

## DOCUMENTO FINAL COMO DOCUMENTO DE TRABALHO

### COMO PREÂMBULO

1. Realizou-se na data de 14 de Outubro de 2016 na Universidade da Beira Interior – Covilhã, sob organização local da provedoria do estudante da Universidade da Beira Interior, o VI ENCONTRO NACIONAL DE PROVEDORES DO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR, público e privado, universitário e politécnico, com a presença de 23 participantes.
2. Como objetivo geral, em conformidade com o programado, pretendeu o VI ENPE refletir sobre o exercício da missão do Provedor do Estudante como promotor da cultura de **JUSTIÇA** (*equidade personalista em contextos sociais e pedagógicos, e de salvaguarda ética pessoal/social em festividades académicas e praxes*), **COESÃO** (*no contexto do movimento associativo e proatividade institucional futurista*) e **DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL** (*decorrente de auscultação e recomendação*).
3. Foi o VI 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 da Beira Interior, António Carreto Fidalgo, a Presidente da Direção da Associação Académica da UBI, Francisca Morais Alçada Castelo Branco Sousa, e o Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior, Luís Lourenço.
5. Como intervenientes da TERTÚLIA 1 – *O EXERCÍCIO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE COMO PROMOÇÃO DA JUSTIÇA, COESÃO E DESENVOLVIMENTO*, moderada pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Viana do Castelo, Maria Flora Silva, foi interveniente a Assessora do Provedor de Justiça, Catarina Sampaio Ventura, sendo a reflexão *O APOIO AO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR – PERSPETIVAS E DESAFIOS PARA O FUTURO* desenvolvida pelo Diretor Geral do Ensino Superior, João Queiroz.
6. Como intervenientes da TERTÚLIA 2 – *O CONTRIBUTO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE: MEDIAÇÃO PARA A JUSTIÇA, COESÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL*, moderada pelo Provedor do Estudante da Universidade de Évora, Diogo Figueiredo, comunicaram o Provedor do Estudante da Universidade de Lisboa, Raul Bruno de Sousa, a Provedora do Estudante do Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, Irene Portela, o Provedor do Estudante da Universidade Portucalense, José Manuel Tedim, e a Provedora do Estudante do Instituto Piaget de Almada, Maria Amália Rebolo.

7. A TERTÚLIA 3 dedicou-se ao *OBSERVATÓRIO NACIONAL E DESENVOLVIMENTO REDEPEES*, com a intervenção da Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, que apresentou os resultados da amostra do *OBSERVATÓRIO 2016*, e a moderação final relativa ao modelo de desenvolvimento organizacional, por Alexandre Cruz, Secretariado Nacional e Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro.
8. Decorrendo do VI 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 31-08-2016 – 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 Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior, Luís Lourenço:

LUÍS LOURENÇO, INTERVENÇÃO NO VI ENPE  
PROVEDOR DO ESTUDANTE DA UBI

Bem-vindos ao Encontro Nacional de Provedores do Estudante, bem-vindos à Universidade da Beira Interior, bem-vindos à Covilhã.

Este é já o nosso VI Encontro Nacional. Nele propomo-nos fazer uma reflexão acerca do exercício da nossa missão como promotores de uma cultura de JUSTIÇA, COESÃO e DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.

Para colaborar connosco e participar nesta reflexão convidámos o Professor Doutor João Queiroz (DGES – Direção Geral do Ensino Superior) e a Dr.ª Catarina Sampaio Ventura (assessora do Provedor de Justiça).

Gostaria, pois de agradecer a vossa disponibilidade para hoje aqui estarem connosco. O seu conhecimento e vivência enquanto docente, responsável académico e agora como Diretor Geral, caro Professor João Queiroz; a sua experiência na Provedoria bem como o estudo e investigação que tem desenvolvido nesta área, cara Dr.ª Catarina Sampaio Ventura, são a garantia de um inestimável contributo para a nossa reflexão.

Antes de tecer mais algumas considerações acerca deste encontro, permitam-me que aqui deixe algumas palavras de reconhecimento e agradecimento.

Em primeiro lugar gostaria de referir as colegas, membros da Comissão deste encontro, Augusta Mata, Maria Amália Rebolo e Maria do Rosário Braga da Cruz, que não pode estar presente pois, como sabemos, se encontra hoje em Coimbra na homenagem que vai ser prestada ao seu sogro, Guilherme Braga da Cruz.

Uma palavra especial de apreço é devida ao Secretário da nossa Rede, o colega Alexandre Cruz. Sem a sua contribuição, empenho e trabalho, a realização deste encontro não teria sido possível.

Ao Sr. Reitor da Universidade da Beira Interior, e através dele a todos os responsáveis e serviços que colaboram na realização deste encontro nacional, quero manifestar o nosso agradecimento pela permanente disponibilidade e o apoio.

Às Câmaras Municipais da Covilhã e do Fundão gostaria de agradecer os apoios, bem como as lembranças com que mimaram os participantes deste encontro.

