



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

**Mestrado em Ciências da Educação - Administração, Regulação e
Políticas Educativas**

Dissertação

**Mediação em Contexto Escolar - Implementação do
Gabinete do Provedor do Aluno numa Escola de 3.º ciclo e
secundária de Évora**

Pedro Miguel Almas Capucho

Orientador(es) | **Marília Favinha**

Évora 2023



Universidade de Évora - Escola de Ciências Sociais

**Mestrado em Ciências da Educação - Administração, Regulação e
Políticas Educativas**

Dissertação

**Mediação em Contexto Escolar - Implementação do
Gabinete do Provedor do Aluno numa Escola de 3.º ciclo e
secundária de Évora**

Pedro Miguel Almas Capucho

Orientador(es) | Marília Favinha

Évora 2023



A dissertação foi objeto de apreciação e discussão pública pelo seguinte júri nomeado pelo Diretor da Escola de Ciências Sociais:

Presidente | Bravo Nico (Universidade de Évora)

Vogais | Luís Sebastião (Universidade de Évora) (Arguente)
Marília Favinha (Universidade de Évora) (Orientador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar à orientadora, Professora Doutora Marília Favinha, pela sua orientação, pela pertinência das suas observações, pela disponibilidade e prontidão e pela simpatia manifestada.

A todos aqueles que contribuíram para a realização deste trabalho, em especial, aos colegas e amigos envolvidos, com os quais tenho o privilégio de trabalhar na Escola Secundária Severim de Faria.

Não poderia deixar de agradecer, à minha família, em especial à minha mulher, Gisela Capucho, pelo auxílio, compreensão e estímulo sem os quais teria sido mais difícil conseguir realizar este trabalho. A eles dedico este trabalho!

Pedras no caminho?

Guardo todas, um dia vou construir um castelo...

Fernando Pessoa

RESUMO

Mediação em Contexto Escolar - Implementação do Gabinete do Provedor do Aluno numa Escola de 3.º ciclo e secundária de Évora.

Esta investigação teve como objetivo geral aferir, junto dos alunos de uma escola de 3.º ciclo e secundária de Évora, a necessidade de implementação de um projeto de mediação - Gabinete do Provedor do Aluno, uma estrutura de apoio e consulta à Direção da escola, que aprecie e resolva assuntos relativos a conflitos, reclamações, queixas ou sugestões dos alunos.

A abordagem ao tema da dissertação fez-se, em primeiro lugar, a partir da revisão de literatura, através de diferentes textos e artigos de autores, que sustentam os conceitos trabalhados e da legislação que suporta o tema mediação em contexto escolar.

No estudo empírico, recorreu-se a uma metodologia de investigação quantitativa e a um estudo de caso de carácter exploratório. Como instrumento de recolha de dados optou-se pelo inquérito por questionário, de forma online, o qual foi aplicado a 135 alunos que frequentam a escola, e pela análise de documentos chave e plataformas de gestão da escola/agrupamento.

Tendo em conta os resultados obtidos, verifica-se que existem alguns problemas comportamentais nesta escola e a maioria dos alunos, apesar de ter referido estar satisfeita ou muito satisfeita com o ambiente escolar, considera que a existência de um Gabinete do Provedor do Aluno contribuiria para o melhorar.

Nas considerações finais reconhecem-se as vantagens de implementar um Gabinete do Provedor do Aluno. Por um lado, permitiria reunir as condições para procurar soluções adequadas aos interesses legítimos dos alunos e promover um clima relacional assente no desenvolvimento de valores e princípios e de ações essenciais ao desenvolvimento social da escola. Por outro lado, mas não menos importante, ao promover a participação responsável e consciente dos alunos na vida escolar, iria contribuir para o seu sucesso educativo.

Palavras-chave: Mediação em Contexto Escolar; Provedor do aluno; Indisciplina; Conflito

ABSTRACT

Mediation in School Context - Implementation of the Student Ombudsman Office in a Middle and High School in Évora.

The general aim of this research was to assess the need to implement a mediation project - the Student Ombudsman's Office - among the students of a Middle and High school in Évora, a support and consultation structure for the school management, which assesses and resolves issues relating to conflicts, complaints, grievances or suggestions made by students.

The dissertation was first approached by reviewing the literature, through different texts and articles by authors that support the concepts discussed and the legislation that supports the theme of mediation in the school context.

The empirical study used a quantitative research methodology and an exploratory case study. The data collection instrument used was an online questionnaire, which was administered to 135 students attending the school, and the analysis of key documents and school/group management platforms.

Taking into account the results obtained, it can be seen that there are some behavioural problems in this school and the majority of students, despite having reported being satisfied or very satisfied with the school environment, consider that the existence of a Student Ombudsman's Office would contribute to improving it.

The final considerations recognise the advantages of implementing a Student Ombudsman's Office. On the one hand, it would make it possible to find the right solutions for students' legitimate interests and promote a relational climate based on the development of values and principles and actions that are essential to the social development of the school. On the other hand, but no less importantly, by promoting students' responsible and conscious participation in school life, it would contribute to their educational success.

Keywords: Mediation in School Context; Student Ombudsman; Indiscipline; Conflict

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	ii
RESUMO	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GERAL	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
ÍNDICE DE TABELAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
INTRODUÇÃO	1
I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO	4
1. O CONFLITO	4
1.1. O Conflito: conceito e surgimento	4
1.2. O Conflito em contexto educativo	8
1.3. Estratégias para resolver conflitos em meio escolar	13
1.4. A negociação como meio de resolução de conflitos	14
2. A MEDIAÇÃO	17
2.1. A mediação: conceito e surgimento	17
2.2. A mediação em Portugal	17
2.3. A mediação em contexto escolar	18
2.4. O papel do mediador	20
3. O PROVEDOR DO ESTUDANTE	22
3.1. - Diferença entre Mediador Escolar e Provedor do Aluno	25
II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA	27
1. Problemática da investigação	27

2. Opções Metodológicas	28
3. Caracterização do Contexto da Investigação	29
III - APRESENTAÇÃO DOS DADOS – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADO	37
1. Inquéritos por questionário	37
2. Análise dos resultados dos inquéritos por questionário	39
3. Discussão de resultados	56
IV - PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO	59
1. Caracterização e fundamentação do Projeto – Provedor do Aluno	59
2. Objetivos específicos	60
3. Missão	60
4. Recursos materiais necessários à implementação do projeto	61
5. Implementação do projeto	61
5.1 Implementação da Figura do Provedor do Aluno:	61
5.2 Criação do Gabinete do Provedor do Aluno:	62
5.3 Criação da Equipa multidisciplinar de apoio:	62
5.4 Planificação de ações de formação/sensibilização sobre a mediação de conflitos:	63
5.5 Implementação e monitorização do projeto:	64
5.6 Avaliação do projeto:	65
5.7 Divulgação de resultados:	66
CONCLUSÕES	67
BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - N.º de alunos por ano de escolaridade	40
Gráfico 2 - Percentagem de alunos por género	41
Gráfico 3 - Distribuição dos alunos por idade	42
Gráfico 4 - N.º de anos que os alunos frequentam esta escola	42
Gráfico 5 - Percentagem de alunos que já tiveram uma participação disciplinar nesta escola	43
Gráfico 6 - Motivo da participação disciplinar dos alunos	44
Gráfico 7 - Opinião dos alunos relativamente às normas e regras da escola (regulamento interno)	45
Gráfico 8 - Identificação de problemas observados na escola	46
Gráfico 9 - Identificação pelos alunos dos problemas mais graves	46
Gráfico 10 - Opinião dos alunos sobre alguns aspetos da escola	47
Gráfico 11 - A palavra mediação está relacionada com:	48
Gráfico 12 - Dois sinónimos de conflito	48
Gráfico 13 - Já alguma vez ouviste falar de mediação de conflitos em contexto escolar?	49
Gráfico 14 - A palavra mediação está relacionada com:	51
Gráfico 15 - Na tua opinião, seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários?	52
Gráfico 16 - O mediador destes conflitos, deveria ser:	54

Gráfico 17 - Este mediador deverá ter como característica principal: 54

Gráfico 18 - Este espaço poderia contribuir também para:..... 55

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Cálculo da Amostragem do Questionário.....	38
Tabela 2 - N.º de Questionários efetuados por turma	39
Tabela 3 -Respostas à questão: onde já ouviu falar de mediação de conflitos em contexto escolar?.....	50
Tabela 4 - Resposta à Questão: Porque razão não seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários?	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ALUNO.....	77
Anexo 2 – GUIÃO DO QUESTIONÁRIO	83

INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje são cada vez mais os desafios com que a escola se depara: discrepância entre a cultura de escola e a cultura familiar dos alunos e os seus contextos sociais de origem; a multiculturalidade; problemas complexos de relacionamento entre alunos; diversas fragilidades sociais, propiciadoras do insucesso e do abandono escolar, a exclusão social, entre outros. Para superar estes desafios torna-se necessário investir no desenvolvimento de uma educação que promova também uma salutar convivência. Neste contexto, a mediação configura-se como uma mais-valia, na medida em que é através dela que se promovem atitudes e comportamentos favoráveis a uma convivência cidadã, segundo diversas lógicas: resolutive, reparadora, educativa, preventiva e inclusiva. Deve-se, assim, reconhecer que, no contexto escolar, a mediação se constitui, sem dúvida alguma, como uma metodologia com indiscutível potencial educativo e capacitador, que pode proporcionar a formação de competências sociais essenciais para a vida em comunidade, que podem, inclusivamente, gerar mudanças significativas e necessárias.

Compete à escola, enquanto instituição que se afirma como um pilar essencial da sociedade, promover um clima de bem-estar propício a formar pessoas autónomas e responsáveis e cidadãos ativos (DGE, 2017), tal como estipulado no Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória, homologado pelo Despacho n.º 6478/2017, 26 de julho. A promoção deste clima de bem-estar só é possível através de uma gestão eficaz, que consiga responder com rapidez às solicitações dos diversos intervenientes da comunidade escolar. Nesta medida, a presente dissertação, realizada no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação – Administração, Regulação e Políticas Educativas, surge da necessidade de criar um mecanismo de intervenção, de mediação em contexto escolar, cujo principal objetivo é apreciar e resolver assuntos relativos a conflitos, reclamações, queixas ou sugestões dos alunos, de modo que as suas opiniões e propostas sejam escutadas. Para tal, propõe-se a criação do Gabinete do Provedor do Aluno – G. P. A.. Serão competências do Provedor do Aluno auxiliar e orientar os alunos, nomeadamente no que se refere ao exercício dos seus direitos e ao cumprimento dos seus deveres, possibilitando, deste modo, a sua integração na comunidade escolar e a promoção do seu sucesso

educativo, que não pode passar exclusivamente pelo sucesso académico. Perspetiva-se também que este gabinete seja um espaço de apoio à coordenação e à uniformização dos procedimentos disciplinares, que possibilite a minimização de situações que prejudicam o normal funcionamento da escola. Prevê-se, ainda, que o Provedor do Aluno não desenvolva a sua ação de forma isolada, mas antes em estreita articulação com outros serviços escolares numa lógica de abertura a propostas de trabalho que se enquadrem com os objetivos definidos para sua existência e atuação.

Para uma leitura e consulta mais facilitada, passamos a indicar a forma como o trabalho está organizado: PARTE I – Enquadramento Teórico e PARTE II – Investigação Empírica.

Na primeira parte do trabalho, apresenta-se uma revisão da literatura sobre a temática conflito, mediação e papel do Provedor do Estudante. Neste ponto, encontram-se também evidenciados alguns autores e teorias aos quais recorreremos para referenciar e fundamentar o estudo. No capítulo I – O Conflito – clarificamos o conceito de conflito e apresentamos as principais técnicas alternativas para a resolução de conflitos, sustentando-nos na opinião de vários autores. No capítulo II – A Mediação – detemo-nos no conceito de mediação e nos vários modelos existentes, fazendo-se também uma breve abordagem histórica da mediação. No seguimento deste tópico, abordaremos também, com particular atenção, o tema da mediação de conflitos no contexto escolar em Portugal, evidenciando-se o papel do mediador e os processos de mediação. No capítulo III – designado de Provedor do Estudante – apresenta-se uma contextualização legal, relativa ao papel do Provedor do Estudante em Portugal.

Na segunda parte – Investigação Empírica – apresentamos a Opções Metodológicas, utilizadas no decurso da investigação, a Caracterização do Contexto da Investigação, através do qual se caracteriza o concelho, a escola e os alunos, que se constituem como público-alvo deste projeto.

Segue-se a Apresentação dos Dados - Análise e Discussão dos Resultados, seção destinada à análise e discussão de resultados dos inquéritos por questionário, que foram aplicados.

Apresentam-se, seguidamente, as conclusões, refletindo-se acerca da importância da mediação em contexto escolar e da viabilidade da criação do Gabinete do Provedor do Aluno, enquanto instrumento imprescindível para capacitar os alunos com competências interpessoais e sociais que se consideram essenciais para o exercício de uma cidadania participativa. São também dadas a conhecer as mais-valias e as limitações e perspectivas de continuidade do projeto.

Na seção seguinte apresenta-se a Proposta de Implementação do Gabinete do Provedor do Aluno, onde é efetuada uma caracterização e fundamentação do projeto, que justifica a sua pertinência; o Objetivo Geral e Objetivos Específicos que se pretendem atingir; a Missão, ou seja, o propósito fundamental, a razão de ser, a finalidade e o porquê da criação do G.P.A.; os Recursos, em que se apresenta uma listagem de recursos materiais imprescindíveis para que o projeto possa ser viável. Descreve-se, seguidamente, a Implementação do Projeto, onde são apresentadas as várias fases necessárias à criação, implementação, avaliação do projeto e divulgação de resultados do seu impacto.

Por fim, são apresentadas as referências bibliográficas utilizadas para nos guiarmos na redação da dissertação, a legislação consultada, assim como os apêndices e os anexos.

I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. O CONFLITO

1.1. O Conflito: conceito e surgimento

Como a literatura tem vindo a mostrar, são muitas as razões que subjazem ao conflito, podendo estas passar, por exemplo, pela dificuldade em lidar com as diferenças, por expectativas não atendidas ou por frustrações várias, desenvolvendo-se e agudizando-se, quase sempre, graças à fraca qualidade da comunicação, associada a sentimentos de intransigência e de fechamento, que dificultam a coexistência de interesses, necessidades e de pontos de vista díspares.

Sob o ponto de vista sociológico, o conflito, numa perspetiva geral, tem por base a luta entre grupos sociais pela supremacia, envolvendo tensões, discórdia e choque de interesses. (Giddens & Sutoon. 2016). No designado mundo ocidental, os estudos sociológicos sobre conflito, popularizaram-se, sobretudo, a partir de 1960, como tentativa de compreender o crescimento exponencial de conflitos, de que essa década foi fértil. Conflitos esses que atingiram o âmago das próprias sociedades e que eram propiciados e agudizados, como muitos tentaram demonstrar, pelo choque de interesses entre os diversos grupos que a compunham, tendo como pano de fundo as múltiplas desigualdades existentes no seu interior, fossem elas de classe social, género ou etnia. Concluiu-se, também, que a cobiça pelo poder e riqueza, as desigualdades sociais e as tentativas de obter *status* levaram à formação de grupos de interesse, com identidades comuns, que reforçam a capacidade de aceder a cargos, funções ou recursos. Neste sentido, para a teoria do conflito, a existência de rivalidades é uma constante.

A definição de conflito como um desentendimento, disputa ou luta expressa, estabelecidos entre pessoas, que percebem a incompatibilidade e a impossibilidade de ultrapassarem as diferenças, engloba a abordagem psicológica. Do ponto de vista da Psicologia, o conflito encontra-se, assim, relacionado com o processo de desenvolvimento dos indivíduos e pode ser definido como um confronto entre duas ou mais partes que têm objetivos percebidos

como incompatíveis. O cariz emocional do conflito é expresso pela hostilidade ou tensão, enquanto do ponto de vista cognitivo, existe a percepção de antagonismo, expressa pela incompatibilidade relativamente aos objetivos, metas e valores das partes (Sousa, 2019).

Partindo do pressuposto que o conflito se refere a toda a opinião discordante ou maneira divergente de ver ou interpretar algum acontecimento, podemos concluir que todos nós que vivemos em sociedade já passámos pela experiência do conflito. O conflito é, pois, parte integrante da vida e da atividade social, quer contemporânea, quer antiga. São diversos (as) os (as) autores que evidenciam que o conflito deve ser encarado como algo natural. Silva (2011) foi uma delas, afirmando que "(...) não podemos existir sem conflitos porque eles fazem parte da natureza humana e social." (*Idem, Ibidem*, p. 255).

Existem diferentes perspetivas sobre a natureza do conflito. Enquanto alguns autores argumentam que o conflito é negativo, outros enfatizam a sua inevitabilidade, importância e até mesmo a sua positividade.

As teorias tradicionais defendem que o conflito é indesejável, sinónimo de violência e provoca consequências negativas. A definição de conflito apresentada por diversos dicionários de língua portuguesa evidencia esta negatividade associada ao conflito. Assim, de acordo com o Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa (2023), o conflito pode ser definido como "disputa violenta; combate, luta; enfrentamento entre elementos contrários ou incompatíveis; antagonismo; oposição; hostilidade beligerante". Já o Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2023) define conflito como "altercação, desordem; pendência; choque; embate; luta; oposição; disputa".

O entendimento comum das pessoas em relação ao conflito identifica-se muito com os ideais das teorias anteriormente referidas, uma vez que consideram que o mesmo se traduz na existência de alguma crise ou tensão emocional, que pode provocar mudanças negativas em diferentes áreas, como a relacional e a organizativa.

É evidente que o conflito desempenha um papel crucial na dinâmica social, servindo como um mecanismo para estabelecer relações mais justas e equilibradas. Ele funciona como um indicativo de que algo não está correto e precisa de ajuste. Em vez de vê-lo apenas como

um problema, o conflito deve ser abordado e transformado em uma oportunidade positiva. Esta abordagem construtiva, especialmente em ambientes escolares – locais frequentemente marcados por conflitos – é vital. Sem ela, a tendência é que os conflitos se intensifiquem.

Assim, ao invés das teorias tradicionais, existem outras que apresentam abordagens alternativas e são diversos (as) os autores (as) que defendem que o conflito não tem que ser necessariamente algo negativo. Alguns autores conferem ao conflito uma especificidade positiva e consideram que o mesmo pode proporcionar novas formas de solução de problemas, aumentar a criatividade, estimular o interesse e a curiosidade, sendo essencial para que as pessoas se possam conhecer de forma mais aprofunda e, desta maneira, lhes seja possível compreender diferentes opiniões. O conflito tem, assim, um papel na regulação das relações sociais, ao permitir que as pessoas reconheçam e compreendam as diferenças entre si. Esta ideia é consonante com várias teorias sociológicas que veem o conflito não apenas como algo negativo, mas como um mecanismo através do qual as sociedades se desenvolvem e evoluem. Alguns dos principais teóricos que abordam o conflito desta forma incluem Karl Marx, Max Weber, Georg Simmel, Lewis Coser e Ralf Dahrendorf (Andrade, 2014). Para Marx, o conflito de classes é fundamental na evolução das sociedades. Ele acreditava que o conflito entre a burguesia e o proletariado era o motor da mudança histórica. Este conflito, segundo Marx, levaria eventualmente à revolução e à criação de uma sociedade comunista. Enquanto Weber reconhecia o papel do conflito de classes, ele também enfatizava outros tipos de conflito baseados em *status* e poder. Ele via o conflito como intrínseco às relações sociais e uma parte importante da dinâmica social. Simmel defendia que o conflito era uma forma de interação social que, paradoxalmente, poderia fortalecer laços sociais ao resolver tensões. Inspirado por Simmel, Coser argumentou que o conflito pode ter funções positivas para a sociedade, como fortalecer a coesão do grupo e adaptar-se a mudanças no ambiente. Ele acreditava que o conflito poderia servir para estabelecer limites, resolver tensões e promover a inovação social. Dahrendorf focou-se no conflito de autoridade em organizações e na sociedade em geral. Ele via o conflito como resultante de tensões entre aqueles com autoridade e aqueles sem, e defendia que o conflito é uma força vital para mudança e transformação social. A ideia subjacente em muitas dessas teorias é que o conflito não é

necessariamente destrutivo ou negativo; ele pode ser um meio de mudança, adaptação e evolução social. (*Idem, Ibidem*).

