



## **Regulamento do Provedor do Estudante do ISDOM**

Cumprindo com o estipulado nos Estatutos do ISDOM publicados em Diário da Republica 2ª série, nº112 de 9 de Junho de 2011, apresenta-se o Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Superior D. Dinis

### **Artigo 1.º**


#### **Enquadramento e objetivos**

1. O Provedor do Estudante, é um professor do ISDOM, nomeado pelo Diretor e pelo Administrador, com a capacidade de intervir, propondo soluções concretas, em eventuais problemas de índole letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados nos órgãos próprios.
2. O Provedor do estudante é coadjuvado, no exercício das funções que lhe estão atribuídas, por um ou mais funcionários administrativos a designar após a sua nomeação.

### **Artigo 2.º**

#### **Competências**

1. Sem prejuízo das competências atribuídas a outros órgãos e serviços do Instituto, cabem ao Provedor do estudante, nomeadamente as seguintes competências:
  - a) Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza letiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados nos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISDOM;
  - b) Convocar diretamente as partes envolvidas para as audiências que considere necessárias e realizar as diligências indispensáveis ao apuramento dos factos que originaram cada situação e tomar todas as disposições adequadas à procura de uma solução;
  - c) Elaborar, para cada situação, um relatório sumário, contendo uma proposta de decisão, a apresentar, conforme os casos, aos presidentes dos órgãos de gestão das unidades orgânicas, à Diretora ou ao Administrador;
  - d) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e, enquanto estejam a decorrer, de um arquivo dos mesmos.
2. O Provedor desempenha as suas funções com total independência e autonomia não recebendo diretrizes de nenhum órgão do ISDOM.
3. O Provedor exerce uma atividade informativa sobre as matérias da sua competência, não tendo as suas atuações carácter executivo ou de gestão.

- 
4. O Provedor não pode ser alvo de procedimento disciplinar com base nas suas recomendações ou atuações realizadas ao abrigo do exercício das suas competências.
  5. Ao Provedor não pode ser negado o acesso a instalações e a fontes de informação que julgue pertinentes ao exercício da sua atividade, sem prejuízo da legislação vigente sobre confidencialidade dos dados.
  6. O ISDOM proporcionará ao Provedor os recursos materiais e humanos necessários ao cumprimento das suas funções, observando os princípios da prudência e razoabilidade.
  7. O Provedor atuará de acordo com o presente Regulamento, com Estatutos da do ISDOM e com a lei geral aplicável.

### **Artigo 3.º** **Mandato**

1. O Provedor é nomeado pelo Diretor por períodos de dois anos, renováveis até um máximo de 4 mandatos consecutivos.
2. O Provedor cessará o seu mandato:
  - a. Por requerimento do próprio, dirigido ao Diretor;
  - b. Expirado o prazo do seu mandato;
  - c. 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 4.º** **Atuações**


1. O Provedor poderá desenvolver as formas de atuação que julgar convenientes, por iniciativa própria, no âmbito da Comunidade Académica, com total independência, isenção e liberdade, nomeadamente:
  - a. Consultoria e assessoria;
  - b. Informação e pedidos de colaboração;
  - c. Mediação e conciliação;
  - d. Investigação e averiguação de reclamações;
  - e. Recomendações;
  - f. As recomendações do Provedor não modificam, anulam ou revogam resoluções ou atos administrativos;

### **Artigo 5.º** **Consultoria e assessoria**

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 académica.
2. O Provedor poderá reencaminhar os pedidos de informação aos órgãos se julgar que estes podem assistir os alunos nas suas pretensões.

### **Artigo 6.º** **Informação e pedidos de colaboração**

1. Por iniciativa própria, o Provedor poderá remeter a qualquer órgão, serviço ou docente, pedidos de informação para levar a bom termo as suas funções.

- 
2. A implementação de outras diligências necessárias ao exercício das suas funções.
  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.
  4. Todos os órgãos e serviços do Instituto, bem como a Associação Académica do Instituto, bem como terceiros têm o dever de colaborar com o Provedor do Estudante, nomeadamente através da disponibilização, célere e pontual, de informações e da entrega dos documentos solicitados, de forma a assegurar o bom desempenho das suas funções.

#### **Artigo 7.º** **Iniciativa da reclamação**


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, unidades, serviços ou agentes do ISDOM em matérias de natureza pedagógico-científica, administrativa ou de apoio social.
2. Da reclamação, apresentada em formulário próprio disponível na página Web do Provedor, constará obrigatoriamente a:
  - a. Identificação do interessado e os contactos para efeitos de notificação;
  - b. Concretização clara e concisa dos factos e circunstâncias que originaram a reclamação;
  - c. Fundamentação da reclamação e a pretensão do interessado;
  - d. Assinatura do interessado;
  - e. Data.
3. O Provedor manterá um registo de carácter reservado, não integrado no sistema de registo geral do ISDOM, de todas as reclamações.