Uma palavra especial de agradecimento é devida aos colegas que se disponibilizaram para dinamizar a nossa discussão de hoje à tarde, quer como moderadores, quer como intervenientes. Obrigado pelo vosso contributo.

Finalmente não podia esquecer a inestimável dedicação daqueles que mais diretamente nos ajudaram e ajudam nos aspetos mais práticos, mas não menos importantes, a Carla Loureiro, a Vitória Fiadeiro e os vários estudantes da UBI que se disponibilizaram para nos ajudarem.

Voltando ao nosso encontro, a reflexão que nos propomos fazer aponta para algo ambicioso: propomo-nos olhar para o papel que podemos desempenhar enquanto promotores de **JUSTIÇA** numa perspetiva de equidade nos contextos pedagógicos e sociais e de ética nomeadamente em festividades e praxes. De certa forma interligado com a promoção da justiça está a promoção da **COESÃO**, pois ela só pode ser construída se baseada na equidade e na ética. Qual o nosso papel neste contexto? O que é que podemos fazer, de uma forma proativa, para o **DESENVOLVIMENTO** das instituições em que estamos inseridos?

Esta é, sem dúvida, uma discussão desafiante e apaixonante e que, necessariamente, nos interpela na nossa atividade diária e na prossecução da nossa missão enquanto Provedores do Estudante.

Estou convicto que, com a contribuição dos nossos convidados e com a discussão que teremos esta tarde, sairemos daqui um pouco mais esclarecidos, mas também um pouco mais alerta para os diferentes e variados aspetos que o desempenho da nossa missão pode contemplar. Sairemos com certeza mais apetrechados para poder intervir, de forma proativa, nestas áreas.

Caros colegas, na última tertúlia da tarde iremos debater o futuro Rede de Provedores do Estudante do Ensino Superior (REDEPEES). Não querendo parecer pessimista, devo confessar que fiquei algo surpreendido com o nível de adesão a este encontro.

É verdade que a participação nos encontros anteriores não terá sido muito superior. Acontece que se consultarmos a nossa página da *Rede de Provedores do Ensino Superior* (REDEPEES) verificamos que a lista de Provedores é constituída por mais de 100 nomes. Porém, neste encontro participam pouco mais de duas dezenas.

Sabemos das razões perfeitamente justificadas de alguns de nós que aqui queriam estar e não puderam. Sabemos também que este interior fica fora das rotas em que a maioria de nós se desloca. Esperava que a hipótese de uma visita à emblemática Serra da Estrela e aos seus ricos e belos arredores fosse chamariz mobilizador.

Afinal a Serra não exerceu os seus encantos.

Agora um pouco mais a sério, esta é uma realidade que não pode ser ignorada, não para nos lamentarmos mas sim para refletirmos. Será que este é o modelo de encontro mais adequado? O que vamos fazer com a nossa rede, como é que nos vamos organizar? À tarde iremos discutir mais aprofundadamente estas questões, mas permitam-me que aqui deixe duas ou três ideias para reflexão.

A figura do Provedor do Estudante é algo bastante recente na realidade das Instituições de Ensino Superior. Ela foi criada com a aprovação do novo Regime jurídico. Porém o RJIES diz apenas que *“em cada instituição de ensino superior existe, ... um provedor do estudante...”*. Depois diz que a sua ação *“se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição.”* Quanto ao resto: missão, competências, responsabilidades, posicionamento na estrutura orgânica, forma de escolha, etc, etc, é uma folha em branco. Esta folha em branco tem vindo a ser preenchida, de forma diferente de instituição para instituição. Daí que aquilo que hoje é um Provedor do Estudante talvez seja um pouco uma manta de retalhos. A discussão havida nestes nossos encontros tem procurado dar-lhe alguma unidade. Não sei se o tem conseguido ou sequer mesmo se o deva fazer. Porém fica a pergunta: será que esta variedade não é também um fator que dificulta a nossa organização? Se é, como a ultrapassar?

Uma segunda questão tem que ver com as diferenças entre os diferentes tipos de instituições de ensino superior. As questões que se nos colocam, os problemas mais

prementes com que nos defrontamos não são eles também, consequentemente, diferentes? O que fazer perante esta diversidade? Como tirar partido dela? Porque não pensar nas questões prioritárias nos diferentes setores, e construir, a partir delas, temas e formas de discussão diferenciados que mais motivem os respetivos Provedores. Talvez a partir daí se pudesse “federar” (à falta de melhor palavra) esses fóruns de discussão num encontro nacional mais dinâmico e participado.

Se me perguntarem se penso que este é o caminho adequado, aquilo que posso dizer é que não tenho certezas. A única certeza que tenho é que vale a pena discutir, vale a pena pensar, e abordar diferentes alternativas.

