



# Ispa

Instituto  
Universitário

<b>REGULAMENTO</b> Provedor do Estudante		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Versão</b>
Gabinete de Apoio à Reitoria	Reitora <hr/> (Professora Doutora Isabel Leal )	2.0
<b>Revisto e Confirmado por:</b>	<b>Data de Aprovação Inicial</b>	<b>Página</b>
Secretário-Geral <hr/> (Catarina Rodrigues)	10 de abril 2013	Pág. 1 de 7
	<b>Data Aplicação Versão</b> 7 de dezembro de 2022	

RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitora	2.0
		Data Aplicação	Página
		7 de dezembro de 2022	Pág. 2 de 7

## ÍNDICE

<b>ARTIGO 1º FUNÇÕES .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 2º ÂMBITO DE ATUAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 3º INDEPENDÊNCIA .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 4º GARANTIA DO DIREITO DE QUEIXA E DE PARTICIPAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 5º COMPETÊNCIAS .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 6º DEVERES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE .....</b>	<b>3</b>
<b>ARTIGO 7º PODERES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 8º DEVER DE CONFIDENCIALIDADE .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 9º REQUISITOS .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 10º APRECIÇÃO PRELIMINAR .....</b>	<b>4</b>
<b>ARTIGO 11º INSTRUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 12º ARQUIVAMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 14º RELATÓRIO DE ATIVIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTIGO 15º DÚVIDAS E OMISSÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>ANEXO I .....</b>	<b>6</b>

<b>RG096 Provedor do Estudante</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisto e Confirmado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Versão</b>
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitora	2.0
		<b>Data Aplicação</b>	<b>Página</b>
		7 de dezembro de 2022	Pág. 3 de 7

### **Artigo 1º Funções**

O provedor do estudante, adiante também designado por provedor, tem como função, sem poder de decisão, defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos estudantes no âmbito universitário.

### **Artigo 2º Âmbito de atuação**

As competências do provedor do estudante respeitam à esfera das competências e atuações de todos os órgãos de governo, serviços e agentes da estrutura do Ispa.

### **Artigo 3º Independência**

O provedor do estudante goza de independência no exercício das suas funções, tanto em relação aos órgãos e serviços do ISPA como em relação a entidades externas.

### **Artigo 4º Garantia do direito de queixa e de participação**

Os estudantes podem, individual ou coletivamente, apresentar ao provedor queixas e participações, por ação ou omissão dos órgãos, serviços do ISPA e formular sugestões sobre o seu funcionamento.

### **Artigo 5º Competências**

1. Sem prejuízo no disposto nos estatutos do ISPA, compete ao provedor do estudante:
  - a) Apreciar as queixas e participações dirigidas pelos estudantes e emitir recomendações aos órgãos e serviços competentes, aos docentes e outros agentes do Ispa;
  - b) Emitir recomendações e fazer propostas de elaboração de novos regulamentos ou de alteração dos regulamentos em vigor, tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social escolar;
  - c) Emitir parecer sobre quaisquer matérias na sua esfera de atuação, quer por iniciativa própria, quer a solicitação do reitor;
2. O provedor não tem competências para anular, revogar ou modificar os atos dos órgãos estatutariamente competentes e a sua intervenção não suspende o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de reclamação, recurso hierárquico ou exercício de quaisquer outros direitos.
3. Estão, também, excluídos da competência do provedor os atos sobre matéria científica, os resultados concretos de avaliação escolar e os atos relativos a processos disciplinares em curso em que participem estudantes na qualidade de arguidos ou denunciante.

### **Artigo 6º Deveres do provedor do estudante**

1. O provedor será responsável pelo tratamento, nos termos da legislação aplicável, dos dados que lhe são comunicados no âmbito da prossecução da sua atividade, nomeadamente os relativos ao respetivo processamento e arquivo.
2. O provedor do estudante deve informar sempre os estudantes ou os seus representantes sobre os diversos meios e instrumentos que têm ao seu alcance para resolução dos problemas reportados.
3. O provedor deve zelar para que os estudantes que a ele recorram não sejam prejudicados, pedagógica ou administrativamente, pelo fato de terem formalizado uma queixa ou participação.
4. O provedor elabora um relatório anual sobre a sua atividade, nos termos do artigo 14.º do presente regulamento, que apresentará ao Reitor.

