



A. Estado, Poderes e Sociedade

B. Estruturas Produtivas, Trabalho e Profissões

C. Educação e Desenvolvimento

D. Território, Ambiente e Dinâmicas Regionais e Locais

E. Cultura, Comunicação e Transformação dos Saberes

F. Família, Género e Afectos

G. Teorias, Modelos e Metodologias

Sessões Plenárias

renovação da qualidade e serviço^[1]

Rui Lourenço, Isabel Guimarães, Maria Lopes Cardoso^[2]

A Universidade, no longo percurso de preparação para a vida activa, constitui uma moratória institucionalizada terminal (embora que não última). Moratória que deve servir para os jovens fazerem selectivamente investimentos adultos na definição da sua identidade (de quem são, de quem querem ser, do que vão fazer). No quadro das preocupações postas em jogo pela avaliação da qualidade dos serviços nos estabelecimentos de ensino superior, os autores assumem que “nem só de bons *curricula* se faz a boa escola”, devendo a missão desta *a fortiori* cumprir-se superlativamente na criação dos momentos e dos contextos de formação de identidade. Construção de identidade que entendem determinante para o uso e o desenvolvimento dos saberes decorrentes do eficiente itinerário disciplinar.

A proposta que se apresenta resulta da actividade dos autores no Gabinete de Apoio ao Aluno ao quererem situar a sua prática num propósito de intervenção global, devidamente orquestrado, e criar condições e meios para medir o impacto do seu esforço. Os problemas observados na relação alunos-universidade dão crédito a que se trabalhe a aceitação: dos cursos que se oferecem, do projecto social da instituição, da formação que ministra e do acolhimento que alimenta, das profissões que se querem ver abraçadas, da pessoa da qual cada aluno parte e daquela em que se vai transformando. Este propósito, bem certo, que não resume apenas a forma da Universidade se cumprir, num contexto de acesa competitividade e de acentuada sobreposição curricular, traduz um significativo vector para marcar diferença entre pares. KTHÉMA equaciona, enquanto projecto, a resposta à intenção

acima expressa de forma dinâmica e abrangente.^[3] elegendo como alvo último os alunos, solicita de permeio o envolvimento do corpo docente e maior eficiência em diversos processos organizativos.

Âmbito

Não é raro a qualidade no ensino ser perspectivada através da natureza e formatação dos programas lectivos, da qualificação e desempenho científico e profissional do corpo docente e da disponibilidade de recursos (biblioteca, espaços e equipamentos). O ensino superior não foge a esta situação.

Visa-se, assim, tendencialmente, a qualidade técnico-científica da formação. Esta, porém, não implica “qualidade na aceitação”. Na aceitação da instituição universitária, da formação que esta presta, da profissão de que (implícita ou explicitamente) os alunos se vão apropriando e, ainda, do “ser Homem” (i.e., a aceitação de que quanto mais profissional mais responsável nos planos familiar, comunitário e institucional; a aceitação de que quanto mais profissional mais dilemas se cruzam entre o contingente e o necessário, a limitação do humano e a relação transcendente). Matéria em que, convém reforçá-lo, esgotar os *numerus clausus* não é necessariamente um bom indicador. Afloram-se desafios de sedução ontológica que não se esgotam no *marketing* da formação *tout court*.

Perspectivando com mais abstracção, no quadro do binómio de Norman Maier, poder-se-á dizer que entre “a qualidade técnica e a aceitação” a instituição universitária faz desta o parente pobre, actua como se aquilo que aqui entendemos por aceitação não fizesse qualidade. Pode por isso arrojarse, no calor da tese, a expressão de que “à qualidade da formação falta a qualidade na aceitação”.

A “qualidade da formação” é de tipo cognitivo e instrumental, a “qualidade na aceitação” sócioafectivo e existencial. A “qualidade da formação” envolve conhecimentos e operações, a “qualidade na

aceitação” satisfação e identificação. A primeira, a “qualidade da formação”, é cada vez menos estática ou garantida (as referências do conhecimento passam por dilemas paradigmáticos), a segunda é dinâmica e percebida (exige uma postura com *focus* num receptor-alvo). *A primeira está centrada na instituição universitária, a segunda nos alunos.* A primeira afirma-se pelo estatuto granjeado e autojustifica-se (se existe), a segunda renova-se na relação e no serviço e tem de se justificar para existir. Levanta-se legitimamente a questão de saber até quando permanecer alheado dos contextos a montante e a jusante das universidades (do dar apoio na escolha de curso e de profissão e na integração em situações de trabalho) e do significado existencial (em termos de humanidade e de ocupação) em que o desenvolvimento dos alunos se concretiza. E, lembre-se, contrariamente àquela, a “qualidade na aceitação” solicita e supõe a “qualidade da formação”, porque não se faz aceitar o que não presta. Para se concretizar um conceito de qualidade mais abrangente fazem-se necessários projectos de qualidade no ensino orientados para esta outra vertente.

Projecto

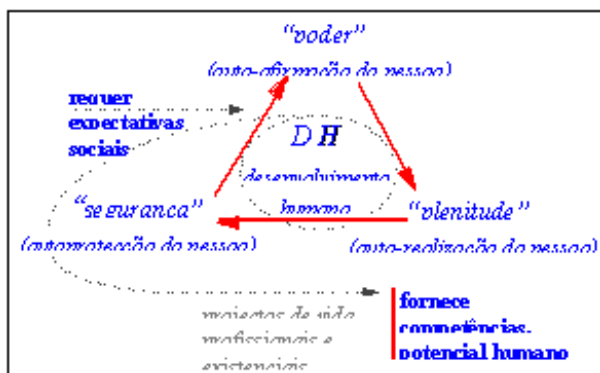
“KTÉMA, renovação da qualidade e serviço”, assume-se como um candidato neste domínio. É um projecto de melhoria do serviço aos alunos da Universidade Católica Portuguesa (pólo da Foz do Douro), dirigido aos cursos de Direito, de Teologia e de Administração e Gestão. Está orientado para neste Centro Universitário facilitar a missão de servir o desenvolvimento integral do Homem (ético, técnico e estético), nomeadamente: ajudar os alunos, criar momentos e contextos de formação da sua identidade, concretizar processos facilitadores do projecto educativo, enfim, último mas não menos importante, incrementar a competitividade do Centro, num espectro que, por constituição, inspira responsabilidades à Universidade que o integra. A sua latitude permite que seja encarado para além das intervenções que adiante se perfilam, para ser visto como ninho de projectos de investigação na e pela acção, em que a busca de utilidade e de conhecimento se combinam em oportunidades de figurino virtualmente transponível.

