

# Regulamento do Provedor do Estudante do ISAL

## Artigo 1.º **Definição**

1. O Provedor do Estudante é um docente cuja acção se desenvolve em articulação com a associação de estudantes e com os órgãos e serviços da instituição, designadamente com os conselhos: Pedagógico e de Direcção.
2. O Provedor do Estudante é um docente nomeado ou exonerado pelo Director Geral, pelo período de dois anos lectivos renováveis.
3. A exoneração poderá verificar-se a pedido do próprio ou por decisão do Director Geral.

## Artigo 2.º **Função e âmbito de actividade**

1. O Provedor do Estudante, adiante designado como Provedor, tem como função, sem poder de decisão, a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes no âmbito do ISAL - Instituto Superior de Administração e Línguas.

## Artigo 3.º **Competência**

1. Compete ao Provedor:
  - a) Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e dirigir aos órgãos do ISAL as recomendações que entender necessárias;
  - b) Procurar dirimir conflitos entre estudantes, ou entre estes e outros membros, órgãos ou serviços do ISAL;
  - c) Fazer, por iniciativa própria, recomendações genéricas aos órgãos do ISAL com vista a acautelar os interesses dos estudantes nos domínios da actividade académica;
  - d) Dirigir ao Director-Geral do ISAL as recomendações relacionadas com os serviços do ISAL que lhe parecerem apropriadas para o melhoramento da acção administrativa e a promoção do interesse dos estudantes;
  - e) Recomendar ao Director-Geral do ISAL a realização de averiguações de actividades inspectivas que considere necessárias com vista à regularidade do funcionamento da instituição;
  - f) Emitir pareceres sobre matérias que se enquadrem na sua função.
2. As recomendações do Provedor são de ponderação obrigatória por parte dos órgãos e serviços do ISAL, os quais deverão informá-lo em tempo útil do respectivo seguimento.

3. Cabe ao Director-Geral do ISAL assegurar o apoio à efectivação das recomendações do Provedor bem como, quando apropriado, à sua divulgação.
4. O Provedor só pode conhecer das queixas, reclamações ou conflitos depois de esgotada, em prazo razoável, a capacidade da sua resolução nos órgãos competentes do ISAL.

#### Artigo 4.º

#### **Serviço do Provedor do Estudante**

1. Para o desempenho das suas funções, o Provedor dispõe de secretariado e de instalações, bem como do apoio técnico dos serviços do ISAL.
2. Cabe ao Director do ISAL assegurar ao Provedor os recursos humanos e materiais necessários à boa execução das suas funções.

#### Artigo 5.º

#### **Confidencialidade**

1. O Provedor, os seus colaboradores e todos os que estiverem envolvidos em diligências pertinentes a qualquer caso estão sujeitos ao dever de confidencialidade sempre que a natureza do caso o justifique.

#### Artigo 6.º

#### **Iniciativa, requisitos, aceitação e rejeição da queixa**

1. As queixas podem ser apresentadas ao Provedor, verificado o estabelecido no n.º 4 do artigo 3.º, por estudantes do ISAL ou por representantes por eles designados sobre matérias académicas, e ainda sobre outras matérias que claramente afectem a actividade dos estudantes no âmbito do ISAL.
2. As queixas são apresentadas por escrito e devem incluir, no mínimo os seguintes elementos:
  - a) A identificação do queixoso ou do seu representante, designadamente nome, morada, contacto e número de aluno;
  - b) Indicar com clareza os factos que as determinam e conter outra informação que, pelo queixoso ou seu representante, seja considerada útil para o seguimento do processo;
  - c) A fundamentação da queixa;
  - d) A data de apresentação da queixa;
  - e) A assinatura do queixoso ou do seu representante.

3. O Provedor informará por escrito no prazo de quinze dias o queixoso ou seu representante das diligências efectuadas na sequênciada aceitação da queixa, ou do fundamento em que se baseia a suarejeição.
4. A queixa é rejeitada quando o disposto no n.º 4 do artigo 3.º não for cumprido, quando o Provedor já se tenha pronunciado sobre a mesma matéria de facto, quando se reporte a actos ocorridos há mais de um ano, e sempre que o Provedor considere que a queixa carece de fundamentação apropriada ou que os factos nela relatados não são relevantes.

#### Artigo 7.º

#### **Procedimentos**

1. Após aceitação de uma queixa o Provedor dará dela conhecimento às entidades competentes do ISAL, que com ela possam estar relacionadas para que estas pronunciem e remetam qualquer informação que julguem pertinente.
2. O Provedor proporcionará ao queixoso ou seu representante bem como às entidades do ISAL que possam ter relacionamento com a queixa, a oportunidade de se exprimirem por escrito ou viva voz sobre a matéria da queixa.
3. As respostas às solicitações do Provedor devem ser dadas em tempo útil, em regra no prazo de quinze dias, comunicando as correspondentes conclusões ou informando sobre as diligências e acções já realizadas.

#### Artigo 8.º

#### **Relatório de caso**

1. O Provedor elabora um relatório de caso que contém as conclusões, decisão e recomendações a que chegou na sequência de queixa aceite ou de procedimento que tenha realizado por iniciativa própria.
2. O Provedor envia o relatório para as entidades do ISAL relacionadas com o caso e, quando o procedimento resultar de uma queixa, para o queixoso ou seu representante.
3. Os relatórios de caso são publicitados em forma integral, ou em forma resumida se tal for necessário para cumprimento do disposto no artigo 5.º

#### Artigo 9.º

#### **Relatório anual de actividade**

1. O Provedor elabora um relatório anual de actividade que se conforma com o estipulado no artigo 5.º e é tornado público após o seu envio aos órgãos de governo do ISAL.
2. O relatório inclui a indicação de eventuais dificuldades criadas à concretização da função do Provedor.

Artigo 10.º  
**Dever de colaboração**

1. Os órgãos e serviços do ISAL têm o dever de colaborar com o Provedor quando tal lhes for solicitado e de responder às suas solicitações em tempo útil.
2. Ao Director-Geral cabe assegurar a divulgação e o apoio à concretização das recomendações emitidas pelo Provedor.

Artigo 11.º  
**Provedor interino**

1. O Director-Geral, verificada a impossibilidade temporária do exercício do cargo pelo Provedor, pode designar um Provedor interino.
2. O Provedor interino inicia funções em data definida pelo Director-Geral e mantém-se no cargo até o Provedor reassumir as suas funções ou até a designação de um novo Provedor.

Artigo 12.º  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor no ano lectivo 2009/2010.

*Aprovado pelo Conselho de Direcção a 15 de Março de 2010.*