Para terminar apenas mais uma reflexão. Na elaboração dos documentos que regulamentam a atividade dos provedores surge, de forma mais ou menos consensual, a ideia de que é missão do provedor zelar pelos legítimos direitos e interesses dos estudantes. Esta ideia remete muito mais para uma atividade reativa de resposta às queixas e reclamações dos estudantes, relegando para segundo plano uma perspetiva proativa quer a nível da instituição quer ainda mais ao nível da cooperação institucional.

Por outro lado, no nosso segundo encontro, foi apresentado um conjunto de características definidoras do que é, ou deverá ser, um Provedor. Daí sobressai a ideia de um trabalho independente, livre, autónomo, mas solitário. De facto, penso que todos nos sentimos muitas vezes assoberbados com os pequenos/grandes problemas que os estudantes nos colocam, deixando-nos pouca disponibilidade de espírito para pensarmos numa perspetiva mais global.

Será que tudo isto cria em nós alguma tendência para o isolamento? Se assim é, temos de encontrar a formas de contrariar este sentimento. Estou convicto que a partilha de diferentes experiências, diferentes contextos, mesmo diferentes regulamentações só pode ser enriquecedora. Por outro lado o pensar, o preparar e participar nos nossos encontros ou outras iniciativas conjuntas só pode ser benéfica. Quanto mais não seja, para não nos deixar ficar presos exclusivamente aos problemas do dia-a-dia e, consequentemente, nos obrigar a pensar de forma mais global.

Concluindo, vale a pena repensar os nossos encontros e melhorá-los porque eles são importantes, enriquecedores e nos ajudam a melhorar a nossa atividade do dia-a-dia. Bom trabalho!

LUÍS LOURENÇO, PROVIDOR DO ESTUDANTE DA UBI  
COVILHÃ, 14 DE OUTUBRO DE 2016

10. Da **TERTÚLIA 1**, dedicada à temática *O EXERCÍCIO DO PROVIDOR DO ESTUDANTE COMO PROMOÇÃO DA JUSTIÇA, COESÃO E DESENVOLVIMENTO*, regista-se a comunicação da Assessora do Provedor de Justiça, Catarina Sampaio Ventura (**ANEXO 1**), e a comunicação *O APOIO AO ESTUDANTE DO ENSINO SUPERIOR – PERSPETIVAS E DESAFIOS PARA O FUTURO* apresentada pelo Diretor Geral do Ensino Superior, João Queiroz (**ANEXO 2**).
11. Da **TERTÚLIA 2**, dedicada à temática *O CONTRIBUTO DO PROVIDOR DO ESTUDANTE: MEDIAÇÃO PARA A JUSTIÇA, COESÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL* regista-se a comunicação do Provedor do Estudante da Universidade de Lisboa, Raul Bruno de Sousa:

RAUL BRUNO DE SOUSA, INTERVENÇÃO NO VI ENPE  
PROVIDOR DO ESTUDANTE DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

Os estatutos da UL consagram a figura do Provedor do Estudante como um órgão independente que tem como função, sem poder de decisão, a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes de todos os ciclos no âmbito da Universidade, visando contribuir para criar as 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.

No exercício da sua atividade, compete-lhe então apreciar queixas dos estudantes sobre matérias pedagógicas e administrativas com elas conexas, assim como sobre outros aspetos da sua vida académica, e dirigir aos órgãos, agentes, serviços e membros da Universidade as recomendações que considere necessárias e adequadas à prevenção e reparação das injustiças verificadas e a reparar situações de incumprimento.

O Provedor do Estudante pauta a sua atuação dentro dos limites consagrados pelos regulamentos e legislação em vigor e pelos princípios consagrados na Carta de Direitos e Garantias e no Código de Conduta e Boas Práticas da Universidade de Lisboa, intervindo nos assuntos que lhe sejam suscitados, sempre numa perspetiva de mediação e de conciliação de interesses, subordinada a juízos de equidade.

Na UL estamos perante uma estrutura muito complexa, constituída por 18 UO's (Faculdades ou Institutos – unidades orgânicas de ensino e investigação dotadas de órgãos de governo próprios que gozam, de ampla autonomia estatutária, científica, pedagógica, cultural, administrativa, financeira e patrimonial, envolvendo uma população estudantil de cerca de 49.000 estudantes (3.900 Dout., 8.500 2.º ciclo MSc, 14.500 MSc Int., 21.000 Lic., 700 Espec. Pós grad.). (Aproximadamente - 8 % de alunos estrangeiros sem contar com os Erasmus).

Dada a diversidade de competências dos Provedores do Estudante das nossas instituições e para uma melhor compreensão da nossa posição, refiro a seguir as competências atribuídas ao Provedor do Estudante da UL, pondo assim em evidência as balizas da nossa intervenção:

- a) Agir como mediador, procurando dirimir conflitos entre estudantes, ou entre estes e outros membros, órgãos, agentes ou serviços da Universidade;
- b) Procurar em colaboração com os órgãos, agentes ou serviços competentes, as soluções mais adequadas à tutela dos direitos dos estudantes e ao aperfeiçoamento da ação administrativa;
- c) Dirigir as recomendações necessárias aos órgãos, agentes ou serviços competentes da Reitoria, Escolas, Serviços Autónomos e Unidades Especializadas da Universidade de Lisboa, com vista à correção de ilegalidades ou injustiças, com o objetivo de melhoria dos procedimentos;
- d) Recomendar ao Reitor ou aos Presidentes e Diretores das Escolas a realização de averiguações e inquéritos que considere necessários ou convenientes;
- e) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade.