Desde a infância até à idade adulta deparamo-nos com dois tipos de conflitos: intrapessoal e interpessoal. Ao sermos obrigados a tomar decisões importantes sobre a nossa vida, encontramos-nos perante o conflito intrapessoal. Por outro lado, sempre que surge uma divergência entre dois ou mais indivíduos, o conflito já é classificado como interpessoal. Se refletirmos acerca do conceito, tendo em consideração que o conflito se origina devido à diferença de interesses, de desejos e de aspirações, podemos concluir que não se lhe encontra associada a noção estrita de erro e de acerto, mas sim de posições que são defendidas frente a outras, de forma diferente. Um outro aspeto que merece ser destacado é a nossa incapacidade de identificar as circunstâncias que derivam do conflito ou redundam nele, uma vez que, como refere Chrispino, em termos gerais, “nas escolas e na vida, só percebemos o conflito quando este produz suas manifestações violentas” (Chrispino, 2007, p. 16). O mesmo autor refere, ainda, que esta característica nos permite efetuar duas constatações. Em primeiro lugar, se o conflito se manifestou de forma violenta é porque, antes, já se tinha verificado divergência ou antagonismo não resolvidos, devido à falta de preparação. Em segundo lugar, sempre que o conflito se manifesta, a tendência é a de agir para o resolver e para terminar a manifestação violenta. E, neste caso, convém não esquecer que problemas mal resolvidos se repetem! (*Idem, Ibidem*).

1.2. O Conflito em contexto educativo

O conflito em contexto educativo é um tema que, em Portugal, tal como noutros países, passou a ser alvo de investigação em virtude da massificação da escola. É certo que a massificação da educação garantiu o acesso dos alunos à escola, proporcionando a possibilidade de estudo às crianças provenientes das classes mais baixas. Contudo, muitos desses alunos possuem um perfil, em relação ao qual a escola não se encontrava capacitada, uma vez que “trouxemos para o mesmo espaço alunos com diferentes vivências, com diferentes expectativas, com diferentes sonhos, com diferentes valores, com diferentes culturas e com diferentes hábitos [...], mas a escola permaneceu a mesma!” (Chrispino, 2007, p. 16). Estas diferenças dão origem a conflitos que, se não forem devidamente trabalhados, se transformam em violência. Assim, de acordo com Chrispino (*ibidem*), este conjunto de diferença são a causa primordial da violência em contexto escolar. Tomás (2010) considera também que com o aparecimento da escola de massas começa a verificar-se a emergência de um cenário de conflitos, uma vez que a escola é “(...) uma organização social com regras e normas próprias, constituída por uma diversidade de atores sociais que formam uma comunidade educativa - alunos/as, docentes, funcionários/as, diretores e administrativos, pais e encarregados de educação.” (*Idem, ibidem*, p. 15) e não nos podemos esquecer que esses atores têm diversas experiências, culturas, valores, tradições, expectativas e aspirações. É a essa crescente heterogeneidade que se deve, em grande parte, a manifestação de fenómenos como a exclusão social, tornando-se cada vez mais frequente o surgimento de perspetivas divergentes por parte dos alunos, que podem dar origem a conflitos, como defende Silva (2010), ao referir ser habitual “(...) ficarmos incomodados com a discordância, com a divergência de objetivos e de opiniões, com a ocorrência de alternativas distintas das que vislumbramos ou queremos perseguir.” (*Idem, ibidem*, p. 10).

A questão é que essa situação de conflito, em contexto escolar, se tem intensificado ao longo dos últimos anos, de tal forma que em agosto de 1992 se considerou prioritário celebrar um protocolo entre o Ministério da Administração Interna e o Ministério da Educação, o qual originou o PES - Programa Escola Segura, cujo objetivo é melhorar os índices de segurança objetiva e subjetiva que se verificavam no interior dos espaços

escolares. Este programa é descrito, no Despacho n.º 8927/2017, de 10 de outubro, como um programa de âmbito nacional, incluindo todos os estabelecimentos de ensino não superior, públicos, privados e cooperativos. De acordo com os dados estatísticos mais recentes, recolhidos pela Polícia de Segurança Pública, no âmbito do Programa Escola Segura, no ano letivo 2021/2022 registaram-se, no total, 3.525 ocorrências, as quais são divididas em dois grandes grupos: ocorrências criminais (2.444 ocorrências) e ocorrências não criminais (1.081 ocorrências). Segundo o relatório do PSP - Programa Escola Segura (2021/2022) “no ano letivo em análise manteve-se a tendência de predominância dos crimes de ofensas à integridade física (1.172) e de injúrias e ameaças (753) nas ocorrências criminais, tendo ambas crescido em relação ao ano letivo anterior 56% e 38,4% respetivamente.” (PSP - Programa Escola Segura, 2021/2022, p. 11). No ano letivo 2021/2022 foram, ainda, registadas 1.133 situações não tipificadas como crime nas 1.081 ocorrências não criminais PES, com destaque para 372 perturbações de atividades escolares. No ano letivo anterior registaram-se um total de 3.067 ocorrências, das quais 1.782 criminais e 1.285 não criminais, o que reflete “(...) uma subida de 14,9% no total de ocorrências, fruto de mais 37,1% ocorrências criminais e menos 15,9% ocorrências não criminais.” (*Idem, Ibidem*, p. 8). A análise destes dados permite concluir que “atualmente assistimos a uma cultura de violência que sobressai nos modos de interagir dos indivíduos e à qual as escolas em geral não escapam.” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 43). De referir, contudo, que no Comando Distrital de Évora se registaram, no ano letivo 2021/2022, apenas 9 ocorrências, sendo 5 criminais e 4 não criminais, tratando-se do segundo Comando Distrital com menor número de ocorrências, comparativamente com os restantes comandos distritais existentes em Portugal (*Idem, Ibidem*). Assim, podemos concluir que na região de Évora a ocorrência de conflitos, no âmbito do Programa Escola Segura, se poderá considerar pouco significativa, uma vez que se pode constatar, através da análise das ocorrências em cada comando distrital, que no Comando Metropolitano de Lisboa se registaram 1 539 ocorrências. Conclui-se, assim, que na região de Évora a percentagem é cerca de cinco vezes menor, uma vez que existiam no ano letivo 2021/2022 9175 alunos em 30 escolas, enquanto que na região de Lisboa estavam matriculados 332 832 alunos, em 1073 escolas.

Para além deste protocolo entre o Ministério da Administração Interna e o Ministério da Educação, através do qual se pretende, entre outros aspetos, reduzir a conflitualidade nas escolas, importa destacar a parceria existente entre Ministério da Saúde e Ministério da Educação. A elaboração de políticas conjuntas entre estas duas áreas, no âmbito da promoção para a saúde em contexto educativo, possibilitou a criação de Escolas Promotoras de Saúde (EPS). Para consolidar o conceito de EPS, a Direção Geral da Educação, no ano letivo de 2014/2015, lançou o Programa de Apoio à Promoção e Educação para a Saúde (PAPES), através do qual se passou a monitorizar o desenvolvimento do trabalho das escolas segundo o conceito EPS. Constituem-se como áreas de enfoque do PAPES, entre outras, a Saúde Mental e Prevenção da Violência e os Comportamentos Aditivos e Dependências (DGE, 2014), os quais poderão originar conflitualidade em contexto escolar. Constatou-se, assim, que a abordagem do tema violência em meio escolar é uma das áreas prioritárias da Educação para a Saúde.

De forma a possibilitar o desenvolvimento de competências ao nível da educação para a saúde com os alunos e criar condições para comportamentos sociais mais equilibrados e saudáveis na comunidade, é responsabilidade da escola, para além de organizar sessões curriculares e extracurriculares, promover ações de sensibilização, que permitam conhecer e identificar comportamentos que se configuram como indisciplina ou violência. Consideramos que o *bullying* e o *cyber-bullying* deverá ser uma das temáticas a abordar. De facto, nos últimos anos, particularmente nas últimas duas décadas, diversas áreas, incluindo a Psicologia e as Ciências da Educação, têm direcionado uma atenção crescente aos episódios de agressão e violência em ambientes escolares. Especial destaque tem sido atribuído aos casos de *bullying* e *cyber-bullying* (Silva et al., 2017).

Historicamente, o foco da escola tem sido a disseminação do conhecimento, com uma ênfase particular no aspeto científico e no domínio cognitivo. Contudo, reconhecemos a relevância do âmbito socio-afetivo e a importância do desenvolvimento de atitudes. Especialmente quando se trata de construir competências que requerem a solidificação e aplicação de conteúdos e comportamentos de várias áreas.

Assim sendo, podemos afirmar que os ambientes educacionais e seus protagonistas enfrentam um desafio significativo: o de não apenas abordar os conflitos, que são naturais nas interações humanas, de uma maneira puramente resolutiva, mas também de uma forma preventiva e inovadora. Isso deve ser incorporado ao Projeto Educativo e Curricular, promovendo a internalização de valores, atitudes e comportamentos, como cooperação, autonomia, diálogo, envolvimento, tolerância e responsabilidade. Essas posturas são cruciais para fomentar uma cultura democrática e reforçar uma sociedade mais unida e justa, metas centrais da educação.

O conflito é, como já foi referido, muitas vezes denominado por indisciplina ou violência, até porque a etimologia da palavra, que deriva do termo latino *conflitus*, assenta no ato de lutar com outros. Independentemente de como é apelidado, importa referir que todas as soluções encontradas para o resolver ou minimizar devem ter em vista o desenvolvimento de um clima propício à formação das crianças ou adolescentes. Não menos importante é realçar o seu valor positivo, uma vez que “pode-nos ajudar a aprender novas e melhores formas para responder aos problemas, construir mais e melhores amizades ou aprender mais sobre nós próprios e os outros” (Favinha, 2012, p. 289). A perspetiva defendida vai de encontro à de Silva (2010), tendo esta autora realçado a oportunidade de crescimento pessoal que nos pode ser proporcionada ao sermos capazes de conviver com a incompatibilidade e integrar a diferença, referindo, assim, que “(...) esta incompatibilidade, vivida individualmente e nos mais diversos grupos e organizações constitui, por um lado, uma realidade inerente às interações humanas, por outro lado, uma clara oportunidade de desenvolvimento tanto individual, como social.” (*Idem, Ibidem*, p. 10).

O processo de ensino-aprendizagem e o processo de comunicação possuem uma relação muito próxima. Não obstante, existe uma discrepância entre aquilo que se pretende transmitir e aquilo que efetivamente se transmite, tal como também acontece com o que o aluno escuta, compreende, retém e transmite. Alunos e professores deparam-se, por isso, com problemas de comunicação, que se podem transformar em conflitos relacionais (Favinha, 2012). A comunicação ineficaz poder resultar em mal-entendidos, falsas perceções e tensões que, por sua vez, podem resultar em conflitos é uma ideia defendida por outros autores, que efetuaram pesquisas na área da educação. Tannen (1998) defende

como os padrões culturais de comunicação podem levar a conflitos e mal-entendidos, incluindo em contextos educacionais, Kreidler e Kreidler (1990) investigaram como as concepções que alunos e professores têm sobre diferentes assuntos podem influenciar as suas comunicações e, potencialmente, levar a conflitos e Rogers e Freiberg, (1994) argumentam que a comunicação autêntica e empática pode ser fundamental para evitar conflitos e promover um ambiente de aprendizagem saudável.

1.3. Estratégias para resolver conflitos em meio escolar

É ponto assente que a comunicação assertiva, estratégia que inclui também a escuta ativa, é um instrumento imprescindível para evitar problemas e até para os resolver de forma adequada. O diálogo deverá, assim, ser conduzido para solicitar opiniões, dar e receber informação partilhar sentimentos, reunir esforços e encontrar alternativas. Por outro lado, consideramos que o desenvolvimento da empatia é também importante para resolver conflitos, na medida em que, a capacidade de nos colocarmos no lugar do outro, permite compreender o seu ponto de vista, tal como os motivos e argumentos que contribuem para que ele pense de determinada forma. Assim, mostrar assertividade e compreender o modo de pensar e de sentir da outra pessoa poderá ser encarado como uma espécie de fórmula mágica que auxiliará na resolução de conflitos. Para que tal possa acontecer é importante que se criem, em contexto escolar, condições para promover a aprendizagem de competências de resolução de problemas que assentem nestes aspetos. O desenvolvimento de habilidades de comunicação, empatia e resolução de conflitos foi abordado na obra “Promovendo a Aprendizagem Social e Emocional: Diretrizes para Educadores” de autoria de Maurice J. Elias (1997), juntamente com outros coautores. Para além de orientações e estratégias para educadores, que desejam promover o desenvolvimento de habilidades sociais e emocionais em alunos, o livro aborda, ainda, temas relacionados com a educação social e emocional, incluindo a importância das habilidades sociais na vida dos estudantes, como desenvolvê-las e como integrá-las no currículo escolar. De acordo com os autores, é essencial que a escola desempenhe uma função mais abrangente na promoção do desenvolvimento e na formação global dos alunos. É imprescindível que o papel da escola não incida apenas no desenvolvimento cognitivo das crianças e adolescentes, mas também no seu desenvolvimento social e emocional. De facto, esta perspetiva social, emocional e académica oferece propostas de cariz preventivo dos conflitos nas escolas (Elias et al., 1997).

Pretende-se, pois, colocar em prática o objetivo de aprender a conviver, o qual deverá fazer parte de todo e qualquer processo educativo, devendo estar presente também nos projetos educativos das escolas. É necessário educar gerações e capacitar todos os elementos da comunidade educativa (direção da escola, docentes, pessoal auxiliar e

administrativo, estudantes e pais) para que possam reconhecer os benefícios da gestão construtiva e da resolução criativa do conflito. Enquanto instrumento desta necessidade, a Educação para a Resolução de Conflitos (ERC) “modela e ensina, de formas culturalmente significativas, uma variedade de processos, práticas e competências que ajudam a lidar com os conflitos individuais, interpessoais e institucionais e criam comunidades acolhedoras e seguras” (Association for Conflict Resolution, 2002, p.1).

1.4. A negociação como meio de resolução de conflitos

A negociação é um meio de resolução de conflitos, que ocorre quando as pessoas com posições divergentes tentam alcançar o consenso por meio do diálogo direto, concedendo e litigando espontaneamente com estratégias próprias e resolvendo as suas próprias dificuldades, sem que exista a necessidade de intervenção de terceiros. Os intervenientes na negociação, caso não exista validade jurídica, são livres de cumprir as decisões tomadas. Não obstante, tendo as partes negociado de forma consciente, espera-se que se efetive o cumprimento da decisão (Serpa, 1999).

A liberdade de cumprimento das decisões tomadas durante a negociação é um elemento crucial desse processo. Se não houver validade jurídica envolvida, as partes implicadas têm o direito de decidir se irão ou não cumprir as decisões acordadas (*Idem, Ibidem*). No entanto, é importante destacar que, quando as partes negociam de forma consciente, espera-se que haja um comprometimento efetivo com o cumprimento das decisões tomadas.

A negociação, quando conduzida de maneira consciente e responsável, pode levar a resultados positivos. Como afirma Lewicki, Barry e Saunders (2016), a negociação é um processo no qual as partes envolvidas procuram maximizar os seus próprios interesses, ao mesmo tempo que procuram soluções que atendam às necessidades de todas as partes. Isso requer uma abordagem colaborativa, na qual as partes devem considerar os interesses e preocupações uns dos outros, a fim de encontrar um acordo mutuamente benéfico.

Um aspecto fundamental da negociação é a capacidade de as partes comunicarem, entre elas, de maneira eficaz. Segundo Fisher, Ury e Patton (2011), a comunicação é a base para o entendimento mútuo e a construção de confiança durante o processo de negociação. As partes devem expressar os seus pontos de vista, de maneira clara e assertiva, através de um diálogo aberto e honesto. Ao promover uma comunicação eficaz, as partes envolvidas podem chegar a um melhor entendimento das questões em jogo e identificar possíveis soluções.

A preparação adequada também desempenha um papel crucial no sucesso da negociação. Como observado por Shell (2001), é essencial que as partes envolvidas na negociação se preparem antecipadamente, analisando as suas posições, interesses e objetivos. Além disso, a pesquisa sobre o assunto em questão e a exploração de alternativas possíveis podem fortalecer a posição das partes durante as negociações.

Durante o processo de negociação, é comum o surgimento de obstáculos e desafios que podem dificultar o alcance de um acordo. No entanto, com uma abordagem adequada, é possível superá-los. Como destacado por Fisher, Ury e Patton (2011), é importante separar as pessoas do problema em questão, focando-as nos interesses subjacentes e explorando opções criativas que atendam ambas as partes. Isso requer flexibilidade, disposição para fazer concessões e um ambiente colaborativo.

Apesar da liberdade de cumprimento das decisões negociadas, é essencial que as partes envolvidas mantenham a sua palavra. Como ressalta Fisher, Ury e Patton (2011), o cumprimento dos acordos é fundamental para a construção de relacionamentos de confiança e para a manutenção de uma negociação eficaz a longo prazo. Quando as partes cumprem as suas promessas, fortalecem a integridade do processo e demonstram respeito mútuo.

Em resumo, a negociação é um meio eficaz de resolver conflitos, permitindo que as partes com posições divergentes alcancem um consenso por meio do diálogo direto. Embora a validade jurídica não seja obrigatória, as partes têm liberdade para decidir se irão cumprir as decisões tomadas. No entanto, espera-se que, quando as partes negociam de forma consciente, haja um compromisso efetivo com o cumprimento das decisões acordadas. A

negociação requer, assim, comunicação eficaz, preparação adequada e uma abordagem colaborativa para superar desafios e alcançar resultados positivos. Ao cumprir as promessas feitas durante o processo de negociação, as partes estabelecem uma base sólida para a construção de relacionamentos de confiança.

2. A MEDIAÇÃO

2.1. A mediação: conceito e surgimento

Do ponto de vista etimológico, a palavra mediação deriva do verbo latino *mediare*, que significa mediar, intervir, colocar-se no meio. Entende-se por mediação um processo voluntário de resolução de conflitos, a que se recorre quando se pretende viabilizar a manutenção de relações interpessoais pacíficas ou até mesmo amigáveis. As partes envolvidas assumem um papel ativo na tomada de decisão, que só a elas compete, embora com o apoio de um terceiro. Esse terceiro – o mediador – auxilia apenas na criação, escolha e avaliação das diferentes possibilidades de solução. Assim, a mediação, como afirma Egger (2008), “é um procedimento voluntário e confidencial em que um terceiro neutro e imparcial, ajuda duas ou mais pessoas em conflito a buscar uma solução que satisfaça aos interesses de todos ou melhore o vínculo entre as partes” (*Idem, Ibidem*, p. 58).

Apesar de não existirem dados concretos relativos ao seu marco histórico inicial, sabe-se que a mediação é uma prática que remonta à antiguidade chinesa, por influência da Filosofia de Confúcio. Tartuce (2015) refere que a mediação era usada, na China e no Japão, há centenas de anos, como forma primária de resolução de conflitos, uma vez que a abordagem ganha-perde não era aceitável. Acrescenta, ainda, que esta prática não é exclusiva dos povos orientais, na medida em que na Europa e nos Estados Unidos, ao longo do Século XX, desenvolveram-se diversas iniciativas tendentes a promover uma cultura de pacificação, por meio de procedimentos e técnicas que atenuavam as tensões sociais, principalmente no âmbito da resolução de questões laborais.

2.2. A mediação em Portugal

Em Portugal, foi com a promulgação da Lei nº 78/2001, de 13 de julho que se instituiu, pela primeira vez, no sistema judicial português, um meio alternativo de resolução de litígios, através da criação dos Julgados de Paz. Dotados de características de funcionamento e organização próprias, os Julgados de Paz são tribunais onde os litígios podem ser resolvidos através de mediação, conciliação ou por meio de julgamento onde será decretada a sentença. Os conflitos existentes entre as partes poderão ser resolvidos com o recurso à

mediação, se as partes assim o entenderem. Trata-se de um processo que tem como objetivo proporcionar a possibilidade de se resolverem atritos de forma amigável, através da intervenção do mediador (Assembleia da República, 2001.) A mediação rege-se, em Portugal, por um código de ética e de deontologia desde 2003, publicado pela AMC - Associação de Mediadores de Conflitos - e partilhado com a sociedade civil. Este código, que tem como objetivo “fixar os requisitos éticos e deontológicos da Mediação de Conflitos, em benefício da sua credibilidade e qualidade técnica” (AMC, 2003) estabelece os princípios e as normas que orientam a mediação e a ação do mediador, quer nas relações deste com pessoas singulares ou coletivas – os mediados - que recorrem aos seus serviços, quer entre mediadores e outros profissionais, estipulando os direitos e deveres relativos ao mediador.

