

## I ENCONTRO DOS PROFISSIONAIS DOS GABINETES DE APOIO AO ESTUDANTE

### DO ENSINO SUPERIOR POLITÉCNICO

Conclusões dos Grupos de Trabalho

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

2016

**RESAPES**

REDE DE SERVIÇOS  
DE APOIO PSICOLÓGICO  
NO ENSINO SUPERIOR

## **Coordenadoras**

**Célia Figueira**

Faculdade de Psicologia- Universidade de Lisboa

**Graça Andrade**

H&TRC- Centro de Investigação em Saúde e Tecnologia

ESTeSL- Escola Superior de Tecnologia da Saúde, Instituto Politécnico de Lisboa

***Editado pela Rede de Serviços de Apoio Psicológico no***

***Ensino Superior – RESAPES***

***2016***

## Índice

Introdução	1
Comunicação institucional dos gabinetes de apoio ao estudante <i>Graça Andrade</i>	2
Questões éticas no apoio aos estudantes do Ensino Superior <i>Isabel Gonçalves</i>	9
Estruturas das equipas técnicas, o que existe e como se podem melhorar as respostas <i>Célia Figueira</i>	11



Esta edição apresenta as principais conclusões do I Encontro dos Profissionais dos Gabinetes de Apoio ao Estudante do Ensino Superior Politécnico. Este encontro resultou de uma reunião com os responsáveis pela direção do CCISP (Conselho Coordenador dos Institutos Superiores Politécnicos) na qual fomos desafiados, enquanto associação profissional, a organizar um encontro entre técnicos do Ensino Politécnico que tivessem funções de apoio / suporte aos estudantes. Com este encontro pretendeu-se conhecer o trabalho realizado em diferentes escolas, identificar aspetos comuns, diferenças e complementariedades, bem como descobrir linhas de trabalho futuras, a nível de cada escola mas também entre escolas.

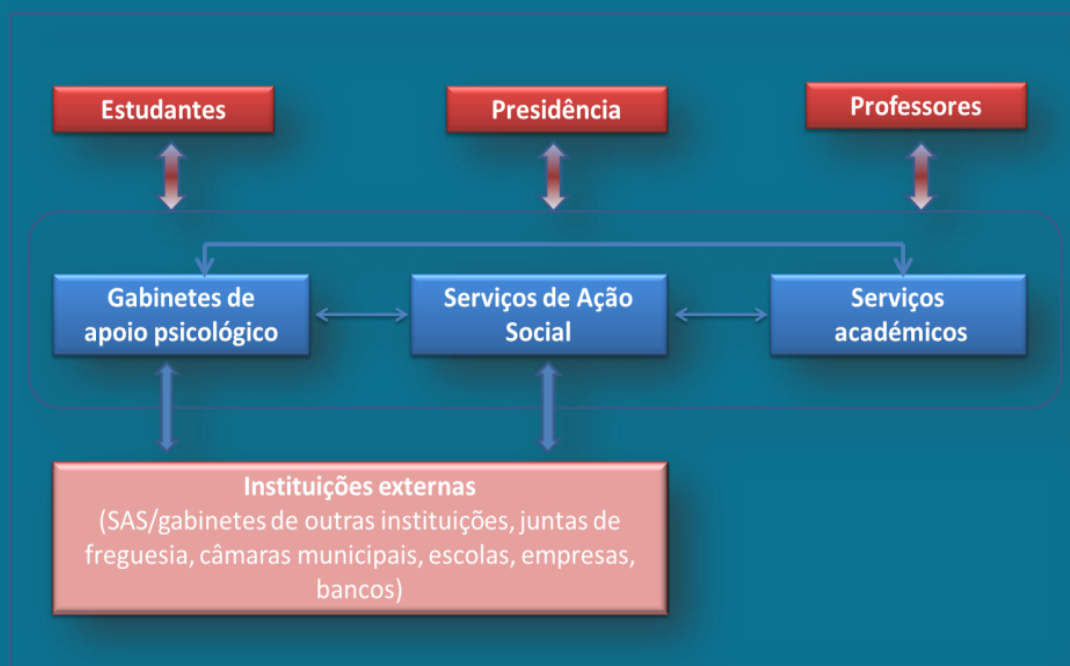
Este encontro reuniu psicólogos dos gabinetes de apoio ao estudante do Ensino Superior de todo o país, e contou também com a participação de vários profissionais a trabalhar nos Serviços de Ação Social de várias instituições do Ensino Politécnico.