A proposta que coloca, antes de mais à Direcção (necessariamente seu grupo promotor), é sinérgica e colhe actualidade com as intenções subjacentes ao processo já em curso de avaliação da

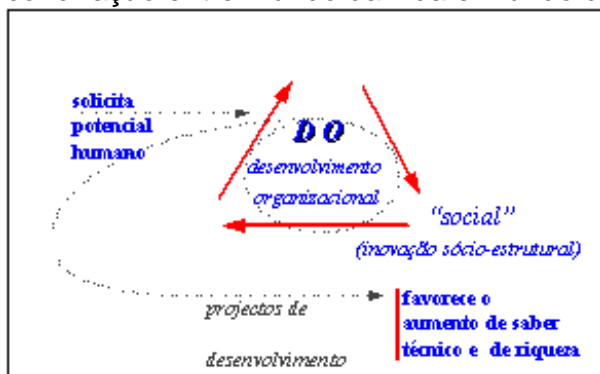
Universidade. ^[4] Firma-se na intuição de que a qualidade resulta do esforço concreto de superação progressiva da que já existe e não apenas da sua auditoria. Articula-se numa lógica que ajuíza como imperativamente necessária uma resposta gestonária integrada que, não apenas abranja todos os cursos, mas os contemple dinamicamente (com a abrangência que o fluxo “admissão-formatura-colocação” solicita). A isso recomenda a sensibilidade dos autores lastrada no exercício actual de funções de suporte social e psicopedagógico aos alunos das diferentes faculdades. Assume-se, por isso, que à renovação a implantar deve presidir a intenção de permeabilizar as interfaces do Centro Regional do Porto, quer as internas (entre os alunos, os docentes e entre os cursos e as respectivas direcções), quer as externas (entre a universidade e as escolas de ensino secundário, no domínio dos padrões motivacionais dos candidatos e da sua orientação escolar e profissional; entre a universidade e as instituições na esfera da Igreja Católica, no domínio da acção social e da pastoral universitária; e entre a universidade e a sociedade civil, nomeadamente com o tecido empresarial no domínio do aprovisionamento de pessoal).

Modelo

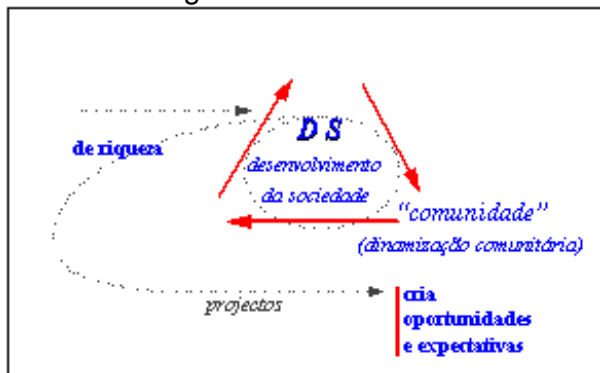
O projecto parte da concepção (que subscreve como ideário socializante nos valores que em congruência supõe) de que Homem, Organizações e Sociedade são realidades de ordem integrativa. Que o seu desenvolvimento estabelece um circuito relacional de necessidade/utilidade e é recursivo: O “Desenvolvimento Humano” (DH) procede por projectos de vida (profissionais e existenciais) que supõem segurança, poder e plenitude pessoais e solicita expectativas sociais para aceder a condições e progredir;



O "Desenvolvimento Organizacional" (DO) decorre através de inovação sócio-técnica (para otimizar meios-fins) e solicita potencial humano, tendo como ponto de partida e horizonte a conciliação entre mundo da vida e mundo do trabalho;



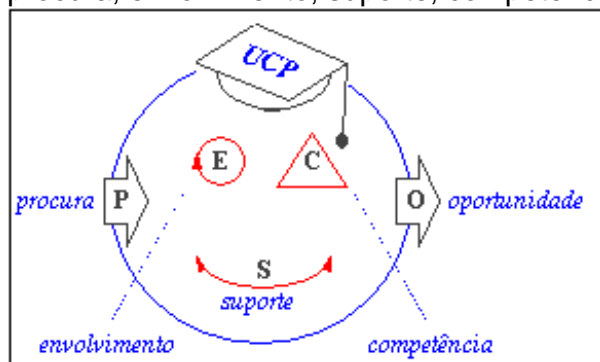
O "Desenvolvimento da Sociedade" (DS) emerge da dinamização comunitária e da participação institucional e solicita riqueza, tendo como ponto de partida e horizonte o reforço da identidade regional e nacional e a sua difusão no mundo;



O projecto parte do princípio que a Universidade ocupa (entre outros parceiros) o ângulo deste triângulo crítico de desenvolvimento constituído pelo "DH - DO - DS", cumprindo-lhe um papel facilitador e uma função integradora. Papel e função aos quais é cometido um ciclo ininterrupto de três desafios (cada um relacionado com um dos tipos de desenvolvimento): assegurar a escolha dos cursos (DS), fidelizar e desenvolver os alunos (DH) e integrar estes em mercados (DO).



O projecto considera que a comunidade universitária que toma por alvo, para concretizar no plano técnico e humanístico a missão da sua Universidade, no quadro de uma abordagem sistémica, terá de responder a estes desafios através de um circuito infindável de actividades (“PESCO” - procura, envolvimento, suporte, competência, oportunidade):



- procurar alunos de potencial promissor (controlo de qualidade na fonte);
- envolver os actores (alunos, docentes, direcção e funcionários) no protagonismo de um *curriculum* oculto;
- criar medidas de suporte sócio-económico, psicopedagógico, espiritual, ...;
- desenvolver as competências necessárias a uma formação humana integral - ética, técnica e estética;
- despistar oportunidades de carreira e facilitar-lhes o acesso (garantindo assistência após formação).

Sustenta-se que cada uma destas actividades deve surgir orientada para a estruturação de significados precisos nos alunos. ^[5]

A actividade de procurar alunos com potencial fomenta o significado de que:

- a Universidade não pugna apenas pela qualidade dentro de portas, mas também, desde logo, nos bancos de escola do ensino secundário, seu fornecedor;
- a Universidade não se limita a ensinar, antes serve o diagnóstico e a promoção de trajectórias de vida e de profissão (significado consolidado pelas actividades de suporte e de criação de oportunidades);

A actividade de envolver os alunos fomenta o significado de que:

- ser universitário não é apenas frequentar a Universidade, mas principalmente construir vivências que alicercem atitudes e relações para toda a vida;
- a Universidade considera ter uma missão e um projecto em descoberta cuja concretização se aprofunda pela aproximação livre e pela participação de todos os que actuam no seu espaço.