2.3. A mediação em contexto escolar

É ponto assente que os projetos de resolução de conflitos foram criados e implementados fora do contexto escolar. Não obstante, as vantagens decorrentes dos mesmos permitiram que fossem aplicados a outros contextos em que o enfoque se direcionasse para a prevenção e resolução de conflitos latentes, tal como ocorre com a mediação escolar. Foi na década de 70 que se iniciaram, nos Estados Unidos, as experiências que envolveram a aplicação da mediação de conflitos no universo escolar, como uma “resposta organizada frente à crescente onda de violência nos Estados Unidos, quando religiosos e ativistas perceberam a importância de ensinar a crianças e jovens as técnicas de mediação de conflito” (Chrispino & Chrispino, 2002, p. 53). Já em Portugal, a mediação escolar surge nos anos 90, como consequência da transferência de programas de resolução de conflitos para o contexto escolar, devido à integração de Portugal na Comunidade Económica Europeia, o que possibilitou o acesso aos programas internacionais onde eram valorizadas e já se encontravam enraizadas as práticas de mediação em contexto escolar (Oliveira & Freire, 2009).

Apesar da prática da mediação em contexto escolar ser relativamente recente no nosso país, foram já redigidos documentos normativos que permitem o enquadramento da figura

do mediador e da mediação escolar, enquanto prática formal regulamentada. Silva & Machado (2009) investigaram esta temática e apresentam uma lista desses documentos. A figura do mediador, em Portugal, começou a ser reconhecida oficialmente em documentos regulamentares no final do século XX. O Despacho nº 147/96, de 8 de julho, foi o marco inicial desta menção. Este documento abordava especificamente o Programa Territórios Educativos de Intervenção Prioritária (TEIP) e, dentro dos objetivos deste programa, fazia uma sugestão clara: a utilização de animadores ou mediadores para auxiliar no desenvolvimento dos projetos. Não muito tempo depois, o Despacho Conjunto nº 132/96, datado de 27 de julho, estabeleceu um programa direcionado a jovens e crianças em variados níveis de ensino, no qual se propunha que as atividades fossem conduzidas e orientadas por mediadores. Dois anos mais tarde, em 1998, o papel do mediador recebeu ainda mais destaque. O Despacho Conjunto nº 304/98, de 24 de abril, não apenas fez menção a esta função, como a reconheceu oficialmente, em especial no contexto de mediador cultural no universo educativo. O reconhecimento e regulamentação desta atividade continuaram a evoluir, e no ano seguinte, 1999, o Despacho Conjunto nº 942/99, de 3 de novembro, veio a estabelecer regras claras para a atuação dos mediadores e animadores culturais. A passagem de século e de milénio trouxe consigo mais uma avaliação sobre a relevância e o impacto dos mediadores no ambiente escolar. Este exame foi delineado pelo Despacho Conjunto nº 1165/2000. Já no ano seguinte, a figura do mediador recebeu um estatuto legal mais robusto e delineado através da Lei nº 105/2001, que tratou do estatuto legal do mediador sociocultural. Em 2007, houve mais um avanço significativo: a Portaria n.º 817/2007, de 27 de julho, não só reconheceu a importância do mediador, mas também se aprofundou nas responsabilidades inerentes à função, sobretudo no que se refere aos Cursos de Educação e Formação destinados a jovens e adultos. Assim, ao longo de pouco mais de uma década, observa-se uma progressiva valorização e reconhecimento da figura do mediador no panorama educativo e sociocultural português.

Ao nível escolar, a mediação é uma prática de intervenção, prevenção e resolução de conflitos latentes, contribuindo para a promoção e desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais que se consideram essenciais para o exercício de uma cidadania participativa, tal como referem Morgado e Oliveira, quando afirmam que “(...)

sendo uma prática de intervenção, prevenção e resolução de conflitos latentes a mediação escolar tem a virtude de promover o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais essenciais para o exercício de uma cidadania ativa.” (Morgado e Oliveira, 2009, p. 31-32). Trata-se de uma ferramenta construtiva de resolução de conflitos, pelo que a sua essência “não está na eliminação do conflito, mas sim na sua regulação, solução justa e não violenta. Trata-se de utilizar os meios adequados, enfatizando as estratégias de resolução pacífica e criativa do mesmo.” (*Idem, Ibidem*, p. 47).

A mediação de conflitos em ambiente escolar é, pois, uma abordagem alternativa para a gestão e resolução de conflitos. Esta metodologia assenta na colaboração, enfatizando a criação de resoluções que sejam mutuamente benéficas para todas as partes envolvidas, visando uma situação onde todos se beneficiem. Além disso, a sua finalidade é encarar o conflito sob uma luz positiva e educacional, promovendo a autoestima, o empoderamento e a consciência social. Esta abordagem alinha-se ao que Brendtro e Long (1995, citados por Amado e Freire, 2002, p. 31) chamam de "quatro A's": Attachment (desenvolvimento de laços sociais positivos), Achievement (estabelecimento de expectativas positivas), Autonomy (promoção de responsabilidade) e Altruism (encorajamento da cooperação e autoconfiança). Estão, assim, reunidas as condições para que, através da mediação escolar, se melhore a comunicação, o clima da escola, a formação integral do aluno e a preservação das relações sociais.

2.4. O papel do mediador

Em relação ao mediador, há que referir que o papel por ele desempenhado é fundamental, uma vez que a mediação não pode ocorrer sem a sua presença, tal como defende Sousa (2002) “a mediação não pode existir sem as partes que negociam, os mediados, e sem as pessoas que apoiam e facilitam essa negociação, os mediadores.” (Sousa, 2002, p. 155). Existem algumas condições que deverão ser reunidas para que possa desempenhar devidamente as funções que lhe foram atribuídas. O mediador deverá possuir formação adequada, bem como o domínio de algumas técnicas essenciais e deverá também reger-se

por um código ético no exercício das suas funções, essencial para que possa obter credibilidade, de forma que as pessoas envolvidas no processo lhe atribuam um voto de confiança na ajuda de que necessitam para a resolução do conflito, mas também que confirmem confiança em relação ao próprio processo. Em relação aos princípios e competências de atuação, deverá possuir capacidade de escuta ativa, para que possa compreender os diferentes pontos de vista, deverá transmitir esperança e confiança, nas possibilidades de sucesso dos litigantes; deverá ser paciente, esperando que as pessoas se descontraíam e passem da perspectiva do eu/tu para a de nós; deverá ser capaz de redefinir o conflito, ou seja, fazer com que as partes vejam o conflito na perspectiva do outro; deverá criar ambiente, um clima propício para que as partes possam exprimir-se livremente e deverá sugerir, no caso de impasse, as possibilidades de resolução de conflitos, não esquecendo que devem ser as partes em conflito a propor e aceitar a possível solução (Jares, 2002).

Tanto o mediador quanto o mediador escolar desempenham funções importantes na resolução de conflitos, mas os contextos em que operam e as especificidades das suas funções diferem. Enquanto o mediador atua em uma variedade de contextos, que podem incluir disputas familiares, laborais, comerciais, comunitárias, entre outros, já o mediador escolar encontra-se especificamente focado no ambiente educacional. Trabalha com disputas ou conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores, ou mesmo entre membros da comunidade educativa.

O mediador escolar desempenha um papel crucial na promoção de ambientes de aprendizagem saudáveis e inclusivos. Ele ajuda a facilitar a comunicação entre os alunos, professores, pais e outros membros da comunidade escolar, a fim de resolver conflitos, promover a compreensão mútua e apoiar o bem-estar emocional e social dos estudantes. Por outro lado, convém salientar a importância da coerência e consistência na implementação de um projeto de mediação escolar. Para que a mediação seja bem-sucedida, não basta apenas focarmo-nos nos alunos; é crucial que todos os envolvidos no ambiente escolar, incluindo professores, administradores, funcionários e pais, estejam alinhados com os princípios e práticas da mediação. Morgado e Oliveira (2009) realçam a importância da abrangência dos projetos de mediação pois, segundo eles, “(...) todos os

elementos da comunidade educativa (direção da escola, docentes, pessoal auxiliar e administrativo, estudantes e pais) podem intervir de modo a serem ouvidos, numa mudança de cultura e de hábitos de resolução de conflitos”. (*Idem, Ibidem*, p. 50).

3. O PROVIDOR DO ESTUDANTE

Prover, ou seja, o ato de providenciar ou fornecer com o que é necessário, correspondia à missão dos Provedores na Idade Média. Em quase todas as localidades eram os Provedores das Misericórdias os mais conhecidos, mas esta missão era também desempenhada em confrarias e em algumas obras de beneficência. A título de exemplo, Luís de Camões assumiu a função de Provedor-mor dos órfãos, defuntos e ausentes, em Macau, competindo-lhe tutelar, guardar, gerir e acautelar bens de heranças e velar pelos direitos daqueles que não podiam defender os seus direitos.

No século XVIII, os poderes e jurisdições dos Provedores, regulados pelas Ordenações Filipinas, obrigava-os à vigilância cuidada e à tutela apertada dos Senados Municipais no que concerne às finanças e aos bens dos concelhos. Na qualidade de agentes régios, eram também encarregues da fiscalização de rendas e de bens públicos da Fazenda ou dos Concelhos, mas eram também legalmente vocacionados para a proteção a indivíduos em situação fragilizada, como os órfãos, as viúvas, os doentes, os pobres (Silva, 2007).

Nos Estados Unidos, de acordo com Édson Correia de Oliveira (n.d.), a função de *ombudsman* na área da comunicação social, foi criada nos anos 60, motivada pelo sucesso das experiências levadas a cabo no jornal norte-americano "The Washington Post". Surgem, então, a partir dessa altura, diversos Provedores de Leitores, Provedores de Ouvintes e de Telespectadores, com a missão de emitirem recomendações sobre artigos, notícias e formas de apresentar conteúdos informativos, no que se refere a recomendações dos destinatários da informação em relação aos critérios e ética jornalística, ou missões

editoriais dos órgãos da Comunicação Social. A orientação destes provedores é centrada na qualidade e nos potenciais efeitos danosos dos conteúdos de informação escrita e audiovisual.

Mais recentemente, a Constituição da República Portuguesa de 1976 instituiu o Provedor de Justiça, segundo o modelo do *Ombudsman*, dos países escandinavos, como órgão a quem os cidadãos podem apresentar queixas e expor reclamações contra a administração e autoridades públicas, podendo investigar livremente e fazer recomendações. De referir que *Ombudsman* é uma palavra sueca que significa representante do cidadão, correspondendo a uma função pública criada para canalizar problemas e reclamações da população.

Na União Europeia e em outros países foram criadas funções semelhantes ao *Ombudsman* ou Provedor de Justiça, com designações variadas de Ouvidor, Auditor, Mediador, Defensor, entre outras. Essas funções geralmente possuem poderes de recomendação não vinculativa, mas que podem passar pela apresentação de propostas de alteração de determinados normativos considerados injustos ou inapropriados (Instituto de Ciências Jurídico-Políticas, 2021).

Na União Europeia, de acordo com o Parlamento Europeu (2023), a função de Provedor de Justiça Europeu foi criada em 1994 e tem como missão investigar queixas contra instituições, órgãos, serviços e agências da UE. O Provedor de Justiça Europeu tem poderes para recomendar soluções para os problemas identificados, mas as suas recomendações não são vinculativas.

A figura do provedor, com diferentes variações, tem sido introduzida em outras áreas do setor público e privado, semelhante às funções de apreciação graciosa e não vinculativa do Provedor de Justiça. Algumas empresas, tanto grandes quanto pequenas, têm instituído provedores de clientes para resolver conflitos de consumo e reclamações sobre a qualidade de produtos e serviços.

Em outros casos surgiram provedores especializados em conflitos locais, como os Provedores dos Municípios e Provedores do Ambiente.

Na área da educação surgiu também o Provedor do Estudante e, em Portugal, existe legislação que regula, no ensino superior, o seu papel. A Lei nº 62/2007, de 10 de setembro, estabelece o regime jurídico das instituições de ensino superior e prevê a figura do Provedor do Estudante, que tem como objetivo defender os interesses dos estudantes, garantindo que as suas preocupações sejam tratadas de forma justa e imparcial. A defesa dos direitos dos estudantes é efetuada em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição, designadamente com os conselhos pedagógicos, bem como com as suas unidades orgânicas (Assembleia da República, 2007).

De acordo com a lei, as instituições de ensino superior devem ter um Provedor do Estudante que seja independente e imparcial, atuando em nome dos estudantes e aconselhando-os em questões relacionadas com a sua vida académica e não académica.

O Provedor do Estudante tem o dever de promover a igualdade de oportunidades e a proteção dos direitos e interesses dos estudantes, podendo intervir em situações de conflito ou litígio entre os estudantes e a instituição de ensino.

Além disso, em algumas instituições de ensino superior em Portugal, o Provedor do Estudante pode ser eleito pelos próprios estudantes, a fim de garantir uma maior representatividade e participação dos estudantes nas questões que os afetam.

Em Portugal, a figura do Provedor do Estudante é mais comum no ensino superior, especialmente nas universidades. Além disso, de acordo com Pereira (n.d.), em artigo intitulado "O que poderá vir a ser um provedor do estudante?", em algumas instituições de ensino, como o Instituto Politécnico de Leiria, foi criado o "Provedor do Caloiro", com a missão de apreciar conflitos entre caloiros e outros estudantes em relação a abusos de praxes. No ensino secundário, é muito pouco comum a existência de estruturas que desempenhem funções semelhantes para garantir os direitos dos estudantes e promover um ambiente de aprendizagem positivo. Não obstante, muitas escolas secundárias em Portugal têm órgãos de estudantes, como a Associação de Estudantes, que representam os interesses dos estudantes e podem atuar como uma voz para os estudantes dentro da administração da escola. Esses órgãos podem ajudar a resolver problemas, mediar conflitos e fornecer orientação e apoio aos estudantes.

Assim, de forma resumida, um provedor é uma figura pública, idónea, competente e independente que tem como missão apreciar conflitos entre um tipo de sujeito (estudante, aluno, cidadão, munícipe, cliente, consumidor, leitor, ouvinte, telespectador, etc.) e os parceiros das relações mais frequentes e prováveis. O provedor emite recomendações céleres, com natureza não vinculativa, mas que não ficam limitadas pelas leis, normas e regulamentos em vigor. Em nome da justiça, da equidade e do bom senso, o provedor pode até mesmo propor alterações às normas de qualquer nível aos órgãos competentes (Convibra, 2017).

3.1. - Diferença entre Mediador Escolar e Provedor do Aluno

O Mediador Escolar e o Provedor do Aluno ou do Estudante desempenham papéis distintos e assumem as suas próprias responsabilidades e objetivos.

O mediador escolar é um profissional treinado em técnicas de resolução de conflitos. O seu papel principal é facilitar a comunicação entre as partes em conflito (que podem ser alunos, professores, pais, etc.) com o objetivo de os ajudar a chegar a uma solução mutuamente aceitável. O mediador não toma partido nem impõe soluções, mas orienta o processo de diálogo e negociação. A mediação escolar é geralmente voluntária e confidencial (PEPSIC, 2017).

Após consulta das competências a cargo do Provedor do Estudante na Universidade de Évora e na Universidade Europeia (ambas sem data), depreende-se que o provedor do estudante, também conhecido como *ombudsman* do estudante em alguns contextos, assume um papel mais formal e institucional. Este profissional é responsável por garantir que os direitos dos estudantes sejam respeitados dentro da instituição educacional. Eles recebem e investigam queixas de estudantes sobre questões como tratamento injusto, discriminação, ou problemas académicos. O provedor do estudante pode fazer recomendações para mudanças de políticas ou práticas dentro da escola para melhorar a experiência do estudante.

Em resumo, enquanto o mediador escolar se concentra em facilitar a resolução de conflitos específicos através do diálogo e negociação, o provedor do estudante tem um papel mais amplo na proteção dos direitos dos estudantes e na promoção de melhorias institucionais.

II – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA

1. Problemática da investigação

O presente projeto terá como objetivo compreender qual o grau de conhecimento/expetativas que os alunos, de uma escola de 3.º ciclo e secundária de Évora, possuem acerca do papel desempenhado por um mediador em contexto escolar, bem como aferir se, de acordo com a sua opinião, existe a necessidade de implementar um projeto de mediação - Provedor do Aluno.

Para o estudo que se propõe, partiremos da seguinte hipótese de investigação:

“Como implementar um projeto de mediação numa Escola de 3.º ciclo/secundária de Évora”

Tendo em consideração a definição dos objetivos para o respetivo estudo e a questão de partida emergiram as seguintes questões de investigação:

- ♦ Como definem os alunos a palavra mediação?
- ♦ Qual o grau de conhecimento que os alunos têm do papel desempenhado por um Mediador Escolar?
- ♦ Que expectativas têm os alunos em relação às funções de um Mediador Escolar?
- ♦ Qual o grau de necessidade existente na escola alvo de análise para implementar um projeto de mediação escolar?

2. Opções Metodológicas

Tendo em atenção os objetivos definidos para este estudo, do ponto de vista metodológico, propõe-se realizar uma investigação quantitativa. Em relação ao *design*, trata-se de um estudo de caso, uma vez que se pretenderá explorar, descrever ou explicar (Yin, 1994). Quanto ao âmbito do estudo de caso, refere-se a um estudo de caso exploratório, uma vez que o objetivo é aprofundar a compreensão de um fenómeno pouco investigado, levando à identificação de categorias de observação ou à geração de hipóteses para estudos posteriores (Yin, 2005).

Além disso, um dos pontos fortes do estudo de caso é a possibilidade que dá ao investigador de utilizar várias fontes de evidência (Yin, 2005). A utilização destes diferentes instrumentos constitui uma forma de obtenção de dados de diferentes tipos, os quais proporcionam a possibilidade de cruzamento de informação. Face às características do estudo de caso, consideramos, pois, que este tipo de abordagem metodológica é a mais adequada, já que irá ao encontro dos objetivos propostos, bem como às expectativas iniciais do estudo.

Para chegarmos aos resultados de investigação, os instrumentos de recolha de dados serão: a aplicação de inquéritos por questionário aos alunos e a análise documental. Através do tratamento de dados obtidos pretende-se recolher a informação de que necessitamos para responder com precisão e detalhe à nossa questão inicial. Em relação à análise documental, importa referir que, num contexto de investigação educacional, os documentos são fontes de dados brutos para o investigador e a sua análise implica um conjunto de transformações, operações e verificações, realizadas a partir dos mesmos com a finalidade de lhes ser atribuído um significado relevante em relação a um problema de investigação (Flores, 1994). Os documentos oficiais, que serão alvo de análise, referem-se à evolução da ocorrência de casos de indisciplina, nos últimos anos, na escola, à legislação em vigor, que enquadre juridicamente a mediação em Portugal, aos estudos realizados no âmbito da mediação escolar, bem como outros documentos cuja pertinência se verifique ao longo da realização da investigação.

Uma vez que recorreremos a fontes múltiplas de dados e a métodos de recolha diversificados é também nosso objetivo, que a obtenção de dados de diferentes tipos, proporcione a possibilidade de cruzamento ou triangulação da informação e, conseqüentemente, através deste processo, seja possível evitar ameaças à validade interna inerente à forma como os dados da investigação são recolhidos.

3. Caraterização do Contexto da Investigação

Caracterização do Concelho de Évora

De acordo com Machado (1984), o "Dicionário Onomástico Etimológico da Língua Portuguesa" apresenta informações sobre a origem etimológica do nome Eborá. A palavra é de origem céltica, pois relaciona-se com a palavra irlandesa *ibhar* e a gaulesa *eburos*, que significam «teixo», nome de uma espécie de árvore, totémica que servia para envenenar setas.

O concelho de Évora localiza-se numa vasta planície que se estende ao sul de Portugal, na região do Alentejo. É uma região quase plana que teve a sua origem devido à erosão normal das águas correntes, que desgastaram as elevações e as foram aplanando e uniformizando, denominada de peneplanície. É caracterizada por uma ondulação suave a uma cota média de 240 metros, realçando-se alguns relevos de pequena altitude, como a serra de S. Mamede, e é cortada por três grandes bacias hidrográficas – as do Tejo, do Sado e do Guadiana.

Apesar de se terem verificado algumas transformações nos últimos anos, a paisagem da região ainda se caracteriza pela cultura de cereais em regime extensivo, com zonas de pastagens e floresta de sobro e azinho. O olival, as vinhas, as culturas de regadio de arroz e, mais recentemente, a cultura agrícola de frutos de casca rija são outras marcas características do concelho.

A cidade de Évora é o principal polo urbano da região, em termos populacionais e funcionais. Não obstante, de acordo com os dados definitivos dos Censos de 2021, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística (2021) o concelho sofreu um decréscimo populacional, visto que, na última década passou de uma população de 56.596, em 2011, para 53.577, em 2021, verificando-se assim, uma perda de 3019 habitantes. Possui também fáceis acessibilidades a alguns dos principais núcleos urbanos do país. O público escolar é proveniente de classes sociais relacionadas com os serviços (77% da população ativa), com grande peso da Universidade de Évora e dos serviços descentralizados do Governo Central ("Desenvolvimento Económico", s.d.), indústria e construção (18% da população ativa), principalmente no sector dos componentes eletrónicos e eletromecânicos e construção e agricultura e pescas (5% da população ativa) ("Investidor em Évora", s.d.)