Utilizou-se a discussão grupal sobre temas específicos como metodologia de trabalho, a que se seguiu o debate alargado das questões, conclusões e propostas elaboradas por cada grupo, de que agora se apresentam os resumos de três desses temas: Comunicação institucional dos Gabinetes de Apoio ao Estudante; Questões Éticas no Apoio aos Estudantes do Ensino Superior; Estruturas das Equipas Técnicas.

## Comunicação institucional dos Gabinetes de Apoio ao Estudante

Grupo de trabalho Coordenado por Graça Andrade (H&TRC, ESTeSL-IPL)

Foram identificados as redes de comunicação institucionais (internas e externas) que se consideram fundamentais ao bom funcionamento dos gabinetes/serviços de apoio ao estudante (fig 1).



Salientam-se, em seguida, alguns aspetos relacionados com as redes de comunicação que se consideram relevantes para uma maior eficácia dos serviços de apoio ao estudante:

**Comunicação dos serviços de apoio com os estudantes** – Esta é uma dimensão estruturante de todos os serviços de apoio. Contudo estes devem ter

condições que facilitem a acessibilidade. A proximidade física dos serviços aos estudantes foi considerada fundamental. Considerou-se também que a divulgação junto dos estudantes dos serviços disponibilizados era importante, a ser feita não só pelos canais institucionais de informação, mas também por outras formas que devem ser promovidas pelos próprios serviços, sempre que necessário.

Foi referido que a crescente informatização dos processos nos SAS e nos serviços académicos reduziram significativamente o contacto pessoal com os estudantes, diminuindo a possibilidade de identificação de situações problemáticas.

**Comunicação regular entre os vários serviços de apoio ao estudante dentro da mesma instituição** - A comunicação entre estes serviços não se deveria limitar a situações específicas, geralmente desencadeadas por casos particulares, mas deveria ocorrer em reuniões regulares não só para troca de informações sobre processos de funcionamento, objectivos, problemáticas, projectos e acções a decorrer nos diferentes serviços de apoio, mas também para a procura de sinergias que visem a melhoria do apoio prestado aos estudantes. Por exemplo, os serviços académicos ou mesmo os SAS poderiam encaminhar de forma adequada os estudantes para os gabinetes de apoio, principalmente em instituições que têm gabinetes de apoio diferenciados (ex.: apoio a necessidades educativas especiais, apoio pedagógico, psicoterapia, desporto, saúde). Outro exemplo seriam as residências universitárias, basicamente ligadas aos SAS, poderem dispor de programas de prevenção /detetação de desadaptação dos jovens que se encontram fora do seu contexto familiar e social.

Uma interligação mais alargada seria também benéfica no que diz respeito às limitações económicas de muitos alunos, as quais exigem uma gestão de vários domínios ao longo do seu percurso académico.

Nas situações em que o aluno é acompanhado por diferentes serviços de apoio torna-se ainda mais importante uma boa coordenação, sendo esta situação mais frequente com estudantes com necessidade educativas especiais.

A distância física entre os vários serviços de apoio ao estudante foi considerada uma barreira à interacção entre serviços.

**Comunicação aberta e regular entre os gabinetes e as presidências da escolas** – Este canal de comunicação permitirá a valorização dos projectos dos serviços de apoio ao estudantes pela Presidência, sendo facilitador, por exemplo, de apoio através dos recursos internos, da divulgação da imagem do gabinete/serviço na instituição ou da visibilidade institucional dos projectos desenvolvidos.