#### **Artigo 8.º** **Não admissibilidade da reclamação**

1. As reclamações não serão admitidas quando:
  - a. A sua tramitação prejudique direitos legítimos de terceiros;
  - b. Esteja em curso uma ação judicial ou administrativa sobre o objeto da reclamação;
  - c. Os factos descritos tenham ocorrido há mais de um ano.
2. As reclamações poderão também não ser admitidas quando:
  - a. Não cumpram os requisitos referidos no número 2 do artigo anterior;
  - b. O interessado tenha tido opção de apresentar queixa nos órgãos próprios do ISDOM e não o tenha feito;
  - c. Estejam insuficientemente fundamentadas ou sejam claramente irrelevantes;
  - d. O Provedor já se tenha pronunciado sobre o objeto da queixa.
3. O Provedor comunicará ao interessado os motivos da não admissibilidade da reclamação.

#### **Artigo 9.º** **Instrução da reclamação**

1. Admitida a reclamação o Provedor desenvolverá as diligências que considere oportunas, informando o reclamante do início do procedimento.
2. Na fase de instrução do procedimento o Provedor poderá solicitar as informações, dados, documentação, realizar entrevistas ou realizar outras diligências junto dos órgãos, unidades, serviços ou agentes do ISDOM, que considere relevantes para o estabelecimento dos actos.
3. De igual modo, o Provedor poderá solicitar a colaboração de qualquer órgão, unidade, serviço ou agente da Universidade, ou externo, para o auxiliar no desempenho das suas funções.

- 
4. O Provedor suspenderá qualquer atuação se, no decurso da sua tramitação, se iniciar um procedimento administrativo ou judicial relativo ao objeto da reclamação.
  5. Concluídas as diligências, o Provedor notificará o reclamante da sua decisão, comunicando-a também ao Diretor.
  6. A comunicação ao Diretor conterá as sugestões e recomendações que considere adequadas para sanar, se for caso disso, as irregularidades constatadas nos órgãos, unidades, serviços ou agentes do ISDOM.

#### **Artigo 10.º** **Mediação e conciliação**

1. Com a concordância de ambas as partes envolvidas num diferendo, o Provedor poderá atuar como mediador, tentando obter uma solução pactuada que ponha termo ao diferendo que possa envolver alunos e outros membros da comunidade académica.
2. O pedido de mediação, reduzido a escrito, e dirigido ao Provedor conterá:
  - a. A identificação dos envolvidos e os contactos para efeitos de notificação;
  - b. A concretização clara e concisa dos factos e circunstâncias que originaram o diferendo;
  - c. As assinaturas das partes em diferendo.
3. O Provedor, no decurso do processo de mediação, empregará os meios que considere adequados para conseguir uma resolução pactuada do diferendo.
4. O acordo que resulte da mediação e conciliação deverá ser assinado pelas partes e tem carácter vinculativo para ambas.
5. A conciliação terá natureza confidencial, salvo se a publicitação for necessária para a sua aplicação ou execução.

#### **Artigo 11.º** **Relatório Anual**

1. O Provedor realizará um relatório no final do ano letivo, a entregar ao Diretor até final do ano civil, contendo as atividades desenvolvidas:
  - a. Número e tipo de reclamações apresentadas;
  - b. Número e tipo de reclamações admitidas;
  - c. Resultado das diligências;
  - d. Recomendações e sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos do ISDOM.
2. No relatório não constarão dados suscetíveis de identificar os autores das reclamações.

#### **Artigo 12.º** **Arquivamento**

Para além do disposto no Artigo 8º, devem ser arquivadas as participações, queixas e petições quando:

- a. O provedor do Estudante conclua que a participação, queixas e petições não têm qualquer fundamento para ser adotado o procedimento;
- b. Não sejam da competência do Provedor do Estudante;
- c. A ilegalidade, injustiça ou irregularidade invocadas já tenham sido reparadas;
- d. A falta de comparência nas audições previstas neste normativo, por parte dos estudantes que apresentam as participações, queixas ou petições, determina o arquivamento do respetivo processo.

Artigo 13.º

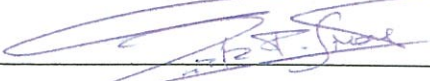
Interpretação e integração de lacunas

Compete ao Diretor e ao Administrador interpretar as lacunas que se suscitem na aplicação do presente regulamento.

Regulamento aprovado em conselho Pedagógico de 17 de Setembro de 2012  
O Presidente do Conselho Pedagógico

  
\_\_\_\_\_

Regulamento aprovado em Conselho Técnico-Científico de 30 de Novembro de 2012  
O Presidente do Conselho Científico

  
\_\_\_\_\_