O Concelho de Évora estende-se por uma notável área de 1.309 km². Esta extensão representa, de forma significativa, cerca de 5% da totalidade da região em que está inserido. Ao observarmos o espaço urbano deste concelho, vemos que ele abrange uma área de 1.643 hectares, uma dimensão que se espalha de maneira diversificada através das suas 19 freguesias. Destas, 7 têm características predominantemente urbanas, das quais 3 se localizam no emblemático Centro Histórico de Évora, enquanto as restantes 12 apresentam uma vocação mais rural.

No que diz respeito à sua demografia, o Concelho de Évora alberga uma comunidade de 53.577 pessoas que ali residem permanentemente. No entanto, ao compararmos os dados mais recentes com os registados nos Censos de 2011, é possível identificar uma ligeira diminuição da população, traduzida numa variação negativa de 0,5%. Esta tendência é, de alguma forma, refletida na densidade populacional do concelho, que se fixa em 41 habitantes por km², conforme citado por Simplício (s.d.).

Em síntese, o Concelho de Évora não só se destaca pela sua vastidão territorial e pela riqueza histórica do seu centro urbano, mas também pelas suas nuances demográficas e pela forma como a população se distribui entre as áreas urbanas e rurais.

De acordo com os resultados dos Censos de 2021, a composição demográfica da população residente mostra uma tendência que suscita preocupações, especialmente no que se refere ao grupo etário dos 0 aos 14 anos. Este grupo, que engloba as crianças e os jovens, apresenta valores que não são considerados favoráveis, indicando possíveis implicações para o futuro demográfico e socioeconómico da região. Este grupo etário corresponde a 13,2% da população do concelho, tendo-se verificado, comparativamente com os censos de 2011, um decréscimo de 1,2%. A população em idade ativa diminuiu também 2,7% na última década, representando atualmente 63,2% da população residente e a população idosa aumentou 3,9%, correspondendo a 23,6% dos habitantes.

Ao longo das últimas décadas, tem-se observado na cidade de Évora uma marcante dinâmica de urbanização, reflexo de uma tendência global. Este fenómeno manifesta-se através da crescente migração de pessoas dos núcleos populacionais de menor envergadura em direção a espaços urbanizados. Tanto as grandes cidades como as cidades mais pequenas têm sido destinos preferenciais para esses indivíduos. A procura por melhores oportunidades, infraestruturas e serviços pode explicar essa movimentação, alinhando-se a um contexto mais amplo de concentração urbana que se verifica em diferentes partes do mundo. Esta mudança no padrão de assentamento populacional em Évora é parte integrante de transformações mais vastas nas dinâmicas populacionais contemporâneas.

De acordo com os dados da Pordata (n.d.), no quadro resumo sobre Évora que apresenta informações sobre os municípios e regiões, o nível de escolarização da população do concelho tem vindo a aumentar na última década, uma vez que se verificou um decréscimo da população analfabeta (de 2.844% em 2011 para 1.491% em 2021), um aumento da população com o 12º ano de escolaridade (de 18,7% em 2011 para 25,7% em 2021) e um aumento da população que concluiu o ensino superior (de 18,5% em 2011 para 24,6% em 2021). Regista-se, ainda assim, que 17,8% da população residente apenas possui o primeiro ciclo do ensino básico.

Localizada na freguesia da Malagueira e Horta das Figueiras, a Escola Secundária Severim de Faria é um ponto de referência educacional na região. No entanto, a relevância desta área não se limita apenas ao âmbito educacional. É nesta freguesia que se encontra a Estação dos caminhos de ferro, que se tornou fundamental para a mobilidade ferroviária na região. Juntamente com ela, o Terminal Rodoviário proporciona uma extensa conectividade rodoviária para residentes e visitantes.

Na área também é o endereço da sede do Sistema Integrado de Transportes e Estacionamento de Évora (SITEE), demonstrando a importância estratégica que a freguesia detém no que concerne à gestão e organização dos transportes urbanos. Adicionalmente, este território é enriquecido pela presença do Parque Industrial e Tecnológico de Évora (PITE). Este espaço destina-se não só a acolher diversas empresas e *startups* inovadoras, mas também a fomentar o crescimento tecnológico e industrial na cidade de Évora, tornando-se assim um polo dinâmico de desenvolvimento económico e inovação.

A trajetória da Escola começa a desenhar-se no dia 16 de julho de 1960. Originalmente, a instituição tinha o nome de "Colégio de Nossa Senhora do Carmo", uma denominação atribuída pela influente Manuela de Brito.

Apenas alguns anos depois, especificamente no ano letivo de 1962/63, a instituição passou por uma reestruturação nomeativa e tornou-se conhecida como "Instituto das Irmãs Doroteias". Durante esse período, a Escola servia tanto a alunos internos quanto externos, oferecendo assim diferentes modalidades de ensino.

Avançando para a década de 1970, em 1973, o Governo português viu a importância estratégica da instituição e iniciou conversações com a entidade detentora do espaço, visando a aquisição do edifício. Esta negociação culminou em 1975, com a efetiva compra do imóvel pelo Estado. No mesmo ano letivo, uma comissão instaladora foi designada, e o edifício passou por significativas obras de restauro e melhorias.

No ano letivo subsequente, 1976/77, a instituição adotou uma nova identidade, passando a ser conhecida como "Escola Secundária da Sé", inaugurando as suas atividades com os

alunos dos 7º e 8º anos. Com a evolução das suas atividades, surgiu a ideia inovadora de criar um alojamento misto para estudantes no último andar da edificação. Este projeto gerou uma variedade de opiniões, muitas delas contrárias. Contudo, enfrentando resistências e desafios, em março de 1980, o alojamento foi inaugurado, marcando mais um capítulo importante na história da escola.

Durante o ano letivo de 1987/1988, teve início um projeto abrangente de ampliação e recuperação da estrutura preexistente. Esta intervenção pretendia modernizar as instalações, tornando-as mais apropriadas e ajustadas às necessidades e critérios da pedagogia daquele tempo. Todo este empenho resultou na finalização das obras no ano letivo de 1989/90, proporcionando a alunos e docentes um espaço mais adequado e em linha com os requisitos educativos contemporâneos.

Avançando para o ano letivo de 2008/2009, a Escola Secundária Severim de Faria tornou-se novamente alvo de significativas remodelações. Em foco estavam obras de intervenção e atualização, levadas a cabo pela Parque Escolar. Este novo ciclo de renovações teve como objetivo não apenas melhorar a infraestrutura, mas também introduzir novidades que acompanhassem as transformações no panorama educativo e as expectativas para o ensino secundário no século XXI.

Espaço físico e escolar

Localizada no coração educativo da região, a Escola Secundária Severim de Faria é um reflexo das orientações estabelecidas pelo Programa de Modernização das Escolas do Ensino Secundário. Esta instituição evidencia, em cada detalhe, a capacidade de adaptação aos mais recentes requisitos do ambiente educativo, incorporando não só as novidades provenientes do seu próprio projeto educativo, mas também abraçando as metodologias de ensino-aprendizagem mais atuais e cumprindo rigorosos padrões de sustentabilidade ambiental e eficácia energética.

A tarefa de requalificação desta instituição não foi meramente superficial. Caracterizou-se por uma profunda remodelação, tanto das instalações internas quanto dos espaços ao ar

livre. O design arquitetónico da escola é composto por dois segmentos simétricos, estrategicamente distribuídos em torno de dois espaçosos pátios. No coração do complexo, encontramos a Biblioteca e a zona Polivalente. O andar superior, por sua vez, foi concebido de forma mais recuada, criando uma série de terraços que contornam e realçam os pátios abaixo.

A estrutura da escola abrange quatro andares, concebidos para albergar 36 turmas. Estes pisos acolhem salas de aula tradicionais, espaços dedicados às Ciências e Tecnologias, Artes, Oficinas, bem como salas específicas para o ensino de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Há ainda laboratórios especializados em Física e Química, Biologia e Geologia, uma biblioteca aconchegante e um auditório multifuncional. Complementam esta infraestrutura, diversos gabinetes de trabalho para docentes e não docentes, além de zonas administrativas, um refeitório convidativo e um bufete.

Externamente, a escola dispõe ainda de um Pavilhão Desportivo, uma sala dedicada à prática de ginástica e campos para diversos desportos, todos equipados com vestiários modernos. Em termos de conforto, todas as instalações são providas de sistemas de aquecimento e ventilação adequados.

Além de todas estas características, o perímetro da escola é enriquecido por uma extensa área verde, salpicada de diversas espécies arbóreas, proporcionando à instituição um cenário sereno e harmonioso.

A Comunidade Escolar

Os alunos

A comunidade estudantil desta instituição é formada por aproximadamente 800 estudantes. Este universo de alunos está assim distribuído: 13 turmas pertencentes ao ensino básico e 21 turmas vinculadas ao ensino secundário. Ao detalhar os números, temos 325 estudantes a frequentar o 3º ciclo, o que representa 40,3% da população escolar. Já os cursos científico-humanísticos são frequentados por 399 alunos, o equivalente a 49,5% do

total, enquanto os cursos profissionais contam com 82 inscritos, ou seja, 10,2% do conjunto.

Quanto às idades, os alunos desta instituição encontram-se, maioritariamente, entre os 12 e os 19 anos. Estes jovens provêm de várias zonas do concelho, contudo, é de assinalar que a grande maioria, cerca de 89%, reside em Évora.

Relativamente a apoios económicos, dentro do universo de alunos do Ensino Básico e Secundário, 44 são beneficiários do escalão A e 69 do escalão B, o que, em termos percentuais, traduz-se em 14% do total de alunos da instituição. Esta distribuição sugere que, apesar de algumas famílias necessitarem de apoio, a comunidade educativa, de um modo geral, não apresenta graves carências económicas. Desta forma, pode-se inferir que, no que toca a aspetos financeiros, a trajetória académica e profissional destes jovens, no horizonte próximo, não enfrentará grandes obstáculos.

Relativamente à taxa de retenção, frequentemente usada para avaliar a qualidade e eficácia de um sistema de ensino e que de acordo com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), é a "proporção de alunos que repetiram o ano letivo em relação ao total de alunos na mesma série/ano no início do ano letivo" (INEP, 2020), verifica-se que, nesta escola, no ano letivo 2020/2021, em todos os níveis de escolaridade do 3.º ciclo e secundário de uma forma geral se encontra abaixo da média Nacional. (Infoescolas, 2021).

Em dados relativos ao ano letivo 2020/2021, no que diz respeito aos percursos diretos de sucesso, ou seja, percentagem de alunos da escola que concluíram o seu ciclo de ensino dentro do tempo normal, podemos verificar que esta escola se encontra com valores muito idênticos aos da média nacional. Ao nível do 3.º ciclo, a percentagem de alunos que concluem o 3.º ciclo em três anos é de 92%, sendo a média nacional de 93% e ao nível do ensino secundário, nos cursos científico-humanísticos, de 77%, enquanto a média nacional é de 76%. (Infoescolas, 2021).

O pessoal docente

Na Escola Secundária Severim de Faria, o corpo docente é composto por aproximadamente oitenta e dois professores, que estão distribuídos pelos vários grupos de disciplinas. Destes, uma significativa maioria, ou seja, 71,4%, integra o QE – Quadro de Escola, evidenciando um vínculo mais permanente à instituição. Por sua vez, 14,3% encontram-se alocados ao QZP – Quadro de Zona Pedagógica, enquanto que a mesma percentagem, 14,3%, é constituída por professores contratados. Este panorama revela uma notável estabilidade no seio do corpo docente, o que se traduz em benefícios para o processo educativo: assegura-se uma consistência e continuidade pedagógicas que são cruciais para uma aprendizagem de qualidade e para o alcance de bons resultados académicos. Adicionalmente, a escola está equipada com um Serviço de Psicologia e Orientação, que é assegurado por um profissional de psicologia, reforçando o apoio aos alunos em áreas tão essenciais como a orientação vocacional e o bem-estar emocional.

O pessoal não docente

No contexto das recentes mudanças introduzidas pelas transferências de competências para os Municípios, estabelecidas pelo Decreto-Lei n.º 21/2019, de 30 de janeiro, houve uma redefinição significativa no que concerne à gestão do pessoal não docente ligado ao Ministério da Educação. Esta reforma determinou que a responsabilidade pelo pessoal não docente, que anteriormente pertencia ao Ministério da Educação, passasse a ser das Câmaras Municipais. Tal mudança incluiu não apenas a transferência de pessoal já em funções, mas também delegou nas Câmaras a competência para o recrutamento, seleção e toda a gestão relacionada com estes profissionais, abrangendo todos os níveis e ciclos de ensino.

Neste quadro, na Escola Secundária Severim de Faria, trabalham atualmente 21 Assistentes Operacionais. Destes, 19 têm o seu vínculo laboral estabelecido com a Câmara Municipal de Évora. Adicionalmente, a escola conta com 13 Assistentes Técnicos, dos quais 11 estão vinculados também à mesma entidade municipal. Esta configuração reflete as implicações práticas da reforma e mostra a crescente interação entre a gestão escolar e a administração local.

III - APRESENTAÇÃO DOS DADOS – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADO

1. Inquéritos por questionário

O inquérito por questionário realizado aos alunos do 3.º ciclo e secundário da Escola Secundária Severim de Faria, visa compreender qual o grau de conhecimento/expetativas que os alunos possuem acerca do papel desempenhado por um mediador em contexto escolar, bem como aferir se, de acordo com a sua opinião, existe a necessidade de implementar um projeto de mediação - Provedor do Aluno, nesta escola.

Numa primeira fase foi elaborada uma matriz de questionário, onde foram listadas e definidas um conjunto de questões, tendo em conta os objetivos deste questionário.

Pretende-se efetuar uma caracterização dos sujeitos e dados gerais sobre a sua dimensão académica, conhecer a opinião dos sujeitos sobre a sua escola, determinar o grau de conhecimento dos sujeitos sobre a temática da mediação e perceber a necessidade de implementação de um projeto de mediação bem como a opinião sobre as características que o mesmo deve assumir.

Esta matriz de questionário foi posteriormente validada, pelas professoras Dr.ª Lurdes Nico e Dr.ª Maria de Lurdes Moreira.

O inquérito é composto por 21 questões, dividido por 4 blocos que contribuem para a fácil recolha dos dados, tratamento e análise da informação quantitativa.

Através da direção desta escola, foi possível ter acesso ao n.º de alunos que a frequentam por ano de escolaridade, tendo-se definido, para a obtenção de uma amostra representativa de cada ano de escolaridade, aplicar estes questionários tendo em conta a representatividade por ano de escolaridade dos alunos.

Para o cálculo desta amostragem foi efetuada a seguinte tabela de dados:

Tabela 1 - *Cálculo da Amostragem do Questionário*

Ano de Escolaridade	N.º de Turmas	N.º de Alunos	%	N.º de Alunos a Inquirir
Ensino Regular				
7.º Ano	4	104	13%	14
8.º Ano	5	115	15%	17
9.º Ano	4	110	14%	16
10.º Ano	6	131	17%	22
11.º Ano	6	134	17%	23
12.º Ano	4	103	13%	14
Ensino Profissional				
1.º Ano	2	38	5%	2
2.º Ano	2	27	3%	1
3.º Ano	1	10	1%	0
N.º Total	34	772	100%	109

Para a aplicação do inquérito por questionário aos alunos, foi escolhida a aplicação Microsoft Forms.

Após as devidas autorizações por parte da Direção do agrupamento de que esta escola faz parte, foi iniciada a aplicação dos inquéritos por questionário no início do mês de fevereiro de 2023, a uma turma de cada ano de escolaridade, através da aplicação Microsoft Forms, em modo online.

Para a aplicação deste questionário aos alunos foi solicitado previamente, através dos diretores de turma, uma autorização dos encarregados de educação dos alunos das turmas que seriam envolvidas neste questionário.

No que se refere aos alunos do 7.º, 8.º e 9.º ano, os questionários foram aplicados nas aulas da disciplina de Tecnologias da Informação e Comunicação, para que o professor da disciplina pudesse auxiliar os alunos nas suas dúvidas. Aos restantes alunos, o questionário

foi aplicado com o auxílio dos diretores de turma, nas aulas que os alunos têm com o mesmo.

Responderam ao questionário 135 alunos, ou seja, cerca de 17,5% dos alunos que frequentam a Escola Secundária Severim de Faria no ano letivo de 2022/2023.

Relativamente ao que tinha sido planeado inicialmente, com exceção dos alunos que frequentam o 10.º ano de escolaridade, foi possível inquirir mais alunos do que o previsto.

Em relação aos alunos que frequentam o ensino profissional, devido ao número muito reduzido de alunos, o questionário foi aplicado apenas a uma turma do 2.º ano, que representa cerca de 9,3% dos alunos que frequentam este tipo de ensino, nesta escola.

Tabela 2 - N.º de Questionários efetuados por turma

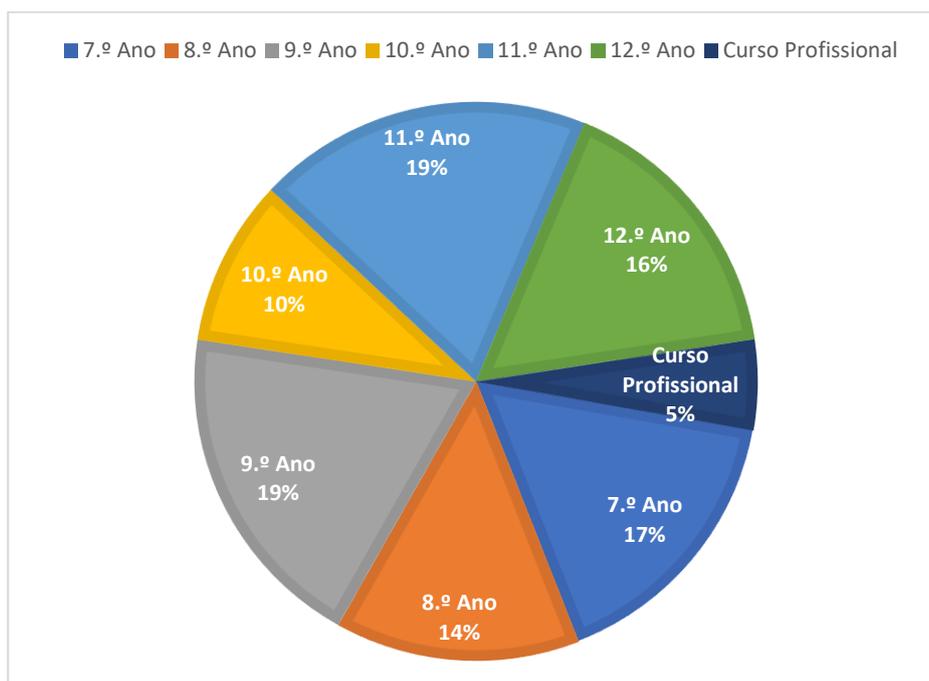
Ano de Escolaridade	N.º de Turmas	N.º de Alunos	N.º de Inquiridos	%
Ensino Regular				
7.º Ano	4	104	22	21,2%
8.º Ano	5	115	19	16,5%
9.º Ano	4	110	26	23,6%
10.º Ano	6	131	13	9,9%
11.º Ano	6	134	26	19,4%
12.º Ano	4	103	22	21,4%
Ensino Profissional				
1.º Ano	2	38	0	
2.º Ano	2	27	7	25,9%
3.º Ano	1	10	0	
N.º Total	34	772	135	17,5%

2. Análise dos resultados dos inquéritos por questionário

A análise foi feita a partir da construção de uma base de dados através da aplicação Microsoft Forms, que foi posteriormente exportada para a aplicação Microsoft Excel, onde foi efetuada toda a análise dos dados recolhidos e aqui apresentados sob a forma de gráficos.