Foi identificado também que a cultura institucional, veiculada pela Presidência, pode ser fundamental para a integração dos gabinetes de apoio psicopedagógico, mas também para a promoção da comunicação formal e informal entre os profissionais dos diferentes serviços de apoio ao estudante.

**Comunicação entre os gabinetes e os docentes da escolas** – Para facilitar a comunicação entre estes dois interlocutores deveriam ser aproveitadas as circunstâncias em que fosse adequada a participação dos gabinetes/serviços de apoio ao estudante em grupos de trabalho maioritariamente constituídos por docentes (ex.: Elaboração do manual de boas práticas), o que facilitaria o estabelecimento de relações mais próximas. Os gabinetes deveriam também privilegiar as funções que exijam mais contacto com os docentes. Foi salientado que nos gabinetes que incluem docentes, a consecução deste objectivo é bastante facilitado.

Considerou-se que no caso dos alunos com dificuldades académicas ou com necessidades educativas especiais era de particular importância a comunicação entre os docentes e os gabinetes de apoio ao estudante sendo que, frequentemente, esta é insuficiente.

Para a promoção de uma melhor comunicação e coordenação entre os serviços de apoio ao estudante entre si e com a instituição considerou-se a criação de um órgão que integrasse a presidência e o provedor do estudante e em que estivessem representados os diferentes gabinetes de apoio psicopedagógico, os SAS, os serviços académicos, o(s) conselho(s) pedagógico(s), os docentes e os alunos.



**Comunicação entre os serviços de apoio ao estudante e instituições externas** – Foram relatadas várias experiências de sucesso de parcerias com diferentes tipos de instituições (ex.: juntas de freguesia, empresas, centros de saúde), as quais permitem conjugar recursos financeiros, humanos e logísticos indispensáveis a alguns dos projectos/apoios desenvolvidos pelos gabinetes. Estas parcerias podem também ser desenvolvidas com outros gabinetes de apoio que disponham de recursos inexistentes na instituição.

Participaram também neste grupo de trabalho : Catarina Neves (ESEC-Instituto Politécnico de Coimbra) Cecília Marques (Instituto Politécnico de Leiria)

## Questões éticas no apoio aos estudantes do Ensino Superior

Grupo de Trabalho coordenado por Isabel Gonçalves (IST)

Neste grupo de trabalho participaram quatro profissionais, do Instituto Politécnico de Leiria, do Instituto Politécnico de Tomar, da Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa e da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. Foram discutidas três questões: a relevância das questões éticas no trabalho, os dilemas profissionais mais comuns no dia-a-dia dos serviços/gabinetes e ainda como se gerem as questões éticas dentro das equipas e na relação com a instituição.

Nesta discussão conseguimos identificar algumas situações que mereceram ao grupo de trabalho alguma discussão, incluindo as questões da ética nas relações de tutoria (deve o tutor ser docente do estudante ou não?); como lidar com quebras da ética interpessoal e profissional de docentes e estudantes; questões relacionadas com a confidencialidade (envolvendo todos os atores, incluindo colegas profissionais, estudantes, chefias e docentes); como assegurar o respeito e os direitos de todos nas relações entre todos os intervenientes no processo educativo; questões da maturidade dos estudantes e suas implicações para as práticas pedagógicas (ex. controlar ou não a assiduidade dos estudantes às atividades letivas); como lidar com questões que poderão ferir as suscetibilidades dos intervenientes assegurando simultaneamente o apoio adequado (ex. questões do foro médico, questões do foro privado – económicas, relacionadas com a sexualidade, entre outras, e questões psicológicas); finalmente, as questões relacionadas com a atribuição de bolsas de estudo pelos serviços de ação social e verificação da veracidade da informação fornecida pelos estudantes aquando da candidatura.

