



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Provedor do Estudante

Reflexões 2016

Como devem saber o órgão do Provedor do Estudante tem como base os pressupostos da independência, isenção e liberdade, surgindo como uma entidade que exerce a mediação na garantia de salvaguarda dos direitos e interesses legítimos dos estudantes, a par da adequada promoção das correspondentes e inalienáveis responsabilidades. Neste sentido, a atuação do Provedor do Estudante pauta-se por princípios cuja base assenta na acção facilitadora da resolução de problemas nos bastidores institucionais, consagrados na confidencialidade, independência, acessibilidade, justeza e respeito - consciente de que a melhor solução poderá não ser aquela que o queixoso desejaria, por exemplo.

A sua figura decorre do *Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (RJIES)* que 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) cuja ação “*se desenvolve em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição.*” Não existe, porém, neste regime qualquer referencia à sua missão, às suas competências, responsabilidades e ao seu posicionamento na estrutura orgânica. É, como tal, uma figura recente que se tem vindo a definir por si só. A ESHTE tem podido contar sempre este órgão e a sua atuação prende-se com o que é entendido como o cerne da sua criação, no modelo escandinavo de um *Ombudsman* ou Provedor de Justiça: a capacidade para olhar mais longe, fazer diferente, ir além. Naturalmente, essa capacidade prende-se com a disponibilidade para ouvir, o poder de comunicação e diálogo, a persistência, o bom-senso e a objetividade, sem descorar jamais a discricção, a pro-atividade, a autonomia e a confidencialidade. Tudo isto se pauta pela necessária observação do contexto particular em que se insere a ESHTE.

Sendo um órgão unipessoal que padece de alguma solidão, mesmo antes de se ter realizado o *I Encontro Nacional De Provedores Do Estudante Do Ensino Superior* em 2010 (desde então anual) senti a necessidade de refletir sobre o exercício da missão do Provedor do Estudante e promovi na ESHTE uma jornada entre colegas Provedores. Esta missão foi mais recentemente considerada em termos da promoção 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 pro-atividade institucional futurista) e **desenvolvimento institucional** (decorrente de auscultação e recomendação). Reflexões que espelham diretrizes de intervenção semelhantes às de outras estruturas mais complexas:

- a) Agir como mediador, procurando esclarecer conflitos entre estudantes, ou entre estes e outros membros, órgãos, agentes ou serviços;
- 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, com vista à correção de ilegalidades ou injustiças, com o objetivo de melhoria dos procedimentos;
- d) Recomendar procedimentos que considere necessários ou convenientes;
- e) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade.

Em modo de últimas considerações, permito-me partilhar a caracterização identitária que tem vindo a ser pensada pelos colegas Provedores de Estudantes nos seus encontros nacionais anuais:

- a) 3 princípios de atuação: informalidade; confidencialidade; contraditório.
- b) 4 tipologias de casos/processos identificados: académico-administrativa; pedagógica; ação social; outros (que integra a tipologia de cariz pessoal).
- c) 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 pro-atividade cultural, ética, cívica;
 - DESENVOLVER jurisprudência prospetiva;
 - GERAR visão de conjunto e comunidade;
 - ACOLHER o tesouro da confidencialidade.

Estoril, Dezembro de 2016

Maria José Pires