A actividade de suporte fomenta o significado de que:

- a Universidade não se centra apenas nos resultados escolares, mas também em providenciar as suas condições;
- as relações na Universidade não se resumem aos comportamentos e às condições de sucesso, dilatam-se para estar com os alunos, na sua totalidade, como pessoas;
- a Universidade não tem apenas uma postura comercial, nos seus limites funda na solidariedade e no compromisso a relação e sustenta-a pelo carácter, necessidade e mérito dos seus alunos.

A actividade de desenvolver competências fomenta o significado de que:

- a Universidade está decididamente empenhada em que os seus alunos tenham êxito;

- na Universidade o sucesso escolar não depende apenas de bons desempenhos lectivos, segmentados, ou das competências de cada aluno, mas também do nível de integração do serviço que desenvolve e oferece;
- ser universitário é radicalmente ir assumindo de forma própria respostas aos desafios cruciais sobre a utilidade e a validade da própria vida e da vida com os outros.

Finalmente, a actividade orientada para a criação de oportunidades visa estruturar o significado de que:

- a Universidade não entende a qualificação apenas pelo ensino, antes assume ser esta um desenvolvimento tangível e contínuo dos seus (ex-)alunos, em que quer participar facilitando-lhes experiência;
- a Universidade vive apostada em que a sua tradição técnica e humana se implante no mundo e procura alimentar o vínculo estabelecido com os alunos mesmo após a licenciatura.

Identidade

A arquitectura do KTÉMA está pensada para levar os alunos a aproximarem-se destes valores-- horizonte, a ensaiar o seu projecto de fazer-se pessoa em torno destas leituras sobre si e sobre a Universidade e o “ser universitário”. O processo de construção de identidade releva a sua centralidade. Identidade como o conjunto de atributos objectivos que individualizam e como produto das trajetórias individuais, sentidas, vividas por cada um, de modo a que a história de vida adquira, na diversidade, coerência e estabilidade sustentada - tal é o seu sentido.

Identidade que se desenvolve no interior de sistemas de acção em que os actores sociais se inserem, como resultado de complicados jogos de força e de legitimidades entre os diversos agentes envolvidos. Uma realidade que Pierre Tap concebe como produto da articulação entre duas transacções fundamentais - individual e colectiva, “(...) construindo-se no Confronto do idêntico e

da alteridade, da semelhança e da diferença”, o que a torna paradoxal^[6], porém única.

Família, grupos de pares, escola e trabalho, constituem os campos onde se joga a legitimidade da construção das categorias sociais que “servem para submeter as homologias de posições aos

sistemas no interior dos quais passa a quase totalidade dos indivíduos de uma geração”.^[7] No entanto, parece provável que os campos escolar e de trabalho exerçam uma influência mais profunda e mais durável no processo de construção de identidades.

As representações dominantes sobre as diversas ocupações profissionais condicionam o tipo de expectativas que é possível pensar para uma ocupação. Estas representações constituem generalizações relativas ao exercício da ocupação, às tarefas, às remunerações, aos modos de vida dos seus ocupantes, realizadas por profanos. Por esse motivo, iludem a diversidade que a prática faz emergir. Podem por isso, atrair candidatos suggestionados por características que a prática não revela e, desse modo, dificultar a construção de identidades ocupacionais. Podem igualmente repudiar antecipadamente indivíduos que, quem sabe, poderiam afirmar-se como bons profissionais. Estas representações possuem um fundamento ideológico que, por seu turno, as legitima de forma durável. Howard Becker fala sobre o processo de desenvolvimento do interesse pela aquisição de qualificações como produtor de identidades em áreas concretas do conhecimento. De acordo com este autor, a interiorização de uma ideologia que favoreça o comprometimento com o título da ocupação relaciona-se com a participação do estudante em contextos interactivos particulares: grupos de pares, a própria sala de aula e a relação com os professores. Acresce a estrutura académica, os *curricula*, graus académicos distribuídos, entre outros factores. À medida em que o conhecimento da ocupação escolhida vai aumentando instala-se o jogo das expectativas. O indivíduo torna-se relativamente consciente do que o espera em termos profissionais, tal como do que se espera dele próprio.

A opção pela área de formação define-se em larga medida em meio familiar, em oposição ou concordância com as expectativas dos familiares. Becker, no entanto, é um descrente na eficácia das escolas enquanto contextos de construção de identidades para a profissão, pela fraca qualidade da socialização em meios escolares. Explica que tanto as escolas como os professores constroem os *curricula* correspondentes aos símbolos da ocupação, ou seja, um tipo ideal pleno de atributos que se valorizam mas que são quase sempre intangíveis. Por isso falha a preparação do estudante para a vida activa. No entender de Becker, impõe-se algum esforço por parte dos educadores, no sentido de relacionarem mais estreitamente os símbolos com a realidade da vida no trabalho. A tangibilidade pela experiência, quer em contexto intra-universitário, quer (e de sobremaneira) em organizações não escolares, é um desafio erguido à Universidade e ao projecto em apreço.

Perfilhamos a ideia de que a escola (em sentido lato) se apresenta hoje como um dos intervenientes de potencial mais promissor no complexo processo de construção das identidades (também das identidades para a profissão). Bártolo P. Campos propõe três grupos de estratégias para