Algumas das sugestões de operacionalização que surgiram da discussão deste grupo de trabalho, incluem as seguintes propostas: necessidade de organizar e manter grupos de supervisão, intervisão e acompanhamento dos técnicos que desenvolvem as suas atividades nos serviços/gabinetes; estender estas práticas a algumas atividades de tutoria; clarificação das delimitações de competências entre docentes

e técnicos e também entre os vários serviços/gabinetes de uma dada Escola ou Instituto Politécnico; edição de códigos de conduta e boas práticas para as Escolas ou Institutos Politécnicos, e sua divulgação extensiva junto da comunidade académica; criação de mecanismos de monitorização e feedback para os intervenientes no processo educativo, tendo por base os Códigos de Conduta e Boas Práticas; aquisição de recursos que facilitem o cumprimento do estipulado nos Códigos de Conduta e Boas Práticas (ex. aquisição de software de deteção de plágio), abrangendo todos os níveis de ensino; identificação e acompanhamento de situações 'sensíveis' com particular atenção para os termos de confidencialidade, não esquecendo os princípios do 'consentimento informado' e evitando fornecer qualquer informação que não seja estritamente necessária para o acompanhamento dos estudantes (em particular, ocultar toda a informação que possa, potencialmente, permitir a identificação dos mesmos); fornecer a informação necessária apenas a alguém que possa apoiar na resolução do problema identificado pelos serviços/gabinetes; organizar formações nas áreas do raciocínio moral e ética para estudantes, docentes e funcionários não docentes; os técnicos dos serviços/gabinetes devem ainda evitar ditar comportamentos e fazer escolhas pelos que a eles recorrem, devendo privilegiar intervenções em que se ajudem os utentes a identificar recursos, a explicitar dificuldades, a identificar possibilidades de resolução (opções) e a apoiar os processos de tomada de decisão; considerou-se ainda a necessidade de agir com prudência em todas as questões que possam ocultar dilemas éticos, sendo os técnicos dos serviços/gabinetes motivados a procurar informação de mais de uma fonte antes de agir, sempre no entendimento de que os estudantes são maiores de idade e que portanto não devem ser facultadas informações sobre o mesmo nem aos seus pais ou professores, a menos que o estudante assim o solicite; também a questão dos limites de intervenção dos técnicos dos serviços/gabinetes foi discutida, com particular preocupação expressa em torno dos utentes que recusam tratamento para condições clínicas de alguma gravidade.

## **Estruturas das equipas técnicas, o que existe e como se podem melhorar as respostas**

Grupo de Trabalho coordenado por Célia Figueira (GAPE-FPUL)

O grupo que abordou este tema era constituído por profissionais que pertenciam a equipas muito distintas, incluindo técnicos de áreas diversas, desde serviço social até educador social e psicólogos.

**Como são constituídas as equipas: número de técnicos/nº de estudantes; tipo de formação base dos técnicos; tipo de vínculo contratual?**

A grande maioria dos elementos do grupo tinha vínculo estável à instituição e trabalhavam em equipas que, em média eram compostas por duas a três pessoas por instituição.

Face à diversidade de formações existentes nos serviços representados concluiu-se que esta questão deve ser ponderada em função das atividades desenvolvidas, distinguindo intervenção psicológica de apoio genérico aos estudantes (apoio económico e/ou integração no local quer social, quer geográfico/habitacional). Concluiu-se haver vantagens em equipas multidisciplinares mas com tarefas claramente atribuídas em função da formação dos técnicos.

**Estrutura hierárquica das equipas face à escola e dentro da própria equipa?**

A grande maioria dos presentes dependia ou dos Serviços de Ação Social ou das direções das instituições; cada equipa tem um coordenador, na maioria dos casos formado em psicologia, mas nem sempre.

Relativamente a este ponto defendeu-se uma descentralização/autonomia dos serviços de apoio ao estudante, mas podendo/devendo articular com serviços centrais.

Foram identificadas muitas limitações dos serviços de apoio ao estudante relacionadas com: pressão de tempo; dificuldade na gestão dos recursos das escolas e da comunidade envolvente e, ainda, das regras institucionais (especialmente a nível financeiro).

Defendeu-se o aumento do número de técnicos e mais articulação entre equipas quer da mesma organização (evitando, por exemplo que equipas no mesmo politécnico não se conheçam entre si), quer a nível regional/nacional.