilidade/ouvidor (especial relevância às estruturas e problemáticas estudantis); comunicação/diálogo; paciência; criatividade; firmeza; bom-senso; objetividade; discrição; 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; pessoal; outros.
- d) 8 DESAFIOS INTEGRADOS AO PROVEDOR DO ESTUDANTE:
 - 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 e cívica;
 - DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
 - GERAR visão de conjunto e comunidade;
 - ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

COMO PLANEAMENTO

24. Resultante da reflexão da **TERTÚLIA 3**, para a adequada organização e funcionamento, em conformidade, aprova-se no IV ENPE a representatividade dos quatro setores de instituições de Ensino Superior para a **COMISSÃO ORGANIZADORA V ENPE**: 1. Ensino Superior Universitário Público; 2. Ensino Superior Politécnico Público; 3. Ensino Superior Universitário Privado; 4. Ensino Superior Politécnico Privado.

25. Para o exercício 2014-2015, do IV ENPE ao V ENPE, aprova-se a **COMISSÃO ORGANIZADORA DO V ENPE**:

1. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR (ES) UNIVERSITÁRIO PÚBLICO:* Fernando Nunes Ferreira, Provedor do Estudante da Universidade do Porto;
 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.
26. Aprova-se a criação de plataforma *Moodle* (ou outra) que garanta: A) arquivo para consulta do histórico do desenvolvimento nacional das provedorias do estudante; B) dinâmica de *fórum* para interação entre provedores; C) Fica a plataforma à criação e gestão do Secretariado Nacional.
27. 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 V 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 V 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 V ENPE e merecer desenvolvimento documental ou em *fórum* de plataforma.
28. 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 16 de Outubro de 2015 agendado o V ENPE, a realizar na Universidade Europeia em Lisboa.
29. Por natural enquadramento organizacional, considera-se a presidência da Comissão legitimada dever corresponder ao Provedor do Estudante da sede acolhedora do ENPE subsequente, sendo esse Provedor do Estudante pertencente à *Comissão Organizadora do V ENPE* e por inerência assumindo a função de presidência: aprova-se para o exercício 2014-2015 – do IV ENPE ao V ENPE – como presidente da **COMISSÃO ORGANIZADORA DO V ENPE A PROVEDORA DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE EUROPEIA, MARIA DO ROSÁRIO BRAGA DA CRUZ.**
30. Como *Secretário Nacional*, aprova-se a continuidade da função no Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
31. OBSERVATÓRIO NACIONAL: para o V ENPE 2014 dar-se-á continuidade à revisão simplificada do formulário de *Observatório*, o qual refletirá o desenvolvimento das provedorias do estudante em termos nacionais à data de 31-08-2015.
32. SECRETARIADOS:
- 1. *SECRETARIADO LOCAL V ENPE 2015 – SEDEADO NA UNIVERSIDADE EUROPEIA:* no quadro da realização do V ENPE na Universidade Europeia é criado o

secretariado local assegurado pela Provedoria do Estudante da Universidade Europeia, competindo-lhe a gestão do processo organizacional do 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)* criação e gestão de plataforma *Moodle*; *c)* articulação com a Comissão Organizadora V 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 V ENPE; *e)* envio a todos os provedores 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 o desenvolvimento.

33. Em termos de despesas do ENPE, mantém-se o modelo praticado, considerando serem as despesas de representação assumidas por cada Provedor/entidade participante em determinada iniciativa, sendo as despesas da organização logística local assumidas pela instituição que acolhe o ENPE.
34. Considere-se o presente *DOCUMENTO FINAL IV ENPE COMO DOCUMENTO DE TRABALHO* querendo significar um referencial do percurso aberto que os provedores do estudante vêm desenvolvendo em termos de dinâmica nacional, resultando simultaneamente como comunicação entre todos os provedores do estudante.

CONSIDERAÇÕES ORGANIZACIONAIS

a) SEQUENCIAÇÃO DA REALIZAÇÃO DOS ENCONTROS NACIONAIS:

- 2015: Universidade Europeia: 16 de Outubro 2015.
- 2016: UBI – Universidade da Beira Interior.
- DATA: regista-se a manifestação preferencial para Outubro (2.ª sexta).

b) ITINERÁRIO 2014-2015 (APÓS ENVIO A 30 DE NOVEMBRO 2014 DO DOCUMENTO FINAL IV ENPE):

- 1.ª META: até 31 Dezembro: elaboração participada com auscultação nacional da revisão do formulário do *Observatório* para V ENPE.
- 2.ª META: até 31 Março 2015: elaboração participada da organização temática/programa do V ENPE.
- 3.ª META: até 30 Junho 2015: confirmações e procedimentos de organização e abertura de inscrições pelo Secretariado V ENPE, sedado na U. Europeia.
- 4.ª META: até 16 Setembro 2015 (1 mês antes): data limite de inscrições V ENPE para Secretariado V ENPE na Universidade Europeia de Lisboa.

5.ª META: até 30 Setembro 2015: data limite da submissão do *Observatório* para o Secretariado Nacional, sediado na Universidade de Aveiro.

6.ª META: realização do V ENPE (Universidade Europeia: 16-10-2015).

c) *MEMORANDO 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.

IV ENPE – 31 de Outubro 2014,
Universidade do Minho – Provedoria do Estudante da Universidade do Minho

Enviado aos provedores do estudante a 30-11-2014.
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 NECESSÁRIA MEMÓRIA 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

Informação a transitar para este anexo em documento de próximo ano 2015 na base de constante no preâmbulo do presente documento final IV ENPE.

FIM