o desenvolvimento da identidade neste contexto específico:^[8] “as que incidem ao nível do *currículo oculto*, isto é, no sistema constituído nomeadamente pela estrutura e organização da instituição escolar e do processo de ensino/aprendizagem ou então ao nível do currículo explícito (...)”.^[9] De acordo com Maria Emília Costa, a intervenção é possível se incidirmos “essencialmente nas dimensões que fazem parte do respectivo processo: a exploração e o investimento”.^[10] Por “exploração” designa a autora um processo precoce, pessoal, que envolve componentes tanto afectivas como cognitivas, sendo que, se não é possível ‘ensinar a explorar’ é, ainda assim, possível criar condições para que a exploração possa ocorrer. Ao entrar para a faculdade, já numa fase adiantada de definição da sua personagem, o estudante manifesta durante o seu percurso académico, ao nível da curiosidade intelectual, o processo exploratório anterior. Quanto ao investimento, Maria Emília Costa, ao enfatizar os riscos implicados nesse processo, fazendo-o depender dos apoios da família, dos pares e dos professores, faz ressaltar a necessidade de “criação de relações securizantes”.^[11] Se a exploração e o investimento se afirmam como pilares estruturais da construção da identidade durante o período da adolescência, não é menos certo que a sua potenciação pode ser amplamente dificultada por outros traços estruturais que, no nosso caso, marcam a realidade nacional. As possibilidades de acesso à formação pretendida e às carreiras são amplamente condicionadas, as saídas profissionais escasseiam, as perspectivas são cada vez mais esguias. Por outro lado deparamos com estabelecimentos de ensino sobrelotados, degradados e muita desmotivação entre todos os actores envolvidos. Exigem-se expectativas sociais para realizar o projecto de vida. Também em torno destes aspectos se erguem desafios de tangibilidade às instituições universitárias. As características morfológicas e estruturais da UCP/pólo da Foz asseguram-nos a percepção de viabilidade do projecto que aqui se apresenta. A reduzida dimensão (± 2300 alunos num espaço homogéneo) permite-nos um conhecimento próximo dos estudantes e a baixa dispersão e curta linha de poderes (um presidente e três directores de curso) o desencadear e afinar rápido dos processos. Favorece a emergência de interações múltiplas e, fundamentalmente, o estabelecimento de laços securizantes capazes de atenuar a fragilidade de determinados contextos de vida.

Ferramentas

KTÉMA visa promover a auto-orientação da trajectória de vida dos alunos: desde a escolha do curso, do projecto universitário e da profissão até ao compromisso com o espírito desta, através de um *habitus* de Escola que procura fomentar. Processo em que faz actuar um conjunto de actividades/serviços orientados para agir sobre a história e as circunstâncias de vida dos alunos em obediência a um conjunto de factores que oferecem relativa manipulação. Seguimos de perto a proposta de Chikering, apresentada pela autora em referência.

As ferramentas do projecto, ao nível da história de vida, compreendem: preditores, como o sucesso escolar, a orientação de vida profissional, escolar e extra-escolar; e algumas dimensões do *currículo oculto*, nomeadamente o padrão motivacional, a assunção de cultura estudantil e a pessoa do próprio aluno, no modo como ela se constitui a partir do seu contexto (do seu espaço geográfico, da família que tem, ...).

Ao nível das circunstâncias de vida, as ferramentas do projecto, para além da residência do aluno como contexto de acção concomitante ao do universidade (desejável, mas não necessariamente, sinérgico com este), abrangem outras dimensões do *currículo oculto*: a cultura estudantil, os amigos e os grupos, a dimensão da universidade, a estrutura organizativa, a clareza dos objectivos da instituição, a consistência interna (entre sócioestrutura e cultura e entre as atitudes e as relações dos diversos actores), e as figuras e práticas de apoio (dando destaque: ao aproveitamento dos incidentes críticos; à adequada fixação bilateral de expectativas; e à representação intergrupala, quer da Direcção junto dos alunos, quer dos alunos junto da Direcção). Neste quadro ainda se equacionam: o *currículo explícito*, em termos das figuras e das práticas pedagógicas (dando atenção particular: ao estreitamento das relações entre professores e alunos, inclusive pela facilidade de acesso e abertura; à aprendizagem vicariante através da modelagem; e à “doutrina” sistemática, no sentido de reforçar as mensagens a interiorizar); e, finalmente, mas muito importante, a iniciativa do aluno, considerada como investimento para a educação própria, quer ao nível curricular, quer extracurricular.

Intervenção

Treze actividades/serviços ordenados em dois grandes programas (aconselhamento e

formação) operacionalizam a engenharia dos instrumentos descritos. Concretizam as “figuras e as práticas de apoio” os serviços de orientação psicopedagógica, sócioeconómica e psicoespiritual. No seu conjunto circunscrevem o programa aconselhamento.

Ao nível do programa formação, as “figuras e as práticas pedagógicas” traduzem-se nas seguintes actividades/serviços: preparação para frequentar a universidade; ciclo de apoio ao sucesso escolar; e ciclo de polivalência universitária (este indirectamente, por via dos assistentes a quem se dirige). Por sua vez, “as figuras e as práticas de apoio” concretizam-se na orientação de carreira, nos ciclos de apoio ao sucesso escolar e à integração no mercado de trabalho. A “educação própria” e a “cultura estudantil” repercutem através do ciclo de socialização académica, do aluno-tutor, do círculo de ciência e fé e do seminário HOS (Homem, Organizações e Sociedade). Finalmente, “os amigos e grupos” encontram eminentemente expressão nos já referidos ciclo de socialização académica e aluno-tutor. O seminário Homem, Organizações e Sociedade contribui de forma sistemática para a “clareza dos objectivos”.

Programa aconselhamento

Proteger os alunos de quanto possa ameaçar o seu desenvolvimento, fomentando o significado de que a universidade, ao aceitá-los, está com todos mesmo e particularmente, com aqueles que têm dificuldades, é a missão deste programa que se diferencia em três tipos de apoio.

Psicopedagógico

Dirige-se a alunos em (risco de) descompensação sócioafectiva. Tem como horizonte minimizar o impacto de problemas no rendimento escolar. Desenvolve a noção de que a universidade não se centra apenas nos resultados escolares, mas também em providenciar as suas condições processuais. Visa assistir na decisão de ajustar os desafios escolares às capacidades e aos constrangimentos situacionais dos sujeitos, definir conjunta e congruentemente processos e programas de aprendizagem e assegurar o seu cumprimento. Responde, caso a caso, por solicitação dos interessados e por oferta antecipada após despistagem.

Psicoespiritual

Dirige-se a alunos com problemas de natureza psicossocial ou de fé. Tem como horizonte mitigar circunstancialmente pela escuta (não é terapêutico) o sofrimento em situações agudas e, à margem da universidade, em liberdade de escolha, encaminhar para profissionais. Desenvolve a noção de que as relações na universidade não se resumem aos comportamentos e às condições de sucesso, dilatam-se para estar com os alunos na sua totalidade, como pessoas. Visa reduzir a intensidade do estado afectivo dos sujeitos, estruturar neles uma atitude favorável ao enfrentar e resolver problemas, ampliar a sua visão sobre os recursos a que podem/ têm de deitar mão e incrementar a auto-eficácia pelo poder pessoal. Responde, mediante escala de atendimento, por solicitação dos interessados através de marcação em agenda.