Como dissemos, a nossa atuação pauta-se 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 também a importância do registo zeloso e seguro dos avanços dos processos, equidade de tratamento e sentido de justiça, procurando dar satisfação às queixas apresentadas, nos limites das competências estabelecidas na legislação e demais regulamentos em vigor.

Cabe-nos indagar da (in)veracidade e da (in)justiça das queixas que nos são apresentadas. Antes de tomar posição, praticamente em todas as situações,

solicitamos informações e esclarecimentos sobre os processos apresentados, visando obter elementos adicionais e aferir o ponto da situação perante os Órgãos de Gestão, agentes ou serviços competentes.

A solicitação de uma reunião com o Provedor é obrigatoriamente 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.

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 justa para o estudante.

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.

No nosso caso, de uma forma geral, as queixas surgem numa situação muito extremada, praticamente como último recurso, o que dificulta bastante a atividade do Provedor, pois pelo Regulamento os estudantes terão sempre de tentar encontrar previamente a solução do problema, junto dos diversos órgãos da Universidade.

Esta situação leva a que por vezes sejamos confrontados com a ideia, por parte dos estudantes, de que a nossa atuação será a de “obrigatoriamente” ficar do seu lado e creiam que sentimos que muitas vezes desejaríamos que assim fosse. Coloca-se-nos, então, a questão: *De que lado está o Provedor?*

O poder do Provedor, sendo, aparentemente, fraco na sua imposição **tem de estar do lado da razão, sempre com uma grande independência na tomada de posição devidamente fundamentada, garantindo então** resultados justos, equitativos e equilibrados para todas as partes **no tratamento dos casos, para que efetivamente a justiça seja cumprida**. Só assim, pensamos nós, se fortalece a sua capacidade de influência.

É gratificante verificar que contamos com a colaboração ativa por parte das UO, embora por vezes se verifiquem tomadas de posição que revelam alguma dificuldade em compreender o motivo das queixas e a posição dos estudantes, situações que exigem por parte do Provedor alguma diplomacia, capacidade de persuasão, razoabilidade e fundamentação e, diria, até “paciência”, levando a que todas as partes interessadas, os estudantes, os órgãos de gestão, os diversos serviços e os SAS sintam então que este tratamento igualitário contribui para a coesão na instituição, zelando pela aplicação das normas e sua convivência e integração universitária de todos.

Verifica-se, por vezes, alguma demora na resolução de uma determinada situação, por vezes requerendo solução urgente.

As razões são diversas:

- 1 – Complexidade do caso;
- 2 – Atraso da responsabilidade dos órgãos de gestão das UO e/ou dos Serviços envolvidos;
- 3 – Necessidade de aprofundar e aclarar esclarecimentos prestados pelas UO's;
- 4 – Análise algo demorada por parte da Assessoria Jurídica às solicitações de esclarecimentos e elaboração de pareceres jurídicos.



Procuramos que a nossa atuação seja muito discreta e circunscrita, valorizando a componente de confiança no Provedor, contribuindo assim para uma aceitação mais fácil da resolução do problema por parte dos envolvidos.

Informamos sempre o queixoso do andamento do processo dentro de um prazo máximo de 10 dias após a receção da queixa. Verificando-se que é ultrapassado o prazo estabelecido no Regulamento para uma resposta às suas solicitações (15 dias), de imediato se insiste, através de contacto direto, com os intervenientes no processo, tendo normalmente como resultado o acelerar do processo. Esta atitude de insistência numa resposta rápida será um dos grandes trunfos nas relações com os estudantes, fazendo sentir aos estudantes que os seus casos não estão esquecidos, pois normalmente não estão habituados a receber respostas rápidas institucionais.

De alguma forma o Provedor torna-se então um agente de mudança com a missão de tudo fazer para defender os direitos e interesses legítimos dos estudantes, contribuindo para uma atuação mais eficaz dos diversos órgãos e serviços com vantagens para a qualidade do serviço prestado e para os estudantes, contribuindo para fortalecer e construir a reputação da Universidade.