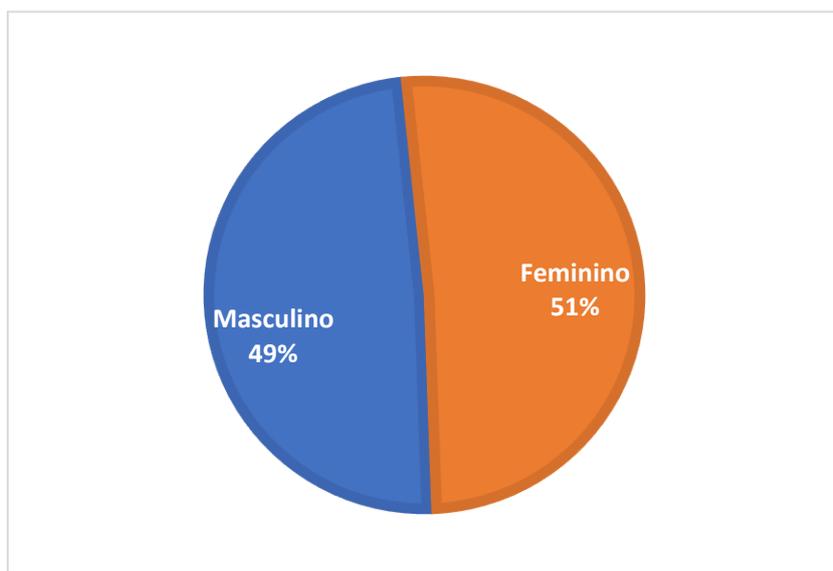
Nas questões 1, 2 e 3, os alunos tinham de responder sobre a sua caracterização pessoal e sobre a sua situação académica. De acordo com a amostra, os alunos que responderam ao inquérito estão distribuídos do seguinte modo: 17% dos inquiridos frequenta o 7.º ano, 14% o 8.º ano, 19% o 9.º ano, 10% o 10.º ano, 19% o 11.º ano, 16% o 12.º ano e 5% o 2.º ano do ensino profissional. (*gráfico 1*).

Gráfico 1 - N.º de alunos por ano de escolaridade



A distribuição desigual dos diferentes anos de escolaridade justifica-se pelo fato da existência de anos de escolaridade com mais turmas que outros.

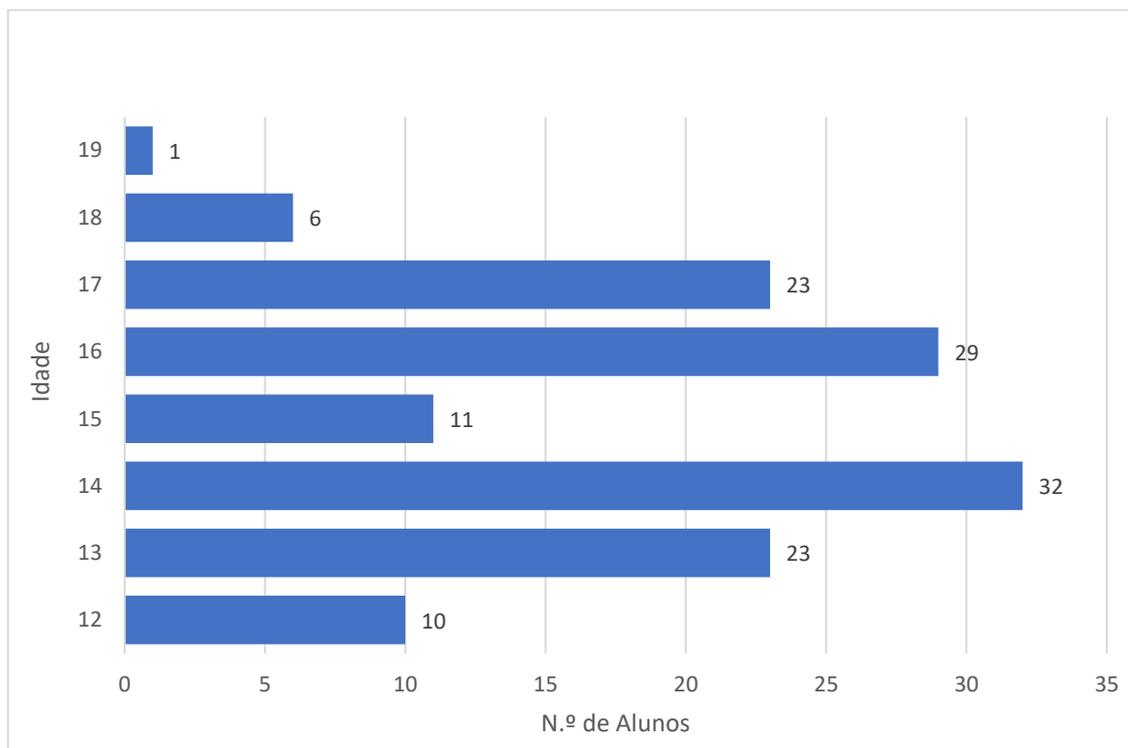
Gráfico 2 - Percentagem de alunos por género



Dos alunos inquiridos, 51% são do género feminino e 49% são do género masculino (gráfico2).

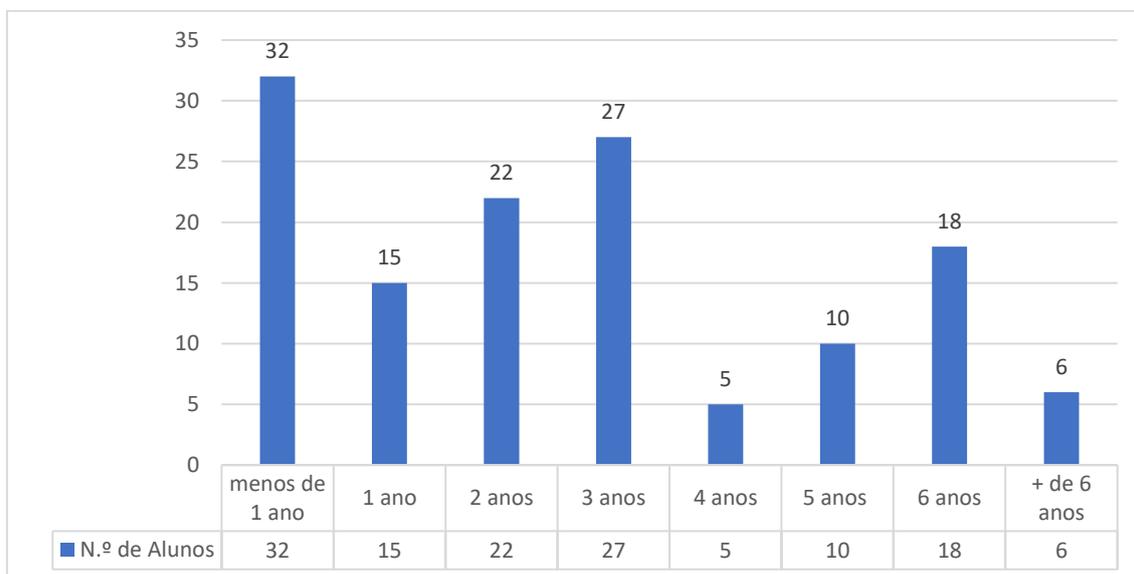
Relativamente à idade dos alunos inquiridos, 10 alunos têm doze anos, 23 têm treze anos, 32 têm catorze anos, 11 têm quinze anos, 29 têm dezasseis anos, 23 têm dezassete anos, 18 têm dezoito anos e 1 tem dezanove anos. Os inquiridos têm uma média de idade de 15 anos. (gráfico 3).

Gráfico 3 - Distribuição dos alunos por idade



Na questão sobre o número de anos que o aluno frequenta esta escola, a média é de 3 anos letivos, embora seja possível verificar que muitos alunos frequentam esta escola pela primeira vez (32 inquiridos), o que corresponde a 24% dos alunos.

Gráfico 4 - N.º de anos que os alunos frequentam esta escola



As questões seguintes do inquérito pretendem aferir se, no percurso académico dos alunos, estes já alguma vez foram alvo de alguma participação disciplinar nesta escola e o motivo que a originou. Cerca de 21% dos alunos já receberam, pelo menos, uma participação disciplinar e o motivo desta participação deveu-se, maioritariamente, ao seu comportamento em sala de aula (72%).

Gráfico 5 - *Percentagem de alunos que já tiveram uma participação disciplinar nesta escola*

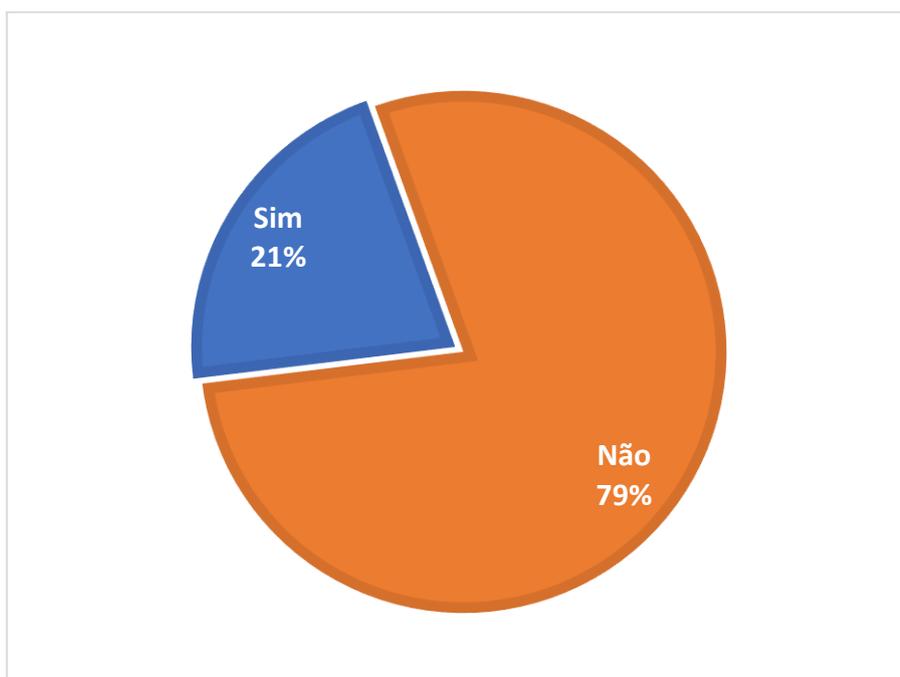
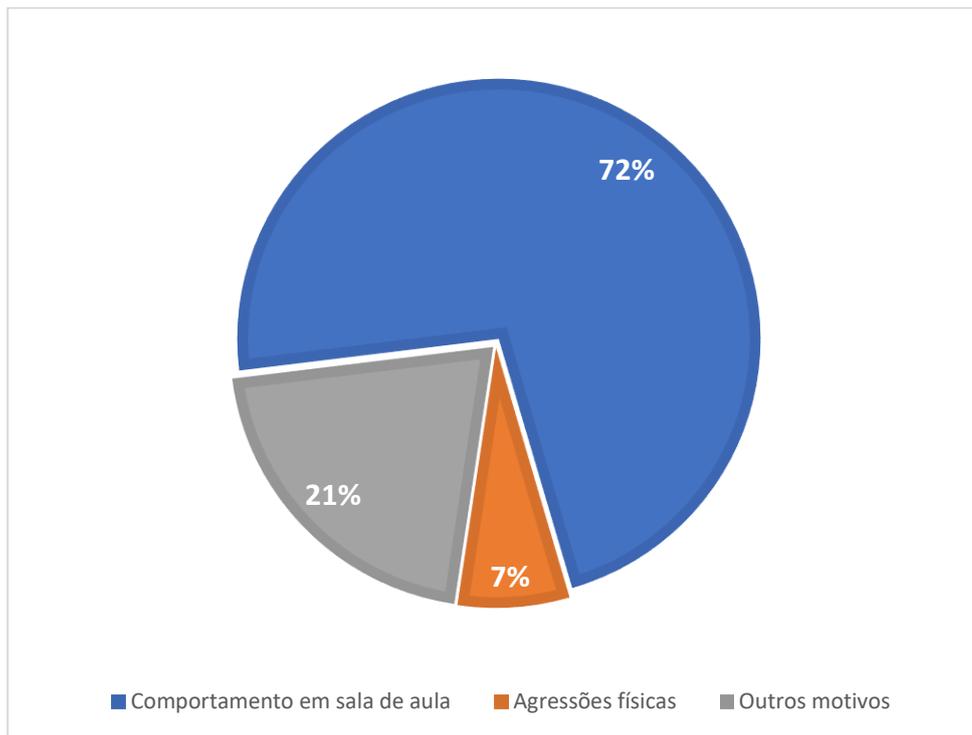
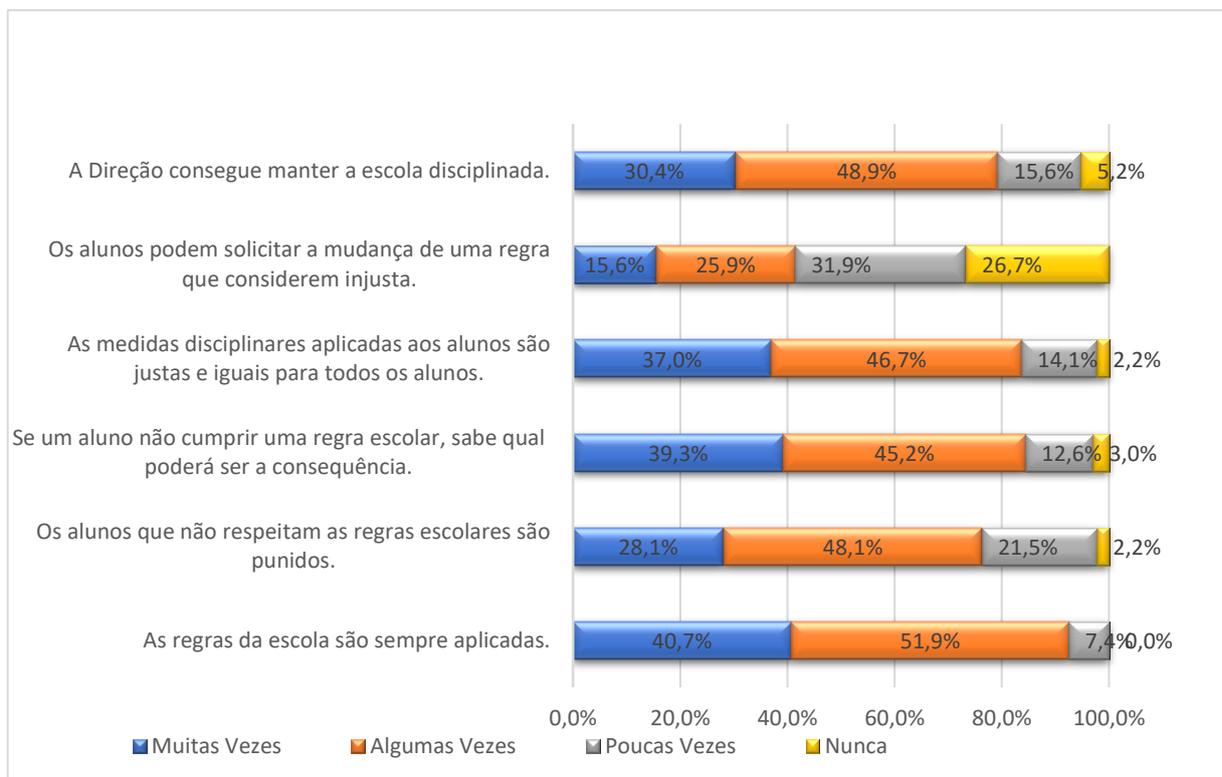


Gráfico 6 - Motivo da participação disciplinar dos alunos



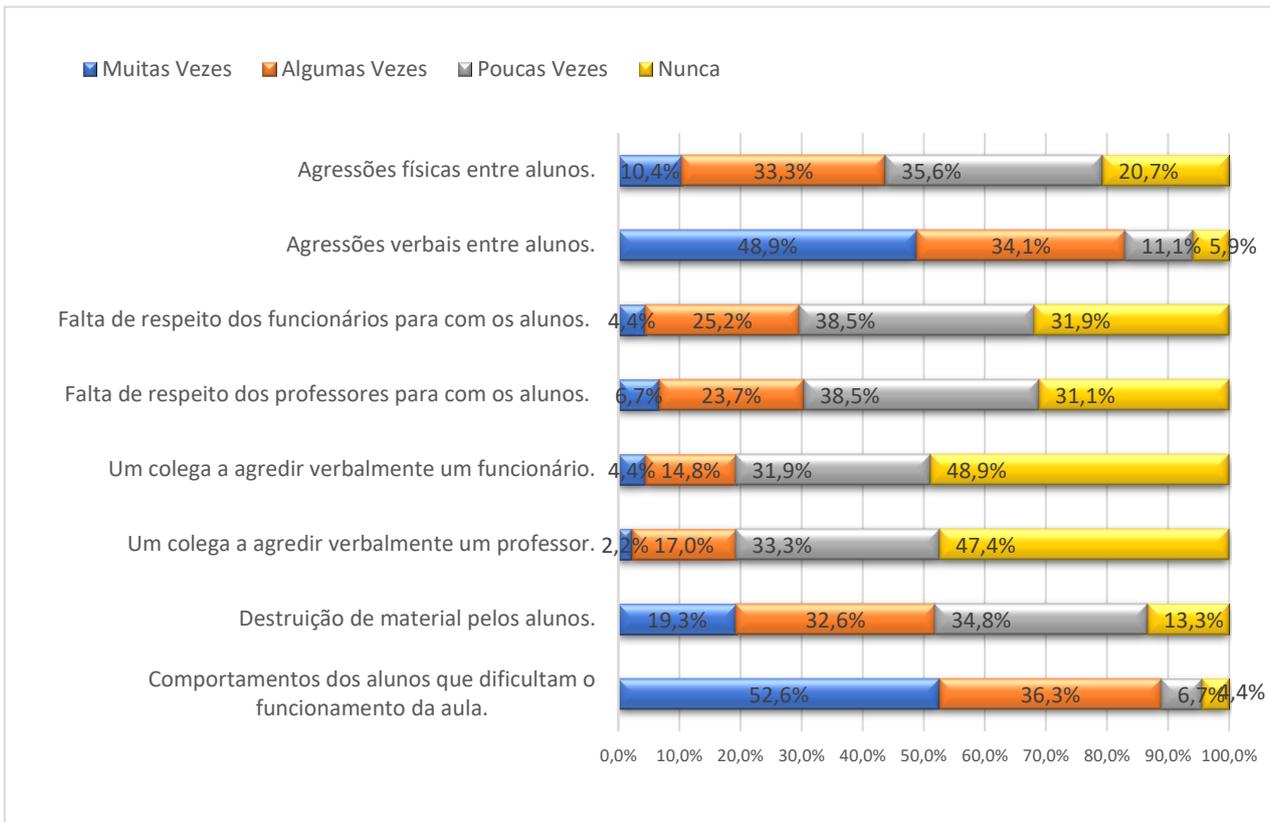
O próximo bloco de questões tem por objetivo conhecer a opinião dos alunos sobre a escola. Através da primeira questão deste bloco pretende-se conhecer a opinião dos alunos sobre as regras da escola e a sua aplicação. Pode-se verificar que a opinião dos mesmos, de uma forma geral, é consensual. Os alunos selecionam a opção algumas vezes como resposta, com exceção da sua opinião relativamente à possibilidade de poderem solicitar a mudança de uma regra que considerem injusta. Nesta questão, a opinião dos alunos não é concordante, existindo 26,7% dos alunos que considera que nunca podem solicitar a mudança de uma regra que considerem injusta, 31,9% escolheram a opção poucas vezes e 25,9% algumas vezes.

Gráfico 7 - Opinião dos alunos relativamente às normas e regras da escola (regulamento interno)



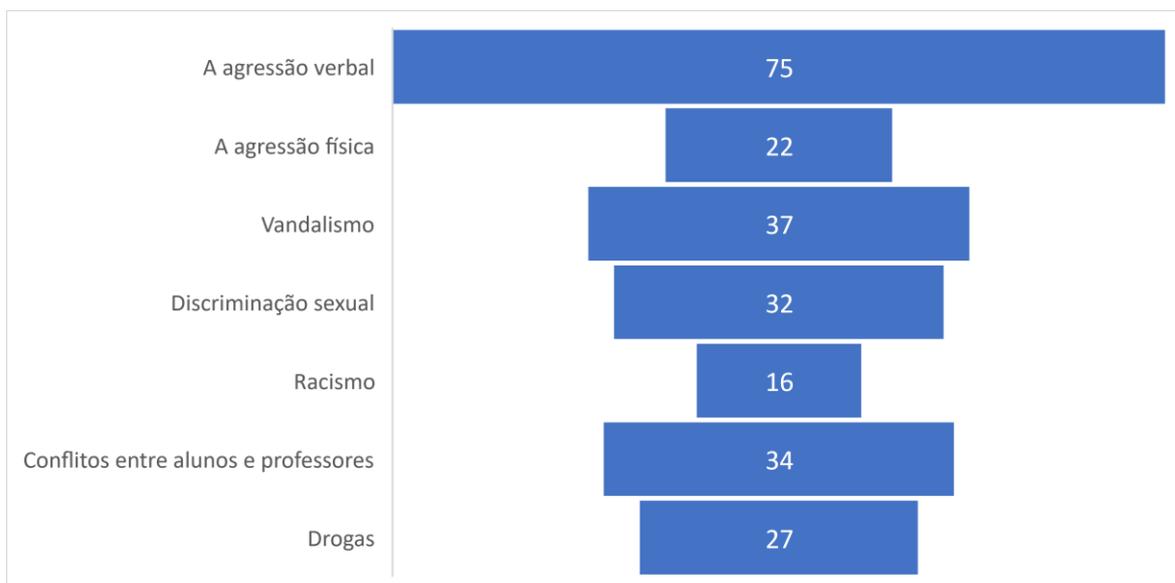
As questões seguintes do inquérito, visam saber a opinião dos alunos sobre quais os principais problemas existentes na escola. Ao nível de problemas que já tenham sido observados pelos alunos nesta escola, destacam-se o comportamento dos alunos, que dificultam o funcionamento das aulas com 52,6% e as agressões verbais entre alunos, em que 48,9% afirma ter verificado esta situação muitas vezes.