Socioeconómico

Dirige-se a alunos cujas condições materiais de vida podem pôr em risco a frequência do curso. Tem como horizonte assegurar os requisitos relacionais e económicos críticos que facilitem aos jovens protagonismo na definição de trajectórias sociais ascendentes. Desenvolve a noção de que a universidade não tem apenas uma postura comercial, mas, nos seus limites, funda na solidariedade e no compromisso a relação e sustenta-a pelo carácter, necessidade e mérito dos seus alunos. Visa estabelecer relações de autenticidade que permitam franqueza e transparência sobre as condições de vida, identificar conjuntamente formas e vias de apoio ao alcance do sujeito e recomendáveis ao seu caso (o Serviço Social detém as competências específicas relativas à instrução dos processos de candidatura a benefícios, cumprindo-lhe verificá-los e assegurar a compreensão e fomentar a aceitação da análise e das decisões tomadas). Responde, mediante escala de atendimento, por convocação ou por solicitação dos interessados, através de marcação em agenda.

Programa formação

Tendo por objecto o desenvolvimento humano, este programa concretiza-se em cinco orientações:

I. Afirmar os alunos pelo sucesso escolar e pelo poder técnico associado através do que os possa favorecer de forma directa ou indirecta, fomentando o significado de que a sua universidade acredita e aposta nos alunos que aceita e está determinada em fazer de cada um o melhor, é a primeira missão deste programa que, a este nível, se diferencia em três tipos de acção:

§ Preparação para a frequência da universidade

Dirige-se a instituições, a professores e a alunos (do 11^o e 12^o anos ^[13]) do ensino secundário empenhados na detecção de talentos e na gestão de competências necessárias ao sucesso na universidade. Tem como horizonte aumentar em número e qualidade a procura a montante. Desenvolve a noção de que a universidade não apenas pugna pela qualidade dentro de portas, mas também, e desde logo, nos bancos de escola do ensino secundário seu fornecedor. Visa identificar alunos de elevado potencial, verificar a sua orientação para os cursos do Centro Regional/pólo da Foz, negociar um compromisso de candidatura à UCP e desenvolver-lhes padrões motivacionais e competências transversais relevantes para o sucesso no ensino superior. Responde pela concretização de relações de parceria com escolas do ensino secundário e pela calendarização de acções de sensibilização dos professores e de treino e de difusão de identidade junto dos alunos, uma vez seleccionados e comprometidos.

§ Círculo de polivalência universitária

Dirige-se aos assistentes. Tem como horizonte consolidar o *pool* de competências técnicas e interpessoais no seio do corpo docente. Desenvolve a noção de que na universidade o sucesso escolar não depende apenas de bons desempenhos lectivos segmentados ou das competências de cada aluno, mas também do nível de integração do serviço que se desenvolve e oferece. Visa diversificar a formação dos sujeitos em áreas específicas, aumentar a visualização sobre a complementaridade e subsidiariedade temática e técnica dos seus diferentes domínios de saber e aumentar a coesão e o à vontade entre o corpo docente. Responde por calendarização semestral das acções e abertura de inscrições vinculativas.

§ Ciclo de apoio ao sucesso escolar

Dirige-se aos alunos do primeiro ano e aos que apresentem insucesso escolar. Tem como horizonte agir sobre as determinantes de insucesso, focando um naipe crítico de competências transversais, quer as estruturais e morfológicas do raciocínio, quer as de expressão oral ou escrita, quer ainda as de apresentação temática em grupo. Desenvolve a noção de que a universidade está decididamente empenhada em que os seus alunos obtenham êxito. Visa levar os alunos a identificar, planear e organizar as suas tarefas de aprendizagem, a gerir tensões deriváveis do dilema de fazer o que tem de ser feito, a definir a procura e discriminar os desafios essenciais de uma questão/situação-problema e a estruturar a resposta (oral, escrita ou dinâmica) a tais questões/situações. Responde por acção de sensibilização inicial (para os alunos do 1^o ano) e por calendarização semestral de acções de treino (só para os alunos com insucesso, após diagnóstico dos docentes das disciplinas em jogo).

II. Realizar os alunos pelo significado da sua existência através do ser estudante na UCP e sair para o mundo do trabalho por ela formado, fomentando o significado de que a sua universidade deposita neles a esperança viva de servirem a felicidade e o desenvolvimento humanos, é a segunda missão deste programa que, a este nível, se diferencia em dois tipos de acção:

§ Ciclo de socialização académica

Dirige-se a alunos e a docentes, tomando como alvos privilegiados os actores dos anos iniciais e terminais. Tem como horizonte estreitar relações com as associações académicas no sentido de fomentar o carisma, a assunção e o desempenho de papéis desejáveis à animação convivial e intelectual com que se quer dar carácter à vida académica. Desenvolve a noção de que ser universitário não é apenas frequentar a universidade, mas principalmente construir vivências que alicercem atitudes e relações para toda a vida. Visa fornecer os modelos e definir claramente as expectativas sobre o que é ser aluno e professor no Centro Regional do Porto/pólo da Foz (em termos de valores, crenças e comportamentos) e assegurar a participação activa nos actos e processos de difusão de identidade. Responde por acção de sensibilização inicial (sessão solene e global de abertura do ano lectivo) e por calendarização semestral de acções de reforço e de aculturação (onde se incluem actos e

festividades de praxe renovados num propósito pedagógico, testemunhos de ex-alunos, culminando o ciclo numa acção *outdoor*, de fim-de-semana, dirigida aos alunos do primeiro ano e conduzida por alunos finalistas).

§ Círculo de ciência e fé

Dirige-se a alunos e a docentes, estando desejavelmente aberto aos outros trabalhadores. Tem como horizonte levar alunos e professores a encontrarem-se como comunidade de aprendizagem e de produção de saber à qual é cometida o desafio de enfrentar e de aprofundar os dilemas nucleares de conciliação (ruptura) entre ciência/fé, vida profana/consagrada. Desenvolve a noção de que ser universitário é radicalmente ir assumindo de forma própria a resposta aos desafios cruciais sobre a utilidade e a validade da vida, e da vida com os outros, no universo.