## 12. Da **TERTÚLIA 2** regista-se a comunicação da Provedora do Estudante do Instituto Piaget, Maria Amália Rebolo.

MARIA AMÁLIA REBOLO, INTERVENÇÃO NO VI ENPE  
PROVEDORA DO ESTUDANTE DO INSTITUTO PIAGET – ALMADA  
INSTITUTO SUPERIOR DE ESTUDOS INTERCULTURAIS E TRANSDISCIPLINARES

Relembrando que o Provedor do Estudante tem como principal função defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes, sem poder de decisão, de forma imparcial e confidencial, parece ser de pouca importância o seu papel dentro da instituição a que pertence. No entanto, quando verificamos quais são as principais atribuições do Provedor do Estudante:

- a) Apoiar a integração dos estudantes tendo em vista, particularmente, a promoção do seu sucesso académico;
- b) Ouvir os estudantes sobre problemas e dificuldades [*“o provedor é um ouvidor”*: Augusta Mata, Bragança];
- c) Zelar pela boa conduta na relação entre os membros dos órgãos e os serviços da Escola e os estudantes;
- d) Apreciar reclamações dos alunos, sem poder decisório, elaborando pareceres que permitam endereçar os assuntos apresentados para os órgãos competentes;
- e) Intervir em ações de mediação ou conciliação sempre que requerido;
- f) Comunicar aos interessados e aos órgãos competentes o seu parecer e as propostas ou sugestões que considere pertinentes.

Percebemos que o Provedor do Estudante pode ser o elemento de ligação entre o aluno e os restantes membros da comunidade educativa, as suas funções não estão fechadas no âmbito da ajuda à resolução de problemas com docentes ou com a secretaria. O Provedor do Estudante pode para alguns alunos funcionar como um tutor que ajuda à sua integração na Instituição de Ensino Superior. Parece-nos que este papel pode ser essencial para apoio aos alunos estrangeiros (o abrigo do Programa ERASMUS e oriundos dos PALOP).

No Instituto Piaget (campus de Almada) existem duas escolas que são frequentadas anualmente por cerca de 600 alunos nos diferentes cursos:

- Escola Superior de Educação Jean Piaget
  - o CTESP
  - o Licenciaturas
  - o Pós-graduações
  - o Mestrados
  - o Formação contínua

- Instituto Superior de Estudos Interculturais e Transdisciplinares
  - o Licenciaturas
  - o Pós-graduações
  - o Mestrados
  - o Formação contínua

No início de cada ano letivo realiza-se uma cerimónia de receção/boas vindas aos novos alunos (“caloiros”) que no presente ano ocorre a 17 de outubro pelas 18.00h, e junta na Aula Magna no mesmo momento: a Presidente de Campus, o Diretor e o Diretor Adjunto do ISEIT, a Diretora e a Diretora Adjunta da ESE, o Coordenador do GAIVA (Gabinete de Apoio à Inserção na Vida Ativa), a Presidente da Associação de Estudantes e a Provedora do Estudante. Este é um primeiro momento de contato dos novos alunos com os órgãos de gestão associando os nomes a rostos e funções assim como a locais e contatos. Destaca-se a relação pessoal e próxima entre os órgãos de gestão e os alunos, assim como a confiança que cada um deposita nos que o rodeiam.

A Provedora do Estudante para além das boas vindas refere o seu papel na ajuda à integração e sucesso dos alunos e destaca a importância da leitura dos regulamentos: Frequência e avaliação, Financeiro, Creditação, Disciplinar, da Licenciatura, de Unidades Curriculares Isoladas, de Atribuição de Bolsas de Mérito.

Aconselha também a leitura dos Estatutos das escolas de pertença: Despacho n.º18943/2009, publicado no Diário da República, 2.ª Série – N.º 157 – 14 de agosto de 2009 (ISEIT); Despacho n.º 19068/2009, publicado no Diário da República, 2.ª Série – N.º 158 – 17 de agosto de 2009 (ESE).

A Provedora do Estudante informa acerca das hierarquias para o melhor funcionamento e resolução de problemas não sendo de todo desejável que qualquer situação problema seja inicialmente colocada junto da Presidente de Campus. As sequências na resolução de problemas têm que ter em conta a origem do problema e ser primeiramente procurada solução na origem. Identificámos três sequências previsíveis na resolução de problemas:

1. Docente/regente da unidade curricular
  - Coordenador do curso
  - Provedora do Estudante
2. Serviços académicos
  - Coordenador do curso
  - Provedora do Estudante
3. Delegado de Turma
  - Coordenador do curso
  - Provedora do Estudante

Apenas as situações de conflito em que não se chegue à solução de consenso devem ser levadas ao conhecimento das Direções e à Presidente de Campus ou as situações que envolvam a Provedora do Estudante.

No campus de Almada do Instituto Piaget raramente as situações chegam ao provedor, apenas uma chegou via *e-mail*, porque o campus é relativamente pequeno e existe uma proximidade em todos os membros que promove a resolução de problemas sem conflito. As questões colocadas à Provedora do Estudante estão essencialmente relacionadas com prazos, pagamentos e dívidas, avaliações e épocas de exame. A maior parte das situações problema é resolvida de forma informal desde que o aluno apresenta o problema (às vezes no corredor), até ao momento de discussão do problema com o docente (por vezes na hora de almoço), ou a visita à secretaria e o esclarecimento de dúvidas que muitas vezes estão relacionadas com o desconhecimento dos regulamentos por parte dos alunos, ou ainda em situações que se podem considerar mais complexas a reunião dos intervenientes com a direção da escola em causa.