Gráfico 8 - Identificação de problemas observados na escola



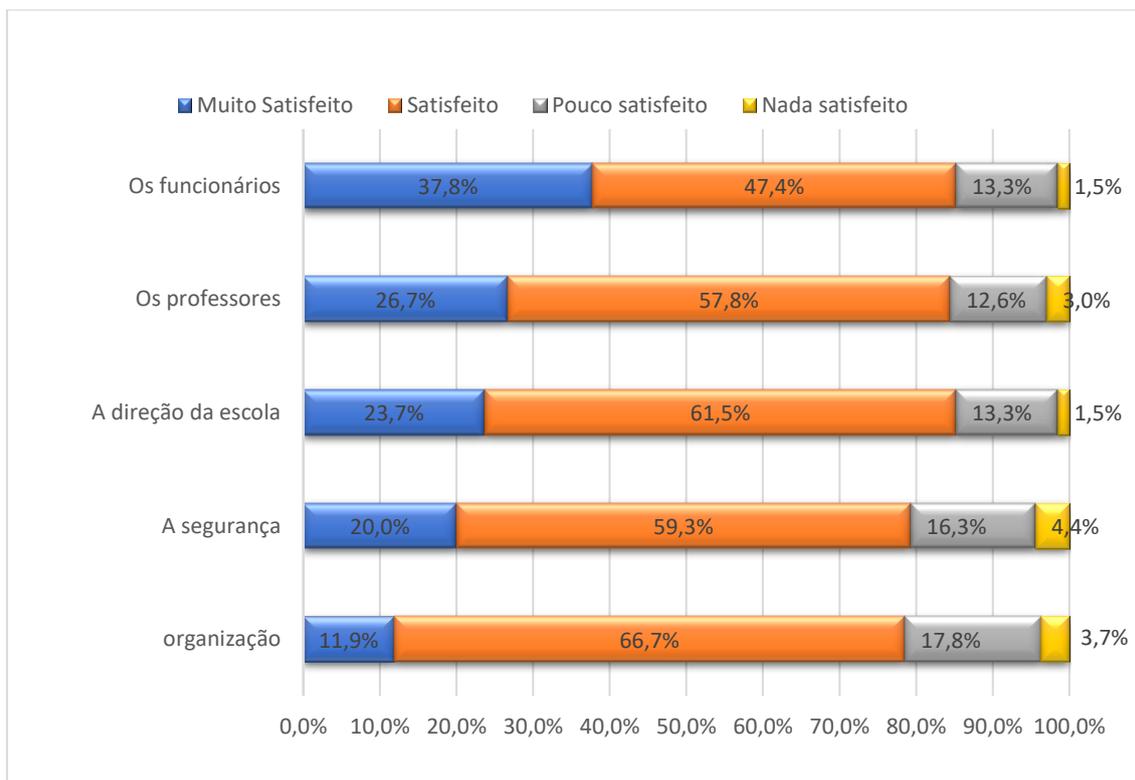
Quando questionados sobre quais os problemas mais graves que existem na escola, a maioria dos alunos (75 alunos), referem a agressão verbal, seguida do vandalismo (37 alunos) e do conflito entre alunos e professores (34 alunos).

Gráfico 9 - Identificação pelos alunos dos problemas mais graves



Convidados a classificar alguns aspetos da escola (funcionários, professores, direção da escola, a segurança e a organização da escola), os alunos demonstraram, na sua grande maioria, estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua escola em todos os aspetos indicados.

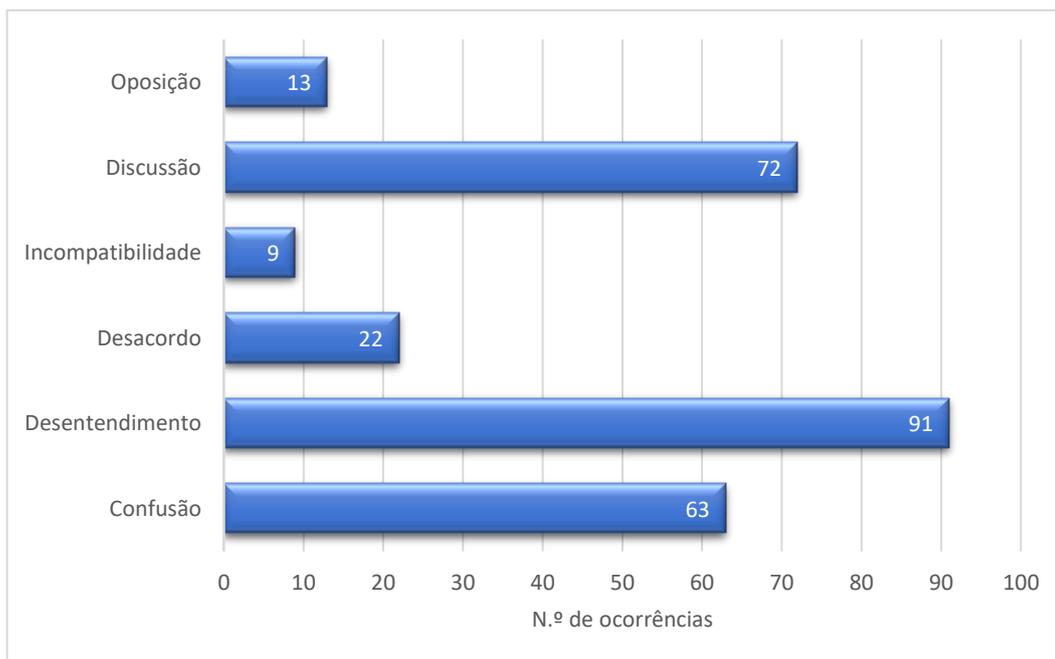
Gráfico 10 - Opinião dos alunos sobre alguns aspetos da escola



No terceiro bloco de questões que constituem o inquérito, pretendeu-se determinar o grau de conhecimento dos alunos sobre a temática da mediação.

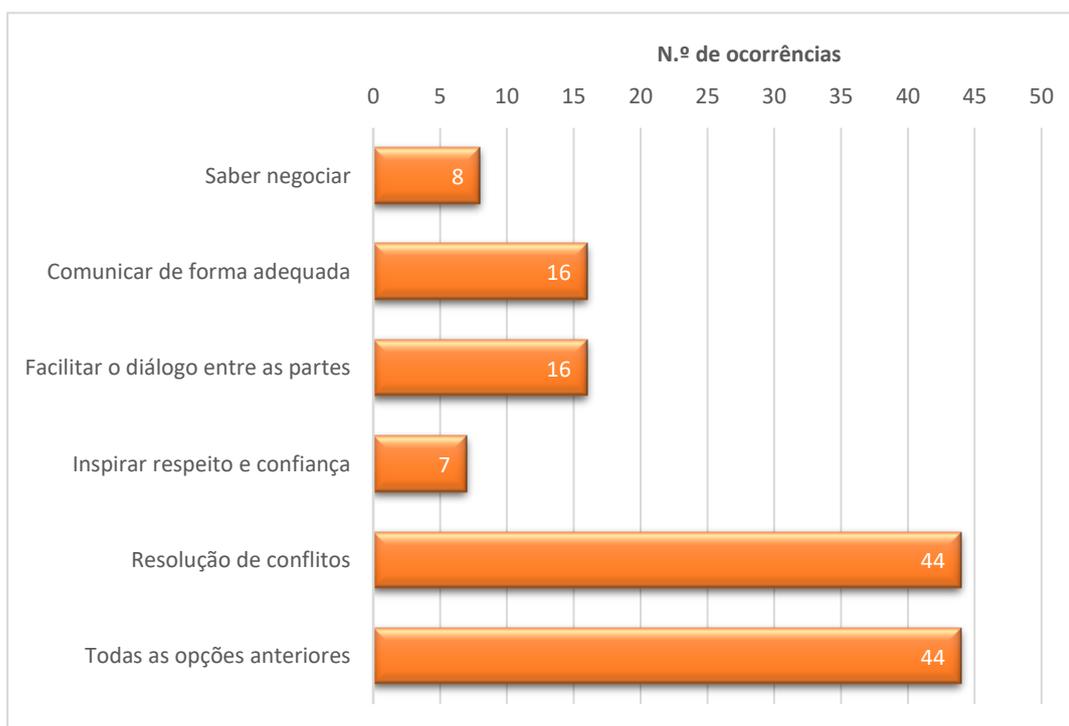
Começou-se por tentar perceber o grau de conhecimento dos alunos relativo aos conceitos relacionados com a mediação. Convidados a indicar dois sinónimos de conflito, os alunos escolheram as palavras desentendimento (91 ocorrências), discussão (72 ocorrências) e confusão (63 ocorrências), de entre as opções disponibilizadas.é

Gráfico 12 - Dois sinónimos de conflito



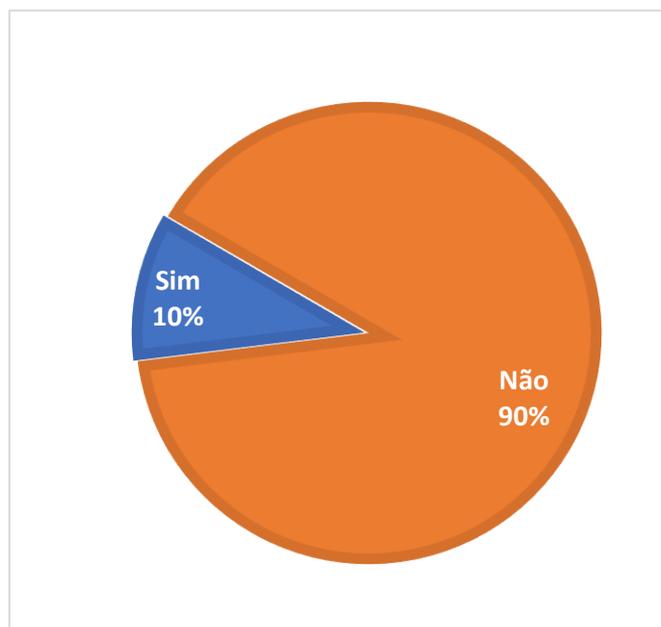
Quando foi solicitada a opinião sobre o que estaria relacionado com a palavra mediação, os alunos escolheram as opções “Resolução de conflitos” e “Todas as opções anteriores”, ou seja, saber negociar, comunicar de forma adequada, facilitar o diálogo entre as partes, inspirar respeito e confiança e resolução de conflitos, com 44 ocorrências, cada uma.

Gráfico 11 - A palavra mediação está relacionada com:



Na questão seguinte, questionaram-se os alunos se já alguma vez tinham ouvido falar de mediação de conflitos em contexto escolar. Verificou-se que 90% dos alunos nunca tinham ouvido falar sobre esta temática e apenas 10% já tinha ouvido falar acerca de mediação de conflitos em contexto escolar.

Gráfico 13 - *Já alguma vez ouviste falar de mediação de conflitos em contexto escolar?*



Questionados os alunos sobre onde já tinham ouvido falar de mediação de conflitos em contexto escolar, 28,6% respondeu na Escola. Alguns alunos relataram também episódios, que se passaram na escola, como resposta à questão.

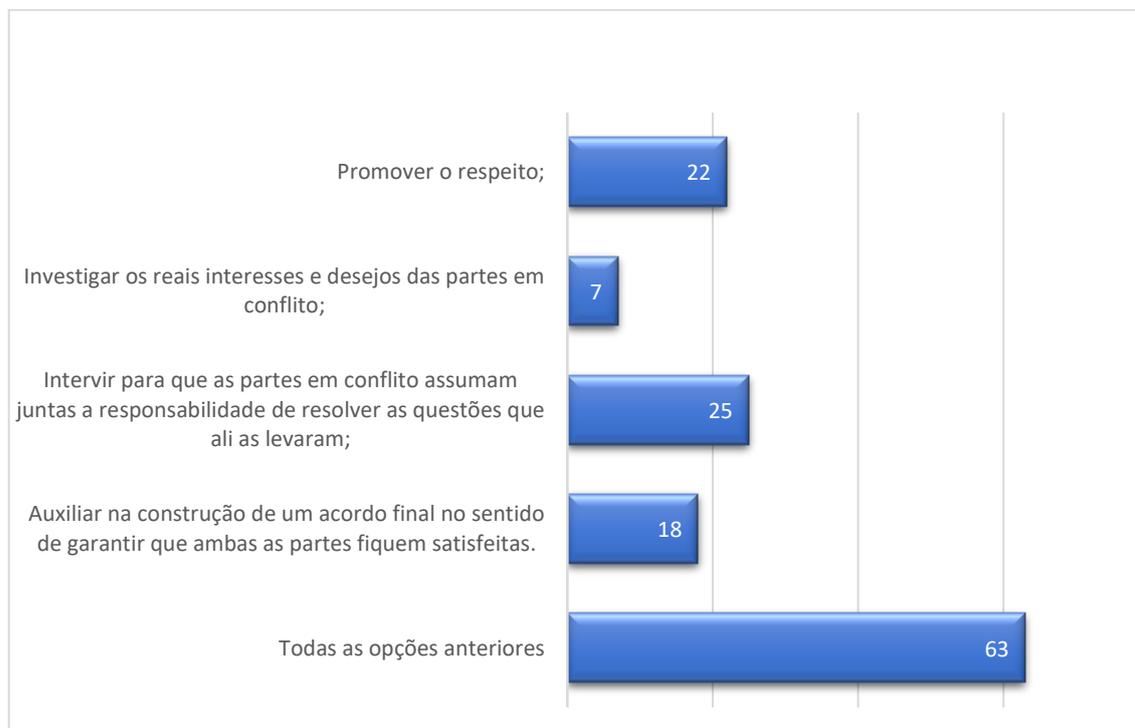
Tabela 3 -Respostas à questão: onde já ouviu falar de mediação de conflitos em contexto escolar?

N.º	Respostas
1	Escola
2	Sala
3	Na escola
4	Nesta escola
5	Aulas de cidadania.
6	Na televisão
7	Família
8	em casa
9	quando uma senhora da cpcj
10	Com a minha diretora de turma depois de ter acabado de acontecer uma briga a envolver a minha turma.
11	Na escola
12	uns alunos estavam a levantar a voz um para o outro e a agredirem verbalmente um ao outro, nisso uma prof. passou ao pé deles e mediou o conflito
13	a minha prof. teve que mediar uma confusão minha e do meu colega
14	vários lugares

A questão que se segue pretende perceber o grau de conhecimento que os alunos têm sobre o papel desempenhado por um mediador.

Foi perguntado aos alunos qual deveria ser, na sua opinião, a função principal de um mediador. Dos inquiridos, 63 (correspondente a 47% da amostra) referiram que todas as opções apresentadas deverão ser as funções principais de um mediador.

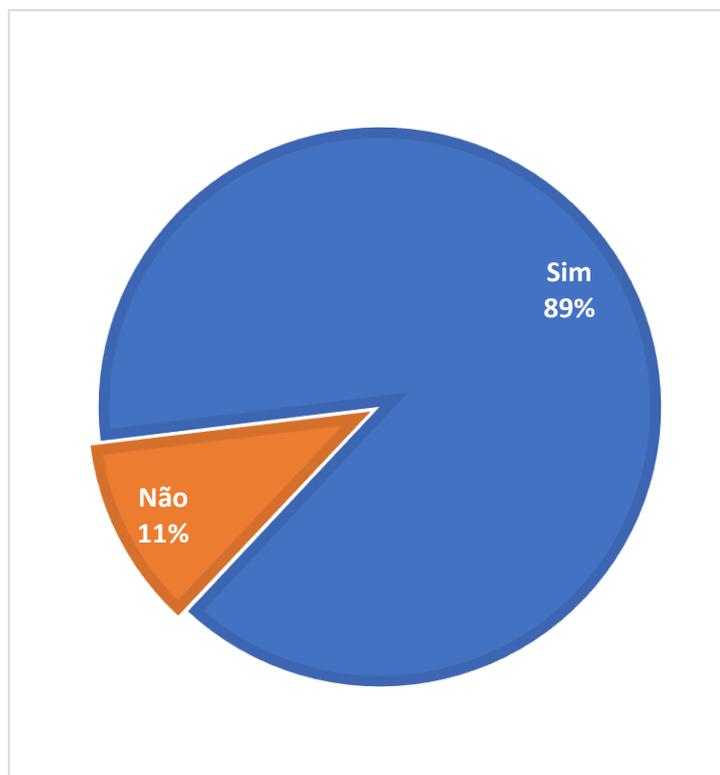
Gráfico 14 - A palavra mediação está relacionada com:



No último bloco de questões, pretendeu-se perceber, junto dos alunos, se estes sentiam a necessidade de implementação de um projeto de mediação na escola e a sua opinião sobre algumas das suas características.

Na resposta à questão se seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem: entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários, 89% dos alunos responderam que sim.

Gráfico 15 - Na tua opinião, seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários?



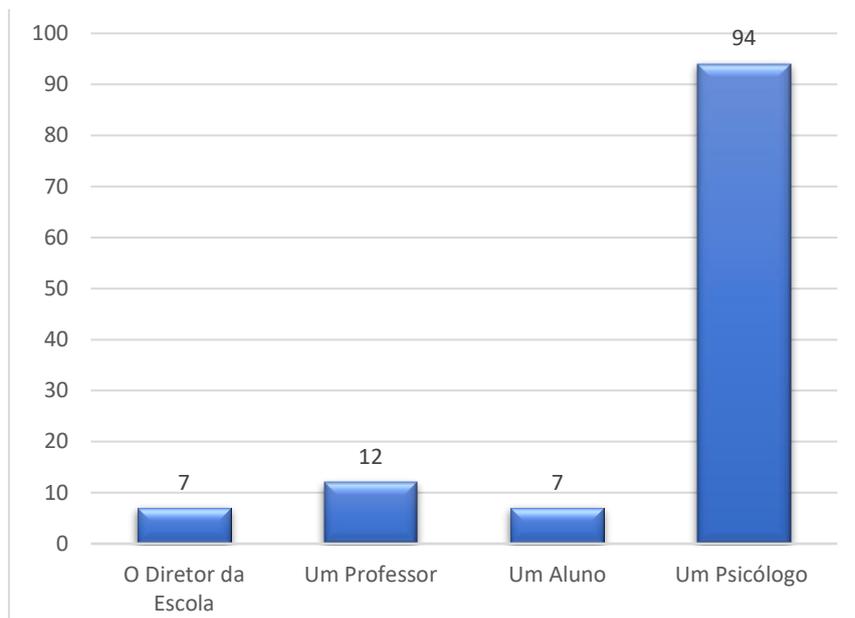
Solicitando-se aos alunos que responderam que “Não”, na pergunta anterior, que indicassem por que razão entendem que não seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários, a maioria não conseguiu identificar uma razão e alguns alunos referiram que os conflitos iriam continuar a existir.

Tabela 4 - Resposta à Questão: Porque razão não seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários?

N.º	Respostas
1	Não levaria a nada, uma vez que seria temporária a resolução e o problema continuaria
2	Não é necessário
3	acho que respeito é essencial para todos
4	.
5	.
6	Acho que não é necessário
7	As situações não iam ser resolvidas e, provavelmente, os conflitos só iam piorar.
8	Pois acho que os conflitos devem ser resolvidos somente pelas pessoas que fazem parte do conflito.
9	porque muito poucas vezes há conflitos entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários.
10	Não iria resolver nada
11	porque os alunos mesmo depois de saírem da sala iriam continuar.
12	não sei
13	na minha opinião não pois acredito que na nossa escola temos pessoas bem-educados, obviamente que alunos podem chatear-se, mas nesses casos é só chamar a atenção.
14	Porque acho que ia gerar mais conflitos para o aluno em vez destes serem resolvidos.
15	Porque haveria mais confusão entre pessoas

Questionados os alunos que responderam afirmativamente à necessidade de implementação de um projeto de mediação na escola, sobre quem deveria ser o mediador escolhido para dirigir este projeto de mediação, 94 alunos (78% dos inquiridos) referem um Psicólogo.