Visa estruturar na pessoa de cada um esta teoria implícita: a fé põe em jogo uma questão sobre a complexidade do significado da vida e põe em foco os limites das ciências para lhe responder; não se definir não é responder-lhe, negá-la é diminuir a complexidade da equação existencial; no âmago, ser universitário é investir-se de modo autónomo e permanente na demanda de ensaiar (por pensamento, discurso e comportamento) respostas a esta questão cósmica.

Responde por calendarização semestral das acções e abertura de inscrições vinculativas cursos intensivos de teologia fundamental (de fim-de-semana, em regime residencial ou semi-residencial) e encontros imediatos de confissões (confronto coloquial de testemunhos laicos e de religiosidades de diferentes quadrantes, em espaço universitário).

III. Facilitar a integração dos alunos através de competências que os habilitem na prospecção activa de oportunidades de trabalho e a vencer nas diversas etapas de um processo de recrutamento e selecção, é o terceiro propósito deste programa que, a este nível, se operacionaliza no:

§ Ciclo de apoio à integração no mercado de trabalho

Dirige-se aos alunos finalistas e aos já licenciados e empregados. Tem como horizonte agir sobre a atitude e os comportamentos facilitadores de integração e de mobilidade no mundo do trabalho. Desenvolve a noção de que a universidade está apostada em que a sua tradição técnica e humana se implante no mundo e procura alimentar o vínculo estabelecido quando alunos.

Visa desenvolver competências de leitura e análise do contexto e das solicitações profissionais em que intervêm ou desejam intervir, definir planos e canais de distribuição para autopromoção, elaborar o suporte promocional da imagem e das competências pessoais e auto-regular o comportamento para se fazer aceitar em processos de avaliação profissional.

Responde por calendarização anual das acções e abertura de inscrições vinculativas.

IV. Atrair à qualificação pela formação oferecida nos cursos de graduação e de pós-graduação do Centro Regional/pólo da Foz através de acções de apoio à orientação escolar e profissional, é o quarto propósito deste programa que, a este nível, se concretiza na:

§ orientação de estudos e profissão

Dirige-se a alunos do ensino secundário (do 11º e 12º anos). Tem como horizonte despertar interesses profissionais e escolares na linha da formação oferecida pelo Centro Regional/ pólo da Foz. Desenvolve a noção de que a universidade não se limita a ensinar, antes serve o diagnóstico e a promoção de carreiras.

Visa: sensibilizar para o quadro de actividade oferecido aos licenciados em direito, gestão e teologia; assegurar a aceitação da qualidade dos cursos e dos serviços oferecidos pela UCP; estruturar uma atitude favorável à decisão de concorrer à universidade balizada em opções de carreira, na maturidade e no mérito pessoais; e motivar para o esforço e organização de vida necessários ao êxito nas provas de acesso.

Responde por calendarização de acções de sensibilização na universidade ou junto dos estabelecimentos e por divulgação de informação através de redes informáticas.

V. Facilitar a qualificação pela experiência através da elaboração ou acompanhamento de estudos empresariais, de contacto com outras universidades, da realização de estágios, de trabalho à tarefa ou a contrato, é o quinto propósito deste programa que, a este nível, se concretiza na:

§ Orientação e promoção de carreira

Dirige-se a alunos (do 4º e 5º anos) e a ex-alunos que pretendam movimentar-se no mercado de trabalho. Tem como horizonte fomentar a realização pela aprendizagem e afirmação

profissionais. Desenvolve a noção de que a universidade não entende a qualificação apenas pelo ensino, antes assume ser esta um desenvolvimento contínuo dos seus (ex-)alunos em que quer participar facilitando-lhes experiência.

Visa diagnosticar interesses e aspirações de carreira, identificar oportunidades de acolhimento organizacional, compatibilizar escolhas e assegurar a integração dos candidatos. Responde por bolsa de oportunidades (estágios, empregos, intercâmbios, estudos) difundida através de rede informática ao tecido empresarial, aos gabinetes de emprego e aos candidatos. As iniciativas descritas respondem aos desafios do ciclo de intervenção “PESCO” (procura, envolvimento, suporte, competência, oportunidade): a orientação de carreira e a preparação para frequentar a universidade situam-se nas actividades de procura; o ciclo de socialização académica, o círculo de ciência e fé, o seminário HOS (Homem, Organizações e Sociedade) e o aluno-tutor integram-se nas actividades de envolvimento; o aconselhamento psicopedagógico, sócioeconómico e psicoespiritual, a orientação de carreira e o aluno-tutor situam-se nas actividades de suporte; o ciclo de apoio ao sucesso escolar, o círculo de ciência e fé, o ciclo de polivalência universitária (este de forma indirecta, pois dirige-se a assistentes, tendo em mira ampliar a transversalidade dos saberes/ser e transformar-se, saber-fazer) e o aluno-tutor encaixam-se nas actividades para desenvolver competências; e, finalmente, o ciclo de apoio à integração no mercado de trabalho e a orientação de carreiras enquadram-se nas actividades facilitadoras de oportunidades de vida.

Metodologia

Por imperativo da dinâmica própria do projecto, a metodologia adoptada inscreve-se no quadro conceptual da investigação-acção, mais concretamente da investigação na/pela acção. Trata-se de um processo complexo capaz de integrar objectivos de investigação, de inovação e de formação de competências; é também um processo colectivo, envolvendo tanto o grupo investigador como a organização, a sua clientela e a sociedade. Implica em todas as etapas o envolvimento e a chamada

à participação dos diferentes agentes.^[14] Assume-se, assim, que o papel do grupo de trabalho é triplo: é suposto que não só intervenha observando, como concebendo e, finalmente, avaliando os impactos. Esteves, ao abordar as fases e o planeamento da investigação na e pela acção, propõe quatro momentos iniciais a esta metodologia, nomeadamente a construção de uma estrutura colectiva de investigação e acção; a entrada em contacto com a população a atingir; a elaboração de um

diagnóstico preliminar; e a preparação da metodologia de participação^[15]

Pela força das circunstâncias a que os autores estão sujeitos, o projecto situa-se entre a primeira e segunda fases. Se a estrutura da acção apresenta já um recorte relativamente nítido, KTHÉMA tem ainda diante de si a tarefa de aprofundar substancialmente a estrutura de investigação. O vasto leque de intervenções que preconiza recomenda circunscrição dos domínios de pesquisa (aliás facilitada pela escassez de recursos para pôr em marcha todas as actividades e pela prudência em conter a extensão das mudanças para não provocar descontrolos).