Consideramos que o fato do campus ter reduzida dimensão física e um número de alunos que permite que quase todos se conheçam, promove a proximidade dos membros da comunidade educativa (docentes e discentes) e a resolução positiva dos conflitos. A maior parte dos conflitos não chegam a ser conhecidos e intervencionados de forma oficial pela Provedora do Estudante.

13. Na **TERTÚLIA 3 – OBSERVATÓRIO NACIONAL E DESENVOLVIMENTO REDEPEES**, pela Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança, Augusta Mata, foram apresentados os resultados do *OBSERVATÓRIO 2016* – de 01 de Setembro de 2015 a 31 de Agosto de 2016 –, com base nos dados recolhidos pelo formulário disponibilizado que resulta em retrato do exercício das provedorias do estudante, informação que consta como anexo (**ANEXO 3**) integrante do presente documento final. Destaca-se o contributo valioso em que tem resultado o *Observatório*, na linha de harmonização da compreensão da missão do Provedor do Estudante, das suas tipologias de atuação e intervenção, representando um elevado contributo de monitorização do desenvolvimento nacional das provedorias do estudante.
14. 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 REFLEXÕES e DECISÕES assumidas:

**a) REFLEXÕES DO PERCURSO HISTÓRICO-ORGANIZACIONAL:**

- Até ao I ENPE: após um semestre preparatório com Comissão de provedores representantes de várias regiões de Portugal (Instituto Politécnico de Bragança, Universidade de Évora, Universidade de Aveiro), estando também o Provedor da Universidade da Madeira, realizou-se em Setembro de 2011 o *I Encontro Nacional de Provedores do Estudante do Ensino Superior*, só direcionado ao Ensino Superior Público, tendo sido convidados responsáveis do CRUP, CCISP, de estruturas estudantis e o Sr. Provedor de Justiça para este Encontro Nacional, no objetivo de aprofundar a identidade e missão do órgão Provedor do Estudante.
- Abriu-se para o II ENPE de 2012 a participação a toda a rede no âmbito da DGES (*Direção Geral do Ensino Superior*), Ensino Superior Público e Privado, Universitário e Politécnico, contando ainda o II ENPE com intervenção da *Defensora de La Comunidad Universitaria de León*, como partilha da realidade do Ensino Superior espanhol.
- 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, após reflexão – e 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 com proposta de criação, no III ENPE em 2013, de *Conselho Nacional de Provedores do Estudante (CNPEES)*, conforme referenciado em documento final do III ENPE.
- A finalidade do CNPEES, sempre na salvaguarda da representatividade de setores de Ensino Superior, resultaria, para além da preparação do Encontro Nacional subsequente, na considerada fundamental abertura de agenda para além deste, abrindo-se campos de reflexão/ação em domínios considerados pertinentes na resultante sequencial do *Observatório* e no acompanhamento da atualidade do mundo estudantil do Ensino Superior.
- Após elaboração e reflexão participada em documento de trabalho preparatório CNPEES nos meses precedentes, resulta como conclusão do III ENPE de 2013 a aprovação da representatividade dos quatro setores de Ensino Superior não em modelo organizacional de *Conselho Nacional* nem

de *Coordenação Nacional*, mas simplesmente de *Comissão Organizadora do ENPE*, continuando-se nos encontros nacionais a reflexão sobre o modelo de desenvolvimento pretendido para a rede nacional de provedores.

- No IV ENPE de 2014 decide-se pela criação de plataforma na internet que garanta funcionalidades de arquivo de todo o histórico deste desenvolvimento da visão/ação nacional das provedorias do estudante do Ensino Superior, sempre tendo em vista a melhor integração possível de novos provedores entretanto designados, e de fórum *on-line* entre provedores, para efeitos de interação direta de âmbito nacional.

- No V ENPE 2015 – Encontro Nacional mais participado até à data – calendarizou-se até ao X ENPE e considerou-se importante a otimização de aspetos técnicos relativos ao *Observatório* e Plataforma REDEPEES.

- No atual VI ENPE decide-se por dedicar a temática do ENPE subsequente aos 10 anos do RJIES e repensar a dinâmica e proatividade da interação e participação dos Provedores (também devido à menor adesão neste ENPE), tendo-se decidido salvaguardar maior rigor metodológico de âmbito nacional para o *Observatório*, para mais eficácia local e nacional nos levantamentos quantitativos de informação ao assinalar os 10 anos do RJIES para o VII ENPE de 2017, e abrindo-se possibilidades da adesão da Rede Nacional de Provedores a outras plataformas internacionais.