Gráfico 16 - O mediador destes conflitos, deveria ser:



Relativamente às características principais reunidas por este mediador, os alunos referem a experiência como fator principal, seguido do facto de, preferencialmente, dever ser uma pessoa conhecida pelos alunos, professores e funcionários da escola.

Gráfico 17 - Este mediador deverá ter como característica principal:



Para finalizar, os alunos foram questionados sobre que outros contributos poderiam ser prestados por este mediador na escola, tendo os mesmos optado, de forma bastante equilibrada, pelas várias opções que lhes foram apresentadas.

De facto, das escolhas efetuadas pelos alunos, pode-se concluir que os mesmos consideram que as várias opções apresentadas podem ser tarefas a desenvolver pelo mediador nesta escola. Contudo, apesar de a sua diferença percentual face a outras opções não ser muito significativa, a melhoria do ambiente escolar é apontada pelos alunos como o maior benefício da implementação de um gabinete de mediação de conflitos em ambiente escolar.

Gráfico 18 - *Este espaço poderia contribuir também para:*



3. Discussão de resultados

Os resultados dos inquéritos aplicados revelam uma série de informações sobre a realidade vivida pelos alunos na escola. Em relação à frequência dos alunos na escola, observa-se que a média é de 3 anos letivos, sendo que 24% dos alunos a frequentem pela primeira vez. Esta elevada taxa de novos alunos deve-se aos que ingressaram no 7.º ano de escolaridade, o ano em que se inicia o percurso escolar neste estabelecimento de ensino.

Em relação ao comportamento dos alunos, é preocupante observar que 21% dos alunos já receberam, pelo menos, uma participação disciplinar e que 72% dessas participações se deveram ao comportamento em sala de aula. Além disso, o comportamento dos alunos é apontado como um dos principais problemas da escola, com 52,6% dos alunos a afirmar que isso dificulta o funcionamento das aulas. A agressão verbal também é um problema grave, já que 48,9% dos alunos afirmaram ter verificado essa situação muitas vezes.

Efetuada um relacionamento destes dados com os dados disponibilizados pela escola relativamente ao número de procedimentos disciplinares aplicados, poderemos aferir que o número de procedimentos disciplinares aplicados (22 procedimentos disciplinares no ano letivo 2022/2023) é um valor relativamente reduzido tendo em conta o número total de alunos que frequentam esta escola.

Quando verificado o motivo da aplicação dos procedimentos disciplinares, verifica-se que estes são muito singulares e que não coincidem com os invocados pelos alunos deste inquérito, o que poderá indicar que a gravidade do comportamento dos alunos em sala de aula que levou a uma participação disciplinar, foram de reduzida gravidade, não tendo como consequência a abertura de um procedimento disciplinar. É também possível concluir-se, pela análise efetuada, que os procedimentos disciplinares foram aplicados devido a situações que se encontram circunscrita a um número muito reduzido de turmas e, na sua grande maioria, em turmas do 3.º ciclo.

Os resultados apontam ainda para a necessidade de implementação de um projeto de mediação de conflitos na escola, uma vez que 89% dos alunos consideraram importante a

disponibilização de um espaço onde se possam resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários.

Dos alunos que responderam afirmativamente à necessidade de implementação do projeto de mediação de conflitos, 78% referem que o mediador escolhido deveria ser um psicólogo. Vários autores, corroboram desta opinião: segundo Cohen (1999), a resolução de conflitos escolares pode ser alcançada por meio da comunicação, colaboração e respeito mútuo e os psicólogos possuem ferramentas especiais que auxiliam na condução desse procedimento, podendo desempenhar um papel muito importante no que se refere à promoção de uma cultura de resolução de conflitos na escola.

Além disso, os alunos destacaram que o mediador deveria possuir experiência reconhecida na área e ser conhecido pelos alunos, professores e funcionários da escola. Essas características são importantes para garantir que o mediador tenha habilidades e competências para lidar com os conflitos e estabelecer um ambiente de confiança e respeito com as partes envolvidas.

Portanto, com base nos resultados da pesquisa, um psicólogo com experiência e conhecido pelos alunos, professores e funcionários da escola seria um candidato adequado para atuar como mediador de conflitos na escola.

Por fim, é importante notar que a maioria dos alunos está satisfeita ou muito satisfeita com a escola em todos os aspetos indicados. No entanto, a implementação de um gabinete de mediação de conflitos poderia contribuir para melhorar, ainda mais, o ambiente escolar, como foi apontado pelos alunos.

Quando analisado o relatório de satisfação – Ano Letivo 2022/2023, efetuado pela equipa de autoavaliação, do agrupamento de escolas de que esta escola faz parte, elaborado com base em questionários aplicados a diferentes universos da comunidades educativa, com o objetivo geral de conhecer o nível de satisfação e os pontos fortes/fracos da organização e funcionamento do agrupamento, é possível verificar-se na análise dos resultados das respostas ao inquérito de satisfação dos alunos dos 2.º e 3.º ciclos, Ensino Secundário e Ensino Profissional que existe uma satisfação geral dos alunos com a escola/Agrupamento

em todos os itens do inquérito, sendo que o aspeto a melhorar referido pelos alunos é a forma como a escola/agrupamento resolve os problemas de indisciplina.

Em resumo, os dados apresentados revelam que existem problemas comportamentais na escola e apontam para a necessidade de um projeto de mediação de conflitos para melhorar o ambiente escolar. Ainda que a maioria dos alunos esteja satisfeita com a escola, a implementação de um gabinete de mediação é bem-vista pelos alunos e considerado como algo que pode ser benéfica para todos.

IV - PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO

1. Caracterização e fundamentação do Projeto – Provedor do Aluno

Tendo em atenção a realidade da escola e a percepção dos alunos, expressa nos dados recolhidos, considera-se pertinente a apresentação de uma proposta de criação de um Gabinete do Provedor, sustentado na investigação e na literatura, cujos objetivos, modos e *timings* de implementação, de funcionamento e de acompanhamento, se apresenta nas páginas seguintes.

O projeto que propomos é, pois, o de criar o Gabinete do Provedor do Aluno, uma estrutura de apoio e consulta à Direção da escola, que aprecie e resolva assuntos relativos a conflitos, reclamações, queixas ou sugestões dos alunos, de modo que as suas opiniões e sugestões sejam escutadas e produzam efeito na mudança do funcionamento da escola, com vista à melhoria do serviço prestado. Perspetiva-se, também, que seja um espaço de apoio à coordenação e uniformização dos procedimentos disciplinares, que possibilite a minimização de situações que prejudicam o normal funcionamento da escola.

Para a elaboração desta proposta foi tida, naturalmente, em conta a especificidade da escola e o seu historial educativo. Trata-se de uma escola que preza os bons resultados educativos dos seus alunos, onde subsiste uma cultura de exigência e onde os níveis de indisciplina são muito reduzidos.

Através da análise dos procedimentos disciplinares e o contacto com a direção desta escola, constatou-se que o nível de indisciplina é muito reduzido e que se evidencia apenas ao nível do terceiro ciclo.

No ano letivo 2021/2022 o número de procedimentos disciplinares aplicados foi de 15, verificando-se um crescimento deste número para 22 no ano letivo seguintes, num universo de cerca de 800 alunos.

Este diagnóstico, evidenciou que algo poderia ser feito numa perspetiva preventiva, alicerçada numa intervenção que acautelasse e evitasse o crescimento dos episódios disciplinares.

Este projeto possui uma dimensão essencialmente preventiva, uma vez que visa reduzir os fatores de risco, associados ao conflito e conseqüentemente à indisciplina.

2. Objetivos específicos

Com a implementação do Gabinete do Provedor do Aluno pretende-se alcançar os seguintes objetivos específicos:

- Facilitar a integração dos novos alunos na comunidade escolar tendo em vista a promoção do seu sucesso educativo;
- Promover a sã convivência entre todos os membros da comunidade escolar;
- Apreciar reclamações e sugestões e adotar os procedimentos adequados na procura de soluções adequadas aos interesses legítimos dos alunos e dos restantes elementos da comunidade escolar;
- Melhorar a coordenação e uniformização dos procedimentos disciplinares;
- Reduzir o número de sanções disciplinares.

3. Missão

É Missão do Gabinete do Provedor do Aluno auxiliar a comunidade escolar, enquanto mediador, na gestão, aconselhamento e pacificação de comportamentos, tendo em vista a promoção de um clima de bem-estar que promova ambientes propícios à aprendizagem.

4. Recursos materiais necessários à implementação do projeto

Para que o projeto possa ser implementado serão necessários alguns recursos materiais imprescindíveis:

- Sala com características adequadas ao projeto;
- Computador com acesso à internet;
- Material de desgaste rápido.

5. Implementação do projeto

O desenvolvimento do projeto será orientado por um plano de ação que incluirá os seguintes itens:

5.1 Implementação da Figura do Provedor do Aluno:

- Identificar e selecionar um profissional capacitado para desempenhar o papel de Provedor do Aluno.
- Definir as responsabilidades e atribuições do Provedor do Aluno.
- Estabelecer os mecanismos de comunicação e canais de acesso ao Provedor do Aluno.

A Figura do Provedor do Aluno deverá ser desempenhada por um professor/Psicólogo de reconhecido mérito, com conhecimentos e experiência relevantes na área da Educação e Relações Humanas.

Este deverá ser uma pessoa que se encontre bastante familiarizada com o projeto educativo da escola e que seja conhecida pelas diferentes estruturas da mesma e em especial pelos alunos. Deverá ainda, ser uma pessoa bastante empática e comunicativa, de forma que os alunos não sintam qualquer constrangimento em ir ao seu encontro.

A figura do Provedor terá como principal objetivo zelar pela defesa dos direitos e interesses

legítimos dos alunos. Poderá também ser responsável pela coordenação dos procedimentos disciplinares, de forma a uniformizar este procedimento.

5.2 Criação do Gabinete do Provedor do Aluno:

- Designar um espaço físico adequado para o Gabinete do Provedor do Aluno.
- Equipar o Gabinete com os recursos necessários para o desempenho das atividades do Provedor do Aluno.
- Estabelecer procedimentos para o atendimento e encaminhamento de solicitações dos alunos.

Deverá ser escolhido um espaço para a criação deste Gabinete na escola, que possua alguma visibilidade para os alunos e que seja reconhecido pelos mesmos.

A divulgação pela comunidade escolar da existência deste gabinete e quais as suas principais funções deverão ser uma das iniciativas que o Provedor do Aluno deverá promover.

Para este Gabinete deverá ser criado um Regulamento do Gabinete do Provedor do Aluno aprovado pela direção vigente, bem como pelo seu Conselho Pedagógico.

5.3 Criação da Equipa multidisciplinar de apoio:

- Identificar profissionais de diferentes áreas que irão compor a Equipa multidisciplinar de apoio.
- Definir as funções e responsabilidades de cada membro da equipa.
- Estabelecer os canais de comunicação e colaboração entre a Equipa multidisciplinar de apoio.

Juntamente com o provedor do aluno deverá ser criada uma equipa constituída por docentes, alunos e técnicos especializados que poderão colaborar direta ou indiretamente, no projeto. Alguns destes elementos deverão ser:

- Coordenadores dos diretores de turma;
- Diretores de turma;
- Alunos (alunos que se destacam por uma atuação responsável na sua vida escolar);
- Encarregados de Educação;
- Serviço de Psicologia e Orientação;
- Coordenadora do Apoio Tutorial;

Deverão estar definidas as funções e responsabilidades para cada membro da equipa para que sejam estes a definir também as atividades que irão desenvolver.

5.4 Planificação de ações de formação/sensibilização sobre a mediação de conflitos:

- Elaborar um plano de formação para a realização de diversas sessões de formação e sensibilização.
- Selecionar os facilitadores ou especialistas que conduzirão as ações de formação.

Deverão ser identificadas as necessidades de formação e sensibilização, direcionadas aos diferentes membros da comunidade educativa envolvidas no projeto, incluindo professores, funcionários e alunos, para que seja criado um plano de formação em parceria com o Centro de Formação de Professores, do qual a escola é parceira, para calendarização do plano de formação.

Este plano de formação deverá incluir:

- Formar mediadores de pares que auxiliem os colegas a resolverem conflitos;
- Adequar a conduta de assistentes operacionais perante situações de conflito com alunos;
- Capacitar os Diretores de Turma para que possam intervir adequadamente quando ocorrem situações de conflito nas suas turmas;
- Formar um grupo de Alunos mediadores criando uma “carteira de alunos mentores” que colaborem, de forma ativa, na mudança de atitudes e valores perante os seus pares;

5.5 Implementação e monitorização do projeto:

- Estabelecer um cronograma detalhado para a implementação das atividades planeadas (Plano de Atividades).
- Designar responsáveis por cada etapa do projeto e acompanhar seu progresso.
- Realizar reuniões regulares para avaliar o andamento do projeto e fazer ajustes, se necessário.

O provedor do aluno é o principal responsável pelo atendimento aos alunos, recebendo as suas reclamações e/ou sugestões sobre um conjunto abrangente de assuntos, apreciando-as e investigando-as. Após avaliar e validar as reclamações e isso poderá envolver determinar se a reclamação é justificada e se a política ou procedimento relevante foi seguido corretamente, o provedor faz recomendações e/ou sugestões para resolver o problema. Isso pode envolver sugerir mudanças nas políticas ou práticas da escola, ou tomar medidas para correção de injustiças ou irregularidades detetadas.

É também função do provedor monitorizar a implementação das recomendações, verificando se as mesmas foram seguidas e se o problema foi resolvido.

Além disso, o provedor aconselha os estudantes sobre seus direitos e responsabilidades, fornecendo, paralelamente, caso seja necessário, informações sobre as políticas da escola, os procedimentos de reclamação e os recursos disponíveis para os estudantes.

Uma outra função importante do provedor é o de dinamizar ações e/ou atividades, em conjunto com a sua equipa e em parceria com o Serviço de Psicologia e Orientação.

Poderá ainda ser convidado pela direção da escola para efetuar a coordenação e a tramitação de todos os procedimentos disciplinares da escola.

5.6 Avaliação do projeto:

- Definir indicadores de avaliação para medir o impacto e a eficácia do projeto.
- Recolher dados e informações relevantes para avaliar o alcance dos objetivos propostos.
- Analisar os resultados e elaborar um relatório de avaliação com recomendações para melhorias futuras.

De modo a verificar o cumprimento dos objetivos e a adequação das atividades desenvolvidas à realidade da comunidade educativa, deverão ser efetuadas reuniões periódicas entre os diversos membros da Equipa de Apoio.

No final de cada ano letivo, deverá ser efetuado um inquérito para análise da opinião da comunidade escolar em relação ao projeto implementado.

5.7 *Divulgação de resultados:*

- Elaborar estratégias de comunicação para divulgar os resultados e impactos do projeto.
- Utilizar diferentes canais de comunicação internos, como reuniões e relatórios.

O Provedor do aluno deve elaborar um relatório anual no final de cada ano letivo, contendo uma análise das atividades desenvolvidas. Este relatório será apresentado e analisado em Conselho Pedagógico e publicitado pelos vários departamentos, bem como na página Web da Escola.

É importante ressaltar que cada item do plano de ação deve ser detalhado, com prazos específicos, recursos necessários e responsáveis designados. Além disso, é fundamental acompanhar de perto a implementação do plano, reavaliando-o periodicamente e realizando ajustes, conforme necessário, para garantir o sucesso do projeto.

CONCLUSÕES

A transferência para o universo escolar dos programas de resolução de conflitos, que se encontravam em vigor noutros contextos, ocorreu devido à crença de que o conflito é parte integrante da vida em sociedade. Deve, por isso, ser encarado como uma oportunidade de aprendizagem e de crescimento pessoal, tanto para a sociedade, no geral, como para a comunidade escolar, em particular.

No estudo efetuado foi possível aferir que os alunos desta escola têm uma percepção bastante aproximada do conceito mediação, bem como do papel desempenhado por um mediador escolar. Embora existam alunos que apresentam algum ceticismo relativamente à existência de um mediador escolar, consideram, ainda assim, que a criação de mecanismos de mediação seria benéfica para melhoria do ambiente da escola que frequentam.

A maioria dos alunos inquiridos considera que a pessoa mais adequada para assumir o cargo do Provedor do Aluno é o psicólogo escolar. Não querendo defraudar as expectativas dos alunos, consideramos que, apesar de o psicólogo escolar reunir as condições exigidas para o desempenho das funções de Provedor do Aluno, optar por um outro técnico ou professor seria também uma possibilidade. Na qualidade de responsável pela participação consciente dos alunos na vida escolar, o Provedor do Aluno deverá preencher um conjunto de requisitos, que permitam um excelente desempenho das suas funções. Para além de ser uma pessoa que possua consciência crítica e construtiva, que seja empática e comunicativa, com a qual os alunos se sintam à vontade, terá de se encontrar bastante familiarizado com o projeto educativo da escola, bem como possuir experiência reconhecida e relevante na área da Educação e Relações Humanas. Uma vez que se exige elaborar um projeto que aproveite as potencialidades e os recursos existentes, o Provedor do Aluno deverá ter disponibilidade horária para assumir o cargo. Indigitar a pessoa que preencha estes requisitos poderá, então, não ser tarefa fácil.

Não nos podemos esquecer que as escolas, enquanto espaços privilegiados de aprendizagem e conhecimento, possibilitam a aquisição dos princípios da democracia

participativa, promovendo a igualdade, a diversidade e a interculturalidade. É, no entanto, também de realçar que se a escola é, por um lado, facilitadora de uma relação mais próxima entre os jovens, por outro lado, verifica-se o surgimento, cada vez mais acentuado, de uma cultura de violência, que se expressa na própria interação dos indivíduos. Observa-se também que, dia após dia, ocorrem nas escolas situações conflituosas que acabam, muitas vezes, por não se resolver, ou porque se ignoram ou porque não são devidamente geridas, dando origem ao surgimento ou ao adensar de uma série de mal-entendidos. Considera-se, assim, que o papel do Provedor do Aluno poderá contribuir para que se inverta esta tendência, desde que seja dada margem de ação ao provedor, pelos responsáveis da escola, e que ao gabinete seja dada a centralidade que lhe reconhecemos.

Importa, também, referir que o papel do Provedor do Aluno, não se deve limitar apenas à resolução de conflitos. O seu papel é mais amplo, uma vez que, tal como o entendemos, é da sua responsabilidade assegurar a proteção dos direitos dos alunos e promover melhorias institucionais. A ele compete receber e investigar reclamações dos alunos, relativas a questões variadas, tais como tratamento injusto, discriminação ou problemas académicos. Para além disso, e não menos importante, o Provedor do Aluno poderá fazer recomendações para mudar políticas ou práticas da escola, que se verifiquem desadequadas, tendo em vista a melhoria da experiência do aluno e o seu sucesso educativo. Prevê-se, assim, que o projeto Mediação em Contexto Escolar - Implementação do Gabinete do Provedor do Aluno numa Escola de 3.º ciclo e secundária de Évora – possa contribuir para a melhoria da comunicação, do clima da escola, da formação integral do aluno e da preservação das relações sociais.

Muito embora tenhamos proposto, no nosso projeto, um *modus operandi* concreto para o gabinete do provedor, estamos cientes de que se trata apenas de uma proposta, que pode e deve ser revista em função da avaliação que se for fazendo da sua implementação e da utilidade que lhe for reconhecida pela comunidade educativa.

Neste sentido, considera-se de grande utilidade que, após a implementação do projeto, se efetue um novo estudo para aferir o sucesso ou insucesso da criação deste gabinete do Provedor do Aluno. Seria ainda, uma mais-valia, para estudos futuros, adequar este projeto

a outra realidade educacional seja dentro ou fora do Agrupamento que foi objeto do estudo. Uma matéria desafiante, sob o ponto de vista investigativo, que nos levaria a recolocar questões e perspetivas de análise.

Estamos conscientes que a procura de instituição de uma cultura de mediação no contexto escolar não é uma tarefa fácil, tanto mais que ela mexe com práticas e atitudes enraizadas. Contudo, ainda que tal seja algo moroso e complexo, julgamos que vale a pena insistir na necessidade de implementação deste tipo de mecanismos, que podem ser uma preciosa mais-valia para fazer face aos novos desafios que as escolas enfrentam. Mas, para isso, é imprescindível a sensibilização e o envolvimento de toda a comunidade escolar na busca de soluções para prevenir e solucionar os conflitos e minimizar tensões no ambiente escolar. É certo que, enquanto dinamizadores deste projeto de mediação, teremos de assumir a responsabilidade de envolver todos os participantes. Vamos, como dizia Fernando Pessoa, encontrar pedras no caminho. Mas vamos também, como ele aconselhava, guardá-las todas, para poder contruir um castelo! Estamos cientes do compromisso e aceitamos o desafio!

BIBLIOGRAFIA E REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amado, J. & Freire, I. (2002). *Indisciplina e violência na escola: Compreender para prevenir*. Edições ASA.