O contacto com a população a atingir tem sido extremamente frutuoso para a concepção do projecto, devendo ser equacionado neste préstimo e não como segunda etapa da sua concretização. Deste contacto destacam-se o aconselhamento psicopedagógico e sócioeconómico. O aconselhamento psicopedagógico, concretamente, tem permitido assistir na decisão de ajustar os desafios escolares às capacidades e aos constrangimentos situacionais de cada aluno e definir os processos de aprendizagem mais ajustados. O bastidor destes serviços solicita amiúde permeabilizar informação, através de pareceres, entre alunos e direcção ou alunos e docentes, sensibilizando ou apoiando a decisão. A análise da carreira académica na sua diversidade, não apenas das notas, é frequente e isso supõe um trabalho de actualização constante. O apoio aos alunos, não raro, evolui até ao desenho de iniciativas (bases de dados, ciclos de conferências) ou ao mitigar de problemas existenciais com repercussão escolar (subsistência, doença, alojamento, ocupação). As acções respondem por indicação dos docentes ou dos directores, pela solicitação directa dos alunos ou por convocação destes após a análise das notas, ou mediante o conhecimento que, à distância, sempre procuramos manter da sua pessoa e das envolventes escolar e familiar.

O questionário e principalmente a entrevista individual ou de grupo são as formas comumente mobilizadas para intervir. Mais esporádicos têm sido os programas orientados para fins específicos (processos de aprendizagem e saídas profissionais). A observação participante, no exercício da docência, constitui também importante fonte de informação e de acção, especialmente junto dos alunos do 1º ano do curso de Administração e Gestão de Empresas. A circunscrição e operacionalização das variáveis a considerar no estudo da “qualidade na aceitação” e a preparação/adaptação dos instrumentos de medida absorvem, na actualidade, o esforço para aprofundar a estrutura de investigação. Quando estiverem criadas as condições para o início da

pesquisa, a par das actividades/serviços para provocar variações, a verificação do seu impacto solicitará três grandes etapas de trabalho. Na primeira, de arranque, visa-se: construir o suporte social e técnico de todo o processo de investigação-acção; estabelecer contacto com a população-alvo; diagnosticar a situação actual, identificando problemas, pistas de abordagem, potencialidades e obstáculos; definir o cenário-horizonte e a metodologia de mudança, auscultando sobre a sua atractividade ou ameaça. Na segunda etapa, de acompanhamento, visa-se: definir e concretizar o plano de intervenção, procedendo à sua avaliação com consequentes ajustes ou redefinições. Por último, a terceira etapa, de balanço (admitindo ser ainda para a instituição promotora um momento intermédio, sujeito, portanto, a endossos recursivos), visa-se: elaborar um relatório final que proceda à avaliação global das actividades/serviços; e decantar um modelo de intervenção no ensino superior capaz de aumentar a sua efectividade quanto à escolha dos cursos, à fidelização dos alunos e à sua integração no mundo do trabalho.

Ao Gabinete de Apoio ao Aluno e ao Fórum KTÉMA (este a constituir, para servir de barómetro interfaculdades da “qualidade na aceitação”) é suposto ser cometida a avaliação dos resultados do projecto: estimar o impacto organizacional no início e no fim de cada ciclo completo de mudança (cinco anos de licenciatura); a transformação pessoal ocorrida nos alunos entre a sua admissão e a sua saída já diplomados; e o valor das actividades/serviços utilizados para intervir (do ponto de vista dos alunos, dos docentes, da Direcção e dos próprios promotores) que, de acordo com a sua natureza, poderá ser semestral e/ou anual.

Pensa-se equacionar, no processo de avaliação, os fluxos de procura das actividades/dos serviços, as taxas de (in/)sucesso escolar, o número de experiências de trabalho (estágios, empregos, etc.) a que os alunos tiveram oportunidade de aceder e o número de pessoas que participaram em iniciativas ou, mais significativo, as protagonizaram.

A recolha da informação far-se-á através da aplicação sistemática de questionários contendo escalas (de maturidade social, de interiorização de valores e de satisfação com as actividades/ serviços) e da consulta das pautas e das fichas de insucesso escolar (constituídas com o objectivo de aumentar a visão sobre o desempenho em teste aos alunos com insucesso). A análise dos dados envolverá estatísticas descritivas e correlacionais, estudo documental dos processos escolares e os grupos de discussão para efectuar a avaliação sumativa dos procedimentos e da estrutura de resposta das actividades/serviços.

Numa leitura transversal três modelos cruzam a ambição do projecto KTÉMA:

- Um modelo de pesquisa e desenvolvimento, que visa produzir conhecimentos
 - § sobre a realidade universitária ao verificar o impacto das actividades/serviços
 - § sobre a prestação e a organização do pólo da Foz do Centro Regional do Porto da UCP, nomeadamente quanto ao seu desempenho competitivo (a montante, na captação de alunos e a jusante, na sua integração);
- Um modelo de interacção social, que visa introduzir transformações,
 - § concretamente: atrair à qualificação pela formação oferecida nos cursos de pós-graduação através da divulgação de informações que facilitem a
 - § orientação dos estudos e da profissão; e
- Um modelo de resolução de problemas, que visa desenvolver competências
 - § necessárias à integração dos alunos no mercado de trabalho ao facilitar a qualificação pela experiência através de uma bolsa de oportunidades (estágios, empregos, intercâmbios e estudos).

Fundeada nestes três modelos, a investigação que se propõe sustenta as hipóteses de que estes programas conduzem ao significativo incremento da procura e da qualidade à entrada e à saída do ensino superior.

Princípios e dinâmica

KTÉMA toma como essência dos processos a empreender *a aproximação livre, a participação ou incentivo exploratório e a tangibilidade* pela experiência. Se a Direcção é vista como promotora e simultaneamente como alvo, os alunos são vistos como alvo e promotores. Só protagoniza quem quer e por estar sintonizado com o quadro de intenções e de actividades do projecto. É esperado que os alunos levem a Direcção a aprofundar o protagonismo no quadro da missão da Universidade e que a Direcção leve os alunos a protagonizar o dinamismo das iniciativas.

A experiência que resulta desta dialéctica “alunos-direcção-alunos” concretiza-se na convivialidade, na intervenção universitária e na prestação de trabalho em organizações preferencialmente não universitárias, dando assim testemunho de tangibilidade.