- Ao longo dos anos 2011 a 2016, para cada Encontro Nacional (cf. pág. 14 a 18), como para cada decisão relativa ao *Observatório* e Plataforma, sempre foi gerado processo participativo sequencial, sendo as temáticas no quadro do aprofundamento da natureza e missão do órgão institucional do Provedor do Estudante e na abertura a questões globais no âmbito do Ensino Superior, elaborando-se de cada Encontro Nacional um documento final difundido por todos os provedores e entidades do Ensino Superior.

- Do I ao VI ENPE, foi presidindo à linha programática uma abordagem de dois âmbitos em cada Encontro Nacional: *a)* um período manhã com intervenção de convidados qualificados externos com temática de fundo e abertura à participação de pessoas e serviços na instituição anfitriã; *b)* o período da tarde, mais numa linha interna e proativa de plenário de boas-práticas, gerando a mútua interação de provedores, o Observatório e a contínua avaliação de linhas de desenvolvimento da Rede Nacional.

**b) DECISÕES E ABERTURAS AO FUTURO DA REDEPEES – RUMO AOS 10 ANOS RJIES**

- Considera-se de algum modo que o VI ENPE representa um certo fechar de ciclo, estando em aberto para o VII ENPE de 2017 um renovado itinerário para a dinâmica da interação e participação dos provedores.

- Decide-se por gerar formato de maximização de interação entre/com os provedores, sendo cada representante de Setor de Ensino Superior na *Comissão VII ENPE* responsável pela criação de comunicação direta personalizada em ordem a metas como *Observatório* e outros, salvaguardando o Secretariado Nacional o básico de contactos, podendo em termos setoriais gerar-se o desenvolvimento de dinâmicas/ações.

- Decorrente da generalidade do detetado em *Observatório*, decide-se pela possibilidade de criação de algumas áreas temáticas de reflexão aberta com os provedores, exemplos, entre outros: 1. Redes sociais e mundo estudantil; 2. Questões de afetividade e humanização; 3. Festividades e praxes académicas; 4. Ética e integridade no mundo académico.

- Eleição de temática(s) de reflexão para o ano 2016-2017 e provedor(es) para criação do texto base de reflexão: em processo *Comissão VII ENPE*.

- Na sequência de reflexões precedentes, poder-se-á abrir a possibilidade da criação de documentos-texto com conteúdos consensualizados que possam originar o emergir de *Newsletter* da Rede de Provedores.

**15. 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/ouvidor (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, ética, cívica;
  - DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
  - GERAR visão de conjunto e comunidade;
  - ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

**COMO PLANEAMENTO**

**16. Calendarização dos Encontros Nacionais e dinâmica organizacional básica:**

- a) VII ENPE: a decorrer no Instituto Politécnico de Tomar – 2017;
- b) VIII ENPE: a decorrer na Universidade da Madeira – 2018, a reconfirmar por questões logísticas no VII ENPE de 2017;
- c) IX ENPE: a decorrer na Universidade de Évora – 2019;
- d) X ENPE: a decorrer no Instituto Superior de Psicologia Aplicada – 2020;
- e) XI ENPE: a decorrer na Universidade Portucalense – 2021;
- f) Regista-se a manifestação preferencial para o mês de Outubro (2.ª sexta);
- g) 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;
- h) 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;
- i) O Secretariado Nacional continua sediado na Universidade de Aveiro;
- j) Garante-se a constituição da *Comissão Organizadora VII ENPE 2017*, sendo a mesma comunicada em documento final VI ENPE à rede de provedores no pressuposto da adequada representatividade setorial do Ensino Superior.

**17. Resultante da reflexão da *TERTÚLIA 3*, para a adequada organização e funcionamento, aprova-se no VI ENPE a representatividade dos quatro setores de instituições de Ensino Superior para constituição da **COMISSÃO NACIONAL ORGANIZADORA DO VII ENPE**: 1. Ensino Superior Universitário Público; 2. Ensino Superior Politécnico Público; 3. Ensino Superior Universitário Privado; 4. Ensino Superior Politécnico Privado.**