Andrade, A. M. A. C. de. (2014). *A perspectiva sociológica da resolução de conflitos no estudo do comportamento frente às instituições*. (Tese de doutorado), Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Belo Horizonte.

Assembleia da República. (2001). Lei n.º 78/2001 de 13 de julho. *Diário da República*, I série, nº 161. <https://guiadoinvestidor.dre.pt/PDF.aspx?Idioma=1&DecretoLeid=30>

Associação de Mediadores de Conflitos (2003). *Código de ética e deontologia dos mediadores de conflitos*.

Association for Conflict Resolution (2002). *School-based conflict resolution education program standards*. Washington, D.C.: Association for Conflict Resolution.

Câmara Municipal de Évora (s.d.). *Síntese histórica*. <https://www.cm-evora.pt/municipe/evora/patrimonio-da-humanidade/sintese-historica/>

Chispino, A. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 15(54), 11-28.

<https://www.scielo.br/j/dilemas/a/7jNgdsw8dn5dzDFprRQN7kK/>

Chispino, A. & Chispino, R. (2002). *Políticas Educacionais de Redução da Violência: Mediação do Conflito Escolas*. Biruta.

Cohen, R. (1999). *The school mediator's field guide: prejudice, sexual harassment, large groups and other daily challenges*. Wattertown (Mass.): School Mediation Associates.

Convibra. (2017). A ouvidoria e a provedoria do estudante nas instituições públicas de ensino superior. *Anais do Congresso Nacional de Excelência em Gestão*, 7(1), 1-16.

Recuperado de https://convibra.org/publicacao/get/2017_38_14055.pdf/

Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa. (2023). Recuperado em 20 de junho de 2023, de <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/conflito>

Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. (2023). Recuperado em 20 de junho de 2023, de <https://dicionario.priberam.org/conflito>

Direção-geral da Educação. (2017). *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*. Ministério da Educação.

Direção-geral da Educação. (2014). *Programa de apoio à promoção e educação para a saúde*. DGE. <https://www.dge.mec.pt/programa-de-apoio-promocao-e-educacao-para-saude>.

Egger, I. (2008). *Cultura da Paz e Mediação: uma experiência com adolescentes*. Florianópolis: Fundação Boiteux.

Elias, M. J., Zins, J. E., Weissberg, R. P., Frey, K. S., Greenberg, M. T., Haynes, N. M., Kessler, R., Schwab-Stone, M. E., & Shriver, T. P. (1997). *Promoting social and emotional learning: Guidelines for educators*. Alexandria, VA: Association for Supervision and Curriculum Development.

Escola Secundária de Severim de Faria. (s.d.). Our School. Recuperado em 10 de junho de 2023, de <https://eborateam.weebly.com/our-school.html>

Favinha, M. (2012). A mediação e a criação de novos contextos educativos. In *Actas do 12º Colóquio de Psicologia e Educação - Educação, aprendizagem e desenvolvimento: Olhares contemporâneos através da investigação e da prática*. ISPA – Instituto Universitário, p. 287-295, ISBN- 978-989-8384-15-7.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2011). *Como chegar ao sim: Negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago.

Flores, J. (1994). *Análises de datos cualitativos – Aplicaciones a la investigación educativa*. Barcelona: PPU.

Giddens, A. & Sutton, P. (2016). *Conceitos essenciais da Sociologia* (Edição 1). Editora Unesp.

INEP. (2020). *Taxa de Retenção*. Brasília: INEP.

Infoescolas. (2021). Ano Letivo de 2020/2021. <https://infoescolas.pt/>

Infopedia. (s.d.). Conflito. *Dicionário de Língua Portuguesa Infopedia*. <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/conflito>

Instituto de Ciências Jurídico-Políticas. (2021). *O Provedor de Justiça nos países de língua Portuguesa*. Lisboa: ICJP.

Instituto Nacional de Estatística. (2021). Censos 2021. <https://censos.ine.pt/>

Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de educação para a convivência*. Edições ASA.

Kreitler, S., & Kreitler, H. (1990). Conceptions of school subjects. In M. C. Wittrock & F. Farley (Eds.), *The future of educational psychology* (pp. 241-260). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Lewicki, R. J., Barry, B., & Saunders, D. M. (2016). *Negociações complexas: estratégias e habilidades para lidar com situações difíceis* (2nd ed.; V. Ribeiro & A. L. Borges, Trans.). Bookman.

Machado, J. P. (2003). *Dicionário Onomástico e Etimológico da Língua Portuguesa*. Livros Horizonte.

Michaelis On-line. (2023). Recuperado em 20 de junho de 2023, de

<https://michaelis.uol.com.br/busca?id=3zJv>

Morgado, C. & Oliveira, I., (2009). Mediação em contexto escolar: transformar o conflito em oportunidade. *Exedra*, (1), 43-56.

Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre ... a Mediação Sócio Cultural*. Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI).

Parlamento Europeu. (2023). O Provedor de Justiça Europeu. *Fichas temáticas sobre a União Europeia*. Recuperado em 16 de agosto de 2023, de

<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pt/sheet/18/o-provedor-de-justica-europeu>

PEPSIC. (2017). Considerações sobre o papel do mediador escolar: a função do cuidado. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 10(2), 395-408. Recuperado em 16 de agosto de 2023, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0101-48382017000200011&script=sci_arttext

Pereira, J. M. (s.d.). O que poderá vir a ser um provedor do estudante? *Revista de Ciências Empresariais e Jurídicas, ISCAP - Direito - Artigos*. Recuperado em 16 de agosto de 2023, de https://convibra.org/publicacao/get/2017_38_14055.pdf/

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo PUC-SP. (s.d.) Édson Correia de Oliveira. (n.d.). Recuperado de <https://docplayer.com.br/67295586-Pontificia-universidade-catolica-de-sao-paulo-puc-sp-edson-correia-de-oliveira.html>

Pordata. (s.d.). Évora - Quadro Resumo Municípios e Regiões. Recuperado em 11 de abril de <https://www.cm-evora.pt/investidor/>

Portal Institucional. (s.d.). Desenvolvimento Económico. Recuperado em 5 de junho de 2023, de <https://www.cm-evora.pt/municepe/areas-de-acao/desenvolvimento-economico>

PSP - Programa Escola Segura. (2022). *Relatório do Ano Letivo 2021/2022*. <https://www.psp.pt/Documents/Relatorio%20PES%20-%202021-2022.pdf>

Rogers, C. R., & Freiberg, H. J. (1994). *Freedom to learn* (3rd ed.). Merrill/Macmillan.

Serpa, M. de N. (1999) *Teoria e Prática da Mediação de Conflitos*. Lumen Juris.

Silva, F. R. (2007). Corregedores/Ouvidores e correições nos concelhos portugueses: um exemplo setecentista do Condado da Feira. *Revista da Faculdade de Letras*, 8(III Série), 421-442. Recuperado em 16 de agosto de 2023, de <https://ler.letras.up.pt/site/geral.aspx?id=3&l=c&tp=2>

Silva, A. & Machado, C. (2009). Espaços Sócio Pedagógicos dos Mediadores Sócio Educativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In *Atas do X Congresso Internacional Galego Português de Psicopedagogia*. (pp. 274-287). Braga: Universidade do Minho, p. 274-287, ISBN- 978-972-8746-71-1.

Silva, A. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 18(1), 7-18.

Silva, A. (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6(12), 249-265.

Silva, J. L., Oliveira, W. A., Mello, F. C. M., Andrade, L. S., Bazon, M. R., & Silva, M. A. I. (2017). Revisão sistemática da literatura sobre intervenções antibullying em escolas. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(7), 2329-2340. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017227.16242015>.

Sousa, D. (2019). Conflito (Conceito, Definição, Significado, O que é). Know. <https://know.net/ciencsocioishuman/psicologia/conflito/>

Shell, G. R. (2001). *Negociar é preciso: estratégias de negociação para pessoas de bom senso*. São Paulo: Negócio Editora.

Sousa, J. (2002). Profissão: Mediador. In Quimera Editores (Eds.), *O que é Mediação* (pp. 19-48). Lisboa: Quimera Editores.

Tannen, D. (1998). *The argument culture: Stopping America's war of words*. Ballantine Books.

Tartuce, F. (2015) *Mediação nos Conflitos Civis* (2ª ed.). Editora Método.

Tomás, C. (2010). *Mediação Escolar- para uma gestão positiva dos conflitos* [Dissertação de mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra]. Repositório Institucional da Universidade de Coimbra.

Universidade de Évora. (s.d.). *Provedor do Estudante*. Recuperado em 16 de agosto de 2023, de <https://www.uevora.pt/universidade/organizacao/outros-orgaos/provedor-estudante>

Yin, R. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. SAGE Publications.

Yin, R. (2005). *Estudo de Caso. Planejamento e Métodos*. Bookman.

ANEXOS

Anexo 1 - PROPOSTA DE REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ALUNO

PROPOSTA DE REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ALUNO

Artigo 1.º

Enquadramento e objetivos

1. A Provedoria do aluno é um serviço de apoio e consulta dos órgãos de gestão da Escola, que aprecia e responde a assuntos relativos a conflitos, reclamações, queixas ou sugestões dos alunos, de modo que as suas opiniões e sugestões sejam ouvidas e produzam efeito na mudança do funcionamento da escola, com vista à melhoria do serviço prestado.
2. O Provedor do Aluno, adiante designado por Provedor, tem como objetivo principal zelar pela defesa dos direitos e interesses legítimos dos alunos desta Escola.
3. O Provedor é uma personalidade de reconhecido mérito com conhecimentos e experiência relevantes na área da Educação e Relações Humanas. Deve conhecer e ser conhecido, formal e informalmente, nas diferentes estruturas da Escola.
4. O Provedor exerce uma atividade informativa sobre as matérias da sua competência, não tendo as suas atuações carácter executivo ou de gestão.
5. O Provedor é responsável pela coordenação dos procedimentos disciplinares da Escola, caso seja entendimento do Diretor.

Artigo 2.º

Mandato

1. O Provedor é nomeado pelo Conselho Pedagógico para um mandato de dois anos, podendo este ser renovado, por igual período.
2. O cargo de Provedor é incompatível com o desempenho de qualquer outra função de gestão pedagógica ou administrativa.
3. O Provedor cessará o seu mandato:
 - a. por requerimento do próprio, dirigido ao Diretor;
 - b. expirado o prazo do mesmo;
 - c. Por moção de censura, motivada por violação grave ou reiterada dos seus deveres, aprovada por maioria dos membros do Conselho Pedagógico.

4. Nos casos referidos nas alíneas a) e b) do número anterior, o Provedor cessante permanece em funções até à tomada de posse do Provedor seguinte.

Artigo 3.º

Competências

Ao Provedor compete, nomeadamente:

- a. Atender os alunos nas suas reclamações, consultas ou sugestões, apreciando-as e dirigindo às instâncias competentes as recomendações e sugestões que considere adequadas para a correção de injustiças ou irregularidades detetadas no objeto das apresentações dos alunos;
- b. Apresentar sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos pela Escola;
- c. Constituir e coordenar uma equipa multidisciplinar de docentes, alunos e técnicos especializados que trabalhem direta ou indiretamente com o Gabinete;
- d. Coordenar e acompanhar os procedimentos disciplinares da Escola;
- e. Informar o Diretor, o Conselho Pedagógico e a comunidade educativa da sua atuação.

Artigo 4.º

Atuações

1. O Provedor poderá desenvolver as formas de atuação que julgar convenientes nomeadamente:
 - a. Consultoria e assessoria;
 - b. Informação e pedidos de colaboração;
 - c. Mediação e conciliação;
 - d. Investigação e averiguação de reclamações;
 - e. Recomendações.
2. No decurso das suas atuações, o Provedor observará confidencialidade absoluta sobre os assuntos que incorporam as apresentações dos alunos.

3. Independentemente das suas articulações profissionais, o Provedor age com completa imparcialidade.

Artigo 5.º

Informação e pedidos de colaboração

1. O Provedor atenderá os pedidos de informação dos alunos utilizando os meios que considere mais adequados, no intuito de promover uma integração mais conseguida na vida escolar.
2. O Provedor poderá reencaminhar os pedidos de informação aos órgãos ou serviços da Escola se julgar que estes podem assistir os alunos nas suas pretensões.
3. Os terceiros envolvidos nas diligências estão sujeitos ao dever de confidencialidade relativamente a todos os dados a que tenham tido acesso durante colaboração com o Provedor.

Artigo 6.º

Iniciativa da apresentação

1. Ao Provedor serão formuladas por escrito pelo aluno interessado, ou seu representante, as reclamações motivadas por ação ou inação, considerada injusta, irregular ou ofensiva, dos órgãos, serviços ou agentes da comunidade educativa da Escola em matérias de natureza pedagógica, prestação de serviços, apoio social, acesso à informação, relações entre pares, entre outras.
2. Da reclamação, apresentada em formulário próprio, ou presencialmente com igual preenchimento do formulário, constará obrigatoriamente a:
 - a. Identificação do interessado;
 - b. Concretização clara e concisa dos factos e circunstâncias que originaram a apresentação;
 - c. Fundamentação da reclamação e a pretensão do interessado;
 - d. Assinatura do interessado;
 - e. Data.

Artigo 7.º

Não admissibilidade da apresentação

1. As apresentações não serão admitidas quando:
 - a. A sua tramitação prejudique direitos legítimos de terceiros;
 - b. Os factos descritos tenham ocorrido há mais de seis meses.

2. As apresentações poderão também não ser admitidas quando:
 - a. Não cumpram os requisitos referidos no número 2 do artigo anterior;
 - b. Estejam insuficientemente fundamentadas ou sejam claramente irrelevantes;
 - c. O Provedor já se tenha pronunciado sobre o objeto da reclamação.

3. O Provedor comunicará ao interessado os motivos da não admissibilidade da apresentação.

Artigo 8.º

Instrução da apresentação

1. Admitida a reclamação, o Provedor desenvolverá as diligências que considere oportunas, informando o apresentante do início do procedimento, reiterando que o Provedor atua sempre em representação do aluno.

2. Posteriormente, procura aferir a compreensão que o aluno tem do problema apresentado, facilitando meios, nomeadamente informativos, que concorram para uma compreensão plena dos aspetos implicados.

3. Contribui para a resolução da situação apresentada, nomeadamente:
 - a. apoiando o aluno nos seus processos de decisão e resolução do problema;
 - b. solicitando as informações, dados, documentação, realizando entrevistas ou outras diligências junto dos órgãos ou serviços que considere relevantes para o estabelecimento dos contextos apresentados;
 - c. quando se revelar adequado, procede ao encaminhamento para os órgãos ou serviços da Escola competentes na resolução do problema;
 - d. desenvolve uma mediação entre as partes onde:
 - i. com a concordância de ambas as partes envolvidas num diferendo, o Provedor, atuando como mediador, tenta obter uma solução pactuada que ponha termo ao diferendo que possa envolver alunos e outros membros da comunidade educativa;

- ii. o acordo que resulte da mediação e conciliação deverá ter caráter ter vinculativo para ambas as partes;
 - iii. a conciliação terá natureza confidencial, salvo se a publicitação for necessária para a sua aplicação ou execução.
4. Comunica ao Diretor sugestões e recomendações que considere adequadas para sanar, se for caso disso, as irregularidades constatadas nos órgãos, serviços ou agentes da comunidade.

Artigo 9.º

Relatório Anual

O Provedor elaborará um relatório anual, a apresentar no final de cada ano letivo, contendo sumário das atividades desenvolvidas, nomeadamente:

- a. número e tipo de reclamações apresentadas;
- b. natureza das reclamações admitidas;
- c. distribuição temporal e por ciclos de escolaridade;
- d. estratégias de intervenção;
- e. resultado das diligências;
- f. número de procedimentos disciplinares elaborados;
- g. recomendações e sugestões decorrentes da ponderação dos casos tratados, visando a análise das práticas em uso na Escola e a promoção da qualidade do funcionamento institucional.

Artigo 10.º

Dúvidas e Omissões

Compete ao Diretor da Escola interpretar as dúvidas e integrar as lacunas que se suscitem na aplicação do presente Regulamento.

Anexo 2 – GUIÃO DO QUESTIONÁRIO



Guião do Questionário

Tema:

Mediação em Contexto Escolar - Implementação do Gabinete do Provedor do Aluno numa Escola de 3.º ciclo e secundária de Évora.

Questões de investigação:

- Como definem os alunos a palavra mediação?
- Qual o grau de conhecimento que os alunos têm do papel desempenhado por um Mediador Escolar?
- Que expectativas têm os alunos em relação às funções de um Mediador Escolar?
- Qual o grau de necessidade existente nesta escola para implementar um projeto de mediação escolar?

Inquiridos: Alunos do 3º ciclo e secundário de uma escola secundária de Évora

Dia e Hora: A definir

Blocos	Objetivos	Formulação de questões
A. Caracterização dos sujeitos e dados gerais sobre a sua dimensão académica	- Caracterizar os sujeitos quanto à idade e ao género - Conhecer o ano de escolaridade e o percurso académico dos sujeitos	Completa os espaços de acordo com as informações solicitadas. A1. Caracterização etária e de género A1.1. Idade. A1.2 Género. A2. Ano de escolaridade e percurso académico A2.1 Ano de escolaridade que frequentas. A2.2 Há quantos anos frequentas esta escola. A2.3 Nesta escola, já alguma vez tiveste alguma participação disciplinar? A2.3.1 Sim. A2.3.2 Não.

	<p>- Conhecer o nível de satisfação relativamente à escola</p>	<p>B4. Como classificas os seguintes aspetos da tua escola: Utiliza para as tuas respostas a escala apresentada a seguir: 1 = Muito satisfeito; 2 = Satisfeito; 3 = Pouco satisfeito; 4 = Nada satisfeito</p> <p>B4.1 A organização. B4.2 A segurança. B4.3 Os professores. B4.4 A direção da escola. B4.5 Os funcionários.</p>
<p>c. Determinação do grau de conhecimento dos sujeitos sobre a temática da mediação</p>	<p>- Conhecer o grau de conhecimento relativo aos conceitos relacionados com a mediação</p> <p>- Perceber o grau de conhecimento que os sujeitos têm sobre o papel desempenhado por um mediador</p>	<p>C1. Indica dois sinónimos de conflito: C1.1 Confusão. C1.2 Desentendimento. C1.3 Desacordo. C1.4 Incompatibilidade. C1.5 Discussão. C1.6 Oposição.</p> <p>C2. Na tua opinião a palavra mediação está relacionada com: C2.1 Saber negociar. C2.2 Comunicar de forma adequada. C2.3 Facilitar o diálogo entre as partes. C2.4 Inspirar respeito e confiança. C2.5 Resolver conflitos. C2.6 Todas as opções anteriores.</p> <p>C3. Já alguma vez ouviste falar de mediação de conflitos em contexto escolar? C3.1 Sim. C3.2 Não.</p> <p>C4. Se a resposta anterior foi sim, onde?</p> <p>C5. Na tua opinião qual deve ser a função principal de um mediador: C5.1 Promover o respeito. C5.2 Investigar os reais interesses e desejos das partes em conflito. C5.3 Intervir para que as partes em conflito assumam juntas a responsabilidade de resolver as questões que ali as levaram. C5.4 Auxiliar na construção de um acordo final no sentido de garantir que ambas as partes fiquem satisfeitas.</p>

		C5.5 Todas as opções anteriores.
D. Percecionar a necessidade de implementação de um projeto de mediação na escola dos sujeitos e a opinião sobre as suas características	- Aferir a opinião dos sujeitos relativamente à utilidade de existir na escola um projeto de mediação	<p>D1. Na tua opinião, seria importante haver na escola um espaço onde se pudessem resolver os conflitos que surgem entre alunos, entre alunos e professores e entre alunos e funcionários?</p> <p>D1.1 Sim D1.2 Não</p> <p><i>Se na questão anterior respondeu não – Porquê? (Termina o questionário)</i></p> <p>D2. O Mediador destes conflitos, deveria ser:</p> <p>D2.1 O Diretor da escola. D2.2 Um professor. D2.3 Um aluno. D2.4 Um psicólogo.</p> <p>D3. Este Mediador deverá ter como característica principal:</p> <p>D3.1 Ser conhecido pelos alunos, professores e funcionários da escola. D3.2 Ter experiência. D3.3 Ser uma pessoa culta. D3.4 Ser comunicativo. D3.5 Ser simpático. D3.6 Outra? Qual?</p> <p>D4. Este espaço poderia contribuir também para: (escolhe apenas duas opções)</p> <p>D4.1 Facilitar a integração dos novos alunos na escola. D4.2 Reduzir a indisciplina. D4.3 Apreciar reclamações e sugestões dos alunos. D4.4 Melhorar o ambiente escolar.</p>