Ao projecto KTÉMA não interessa fomentar atributos de identidade de denominador comum vinculados a um humanismo narcisico ou à perspectiva cristã ou, ainda, viajar com alunos aos quais cumpra serem apenas tripulantes. Ao alinhar baterias sobre a construção das identidades ocupacionais, KTÉMA visa fomentar a assunção pessoal de formas próprias de ser, de estar e de agir (na órbita e em aprofundamento do projecto educativo e da missão da Universidade). Recordando um pensamento de Marshall McLuhan, interessa-lhe viajar em companhia de todos os que cruzam vidas na Universidade, a todos solicitando que sejam tripulação.

Consideramos que a Universidade deve prestar um serviço de qualidade e, porque de qualidade, competitivo. Competição que em primeira instância é necessariamente desafio de auto-superação. Mas a qualidade é adjectiva, a substância tem de estar na própria natureza do serviço que presta. Outro entendimento de competitividade deturpa o espírito de renovação que o conceito aberto de qualidade obviamente supõe.

Aprofundar e inspirar no espaço universitário as formas e os momentos de construção de uma identidade forte, através de um projecto formativo hábil no erguer os nossos alunos a profissionais capazes de delinear e sustentar, com firmeza, equilíbrios delicados entre desígnios técnicos e

humanistas, resume o horizonte da ambição que nos absorve ^[16].

Referências Bibliográficas

- BECKER; Howard S., *Sociological work*; New Brunswick: Transaction Books, 1970
- BOURDIEU, Pierre, *Questions de sociologie*; Paris, Editions de Minuit, 1984
- CAMPOS, Bártolo Paiva, *Educação e desenvolvimento pessoal e social*; Porto: Afrontamento, 1991
- DUBAR, Claude, *La socialisation*; Paris: Armand Colin, 1991
- HUGHES, Everett Cherrington, *The Sociological Eye*; New Brunswick: Transaction Books, 1993 (1971)
- MONTEIRO, M. Benedicta *et al.*, "Identidade social" in *Sociologia, Problemas e Práticas*, 9, 1991 pp. 107-120
- PINTO, José Madureira, "Sobre a produção social da identidade", in *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº 32, 1991, pp. 217-231
- SHEIN, H. E., *Organizational Culture and Leadership*; Nova Iorque: Jossey-Bass, 1985
- SMITH, P. B. *et al.*, *Liderazgo, organizaciones y cultura: un modelo de direccion de sucesso*; Madrid: Pirámide, SA, 1990
- TAP, Pierre (org.), *Identités collectives et changements sociaux*; Toulouse: Privat, 1986
- TRAPIER, Pierre, *Du travail a l'emploi*; Bruxelas: Editions de l'Université de Bruxelles, 1991

[1] Comunicação apresentada no III Congresso Nacional de Sociologia, F.C.Gulbenkian, Lisboa, Fevereiro, 1996.

[2] Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional do Porto, pólo da Foz do Douro.

[3] KTÉMA é o aportuguesamento gráfico do termo *domínio*, em grego KTHMA. No âmbito do projecto significa *o domínio dos factores que asseguram a percepção consistente de qualidade*.

[4] Cf. artº 3º da Lei nº 38/94 in DR, série A, nº 269 de 21 de Novembro, relativa à incidência da avaliação do ensino superior.

[5] Trata-se de clarificar de antemão os objectivos da instituição e de os traduzir sob a forma de crenças e de valores (v. 'ferramentas',

p. 8).

[6] Cf. *Tap* op. cit. p.11

[7] *Dubar*, op. cit. p.120

[8] Trata-se do capítulo VII de Maria Emília *Costa*, inserido na obra *EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PESSOAL E SOCIAL* de Bártolo Paiva *Campos*, mais concretamente as pp. 150-151. Se os aspectos gerais desta proposta se referem fundamentalmente aos ensinos básico e secundário, aspectos há que nos parecem susceptíveis de se aplicar ao ensino superior.

[9] Maria Emília *Costa*, op. cit. p. 151.

[10] *Ibidem*

[11] *Idem*, p. 152

[12] Não se incluem o “aluno-tutor” e o “seminário HOS” por serem actividades asseguradas por alunos e que, embora coordenadas, estão fora do protagonismo dos serviços da Universidade. Descrevem-se, por este motivo, apenas onze actividades/serviços. No “aluno-tutor” alunos mais adiantados nos estudos, com perfil social e escolar de destaque, mutuamente aceites, prestam apoio dedicado a colegas do 1º ou do 2º ano. O “seminário HOS (Homem, Organizações e Sociedade)” compreende jornadas (trimestrais/semestrais) onde todos os actores são convidados a apresentar comunicações, a debater em mesa redonda ou a trabalhar em *workshop* as propostas de aprimoramento do KTÉMA (em termos de crítica e salvaguarda da sua virtude, do ser profissional e do ser universitário, da resposta formativa necessária e do projecto social da Universidade).

[13] Supõem-se aqui incluídos os alunos do ano propedêutico.

[14] *Esteves*, António Joaquim: *A Investigação-Acção*, in *Silva*, Augusto Santos e *Pinto*, José Madureira (orgs.): *Metodologia das Ciências Sociais*; Porto: Afrontamento, 1986 pp. 251-278

[15] op. cit. pp. 275-277

[16] Com o apoio aos Serviços Sociais em 1994/95 a actividade dos autores ganhou fama como meta de entrevistas de orientação amiga e como bastião da auditoria da instrução dos processos de candidatura aos benefícios sociais.

Em paralelo e sequência, com o apoio selectivo aos alunos com insucesso escolar associado(-ável) a problemas psicossociais, com a concepção de programas de preparação para a entrada e saída da universidade e com a análise continuada dos resultados escolares, o espaço de trabalho torna-se palco diário de um tema de conversa comum: apoio aos alunos. Começa-se, assim, a reflectir a necessidade e o alcance de uma actividade que também servisse os interesses dos alunos de Direito e de Teologia.

É neste agitar de dados e focar de intenções pessoais e de missões da Universidade Católica, tendo por pano de fundo a equação de iniciativas capazes de proactivamente marcar diferença na avaliação da qualidade do ensino superior, que os autores chegam a caldear um ideário integrado de intervenção que ultrapassa, para conter, o seu próprio “Gabinete de Apoio ao Aluno”. Ponto alto de produção conjunta, de compromissos e de prospectiva KTÉMA define-se por “renovação na qualidade e serviço”. K, para os seus progenitores, simboliza o espírito que o anima, daí que, para relevar a essência na actividade, façam a letra anteceder sempre o nome do gabinete.