18. Por natural enquadramento organizacional, considera-se a presidência da Comissão Nacional dever corresponder ao Provedor do Estudante da sede acolhedora do ENPE subsequente, sendo esse Provedor do Estudante pertencente à *Comissão Organizadora do VII ENPE* e por inerência assumindo a função de presidência: aprova-se para o exercício 2016-2017 – do VI ENPE ao VII ENPE – como presidente da **COMISSÃO ORGANIZADORA DO VII ENPE O PROVEDOR DO ESTUDANTE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR, HORÁCIO PEIXEIRO**, competindo situadas atribuições de representatividade.
19. Para o exercício 2016-2017, do VI ENPE ao VII ENPE, **aprova-se a COMISSÃO ORGANIZADORA DO VII ENPE, constituída pelo presidente da Comissão que orienta a agenda nacional anual e por quatro delegados de setor de Ensino Superior (ES):**
1. *PRESIDENTE DA COMISSÃO ORGANIZADORA VII ENPE*: Horácio Peixeiro, Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Tomar, instituição que acolhe o VII ENPE;
  2. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES UNIVERSITÁRIO PÚBLICO*: Luís Lourenço, Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior;
  3. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PÚBLICO*: Augusta Mata, Provedora do Estudante do Instituto Politécnico de Bragança;
  4. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES UNIVERSITÁRIO PRIVADO*: Maria do Rosário Braga da Cruz, Provedora do Estudante da Universidade Europeia;
  5. *SETOR: PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ES POLITÉCNICO PRIVADO*: Amália Rebolo Marques, Provedora do Estudante do Instituto Piaget de Almada.
20. Em inteira articulação com a Comissão Nacional VII ENPE e a presidência desta Comissão, como *Secretário Nacional* aprova-se a continuidade da função no Provedor do Estudante da Universidade de Aveiro, Alexandre Cruz.
21. 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 preparatória para o VII ENPE e caso verificação de áreas pertinentes no quadro do exercício da missão ao longo do ano, do local ao tipológico nacional, a *Comissão Organizadora do VII ENPE*, que preside, em articulação com o *Secretariado Nacional*, farão a gestão da **AGENDA NACIONAL** de problemáticas e matérias/temáticas a merecerem atenção coletiva, as quais poderão ainda informar a orientação do VII ENPE e merecer desenvolvimentos e emissão documental de textos e/ou debate em *fórum* de plataforma.
22. 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 13 de Outubro de 2017 agendado o VII ENPE, a realizar no Instituto Politécnico de Tomar.
23. Aprova-se a continuidade da Plataforma REDEPEES que garante o atualizado arquivo para consulta do histórico do desenvolvimento nacional das provedorias do estudante, gerando-se otimizações tecnológicas do espaço *fórum* para utilização generalizada.
24. OBSERVATÓRIO NACIONAL: para o VII ENPE de 2017 dar-se-á primazia ao levantamento de conteúdos do *Observatório*, o qual se pretende que venha a refletir o desenvolvimento das provedorias do estudante em termos locais e totais até à data de 31 de Dezembro de 2016. Com o objetivo de a nível nacional se proceder ao levantamento exaustivo de norte a sul e ilhas do desenvolvimento processual das provedorias do estudante do Ensino Superior no âmbito da DGES, solicitar-se-á até 31 de Julho de 2017 a submissão de resultados da provedoria local, conteúdos totais respeitantes até 31 de Dezembro de 2016. Esta gestão de longo prazo pretende a obtenção de resultados rigorosos e metódicos para apresentação no VII ENPE no IPT, ao tempo dos 10 anos do RJIES.

25. SECRETARIADOS:

– 1. *SECRETARIADO LOCAL VII ENPE 2017 – SEDEADO NO INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR (IPT)*: no quadro da realização do VII ENPE no IPT é criado o secretariado local assegurado pela Provedoria do Estudante do IPT, competindo-lhe a gestão do processo organizacional do VII ENPE em articulação com o Secretariado Nacional.

– 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 otimização da funcionalidade do seu espaço *fórum*; c) articulação com a Comissão Organizadora do VII 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 VII 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; h) potencial criação de *Newsletter digital REDEPEES*, da Rede de provedores do estudante, mediante possíveis áreas temáticas eleitas para produção de reflexão aberta e participada pelos provedores.

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 VI 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 2016-2017**

**ITINERÁRIO 2016-2017 – APÓS ENVIO A 14 NOVEMBRO 2016 DO DOCUMENTO FINAL VI ENPE**

1.ª META: até 31 Dezembro: elaboração participada com auscultação nacional da revisão do formulário do *Observatório* para VII ENPE.

2.ª META: até 31 Março 2017: elaboração participada da organização temática/programa do VII ENPE, o qual será dedicado aos 10 anos RJES.

3.ª META: até 30 Junho 2017: confirmações de intervenientes e procedimentos de organização e abertura de inscrições pelo Secretariado VII ENPE, sedeado no Instituto Politécnico de Tomar.

4.ª META: até 31 Julho 2017: data limite da submissão do *OBSERVATÓRIO (relativo a informação total até 31 de Dezembro de 2016 das provedorias locais)* para o Secretariado Nacional, sedeado na Universidade de Aveiro.

5.ª META: até 13 Setembro 2017 (1 mês antes): data limite de inscrições VII ENPE para Secretariado VII ENPE no IPT.

6.ª META: realização do VII ENPE (IPT: 13-10-2017).

VI ENPE – 14 de Outubro 2016,

Universidade da Beira Interior – Provedoria do Estudante da UBI – Covilhã

*Enviado aos provedores do estudante a 14-11-2016.*

*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 proativa* 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.

- 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.



- 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.

- 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**

- a) 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).
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

## **VI ENPE 14-10-2016**

*Informação a transitar para este anexo em documento de próximo ano 2017, na base do constante no preâmbulo do presente documento final VI ENPE.*

FIM