<b>RG096 Provedor do Estudante</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisto e Confirmado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Versão</b>
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitora	2.0
		<b>Data Aplicação</b>	<b>Página</b>
		7 de dezembro de 2022	Pág. 4 de 7

### **Artigo 7º Poderes do provedor do estudante**

1. No exercício das suas funções, o provedor tem poderes para:
  - a) Solicitar informações e a apresentação de documentos que entenda convenientes ou necessários aos órgãos e serviços do Ispa;
  - b) Convocar as partes envolvidas numa queixa ou participação para audiências de averiguação ou mediação;
  - c) Remeter ao reitor recomendações de abertura de inquérito ou de averiguações sobre fatos ou situações que entenda necessários.

### **Artigo 8º Dever de confidencialidade**

O provedor e os seus colaboradores estão sujeitos ao dever de sigilo, nos termos da lei, relativamente às informações referentes à reserva da intimidade e da vida privada incluindo, sempre que possível, o conteúdo das queixas ou participações recebidas.

### **Artigo 9º Requisitos**

1. A queixa ou reclamação ao provedor é apresentada por escrito e deve incluir, no mínimo, os seguintes elementos:
  - a) A identificação de quem a apresenta ou do seu representante, designadamente nome, morada e contacto;
  - b) Descrição dos atos ou fatos em que se fundamenta o pedido, bem como à identificação, quando aplicável, dos respetivos intervenientes;
  - c) Explicação das razões que levam o autor a considerar o ato ou omissão verificados injustos, discriminatórios ou lesivos dos seus legítimos interesses;
  - d) A assinatura ou devida certificação eletrónica de quem a apresenta ou do seu representante.
2. O provedor pode ainda analisar e dar andamento a queixas ou participações relativas a atos ou omissões que entenda poderem ser lesivos dos interesses dos estudantes e que não lhe sejam apresentadas diretamente pelos estudantes.

### **Artigo 10º Apreciação preliminar**

1. As queixas ou reclamações são objeto de uma apreciação preliminar pelo provedor do estudante tendente a avaliar a sua admissibilidade.
2. As queixas ou reclamações são rejeitadas liminarmente nas seguintes circunstâncias:
  - a) Não satisfaçam as formalidades estabelecidas no presente Regulamento;
  - b) Não sejam inteligíveis ou fundamentados os atos ou omissões que o autor pretende ver reparados;
  - c) A relevância dos atos seja claramente insuficiente;
  - d) Os atos referidos na queixa tenham ocorrido há mais de dois anos;
  - e) O autor não seja diretamente afetado pelos atos reportados, exceto nos casos em que a queixa seja apresentada por representante;
  - f) O provedor já se tenha pronunciado sobre o objeto da queixa;
  - g) Quando não se insira no âmbito das competências do provedor do estudante.
3. Quando as queixas ou reclamações não cumprirem os requisitos estipulados no n.º 1 ou no n.º 2 do artigo 9º ou forem apresentadas em termos que sejam considerados incorretos ou inadequados, o provedor deve solicitar a sua correção no prazo de dez dias úteis, apenas lhes dando andamento após devidamente corrigidas no prazo referido.
4. Em qualquer das situações previstas no n.º 2 do presente artigo, o provedor notificará o autor, por escrito, da sua decisão fundamentada de não abrir uma averiguação.

<b>RG096 Provedor do Estudante</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisto e Confirmado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Versão</b>
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitora	2.0
		<b>Data Aplicação</b>	<b>Página</b>
		7 de dezembro de 2022	Pág. 5 de 7

### **Artigo 11º Instrução**

1. Todas as queixas ou reclamações admitidas serão constituídas em processo devidamente identificado e numerado, após o que o provedor do estudante procede, por si, ou através dos seus colaboradores, às diligências que entenda necessárias e adequadas ao apuramento dos fatos, tendo em vista a respetiva análise e apreciação e, conforme os casos, a formulação de recomendação, a emissão de parecer ou a elaboração de relatório.
2. Até que ocorra formulação de recomendação, emissão de parecer ou elaboração de relatório, o processo mantém-se aberto.

### **Artigo 12º Arquivamento**

1. As queixas ou reclamações admitidas deverão ser arquivadas quando:
2. O provedor conclua que a queixa ou reclamação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
3. A ilegalidade, injustiça ou irregularidade invocadas já tenham sido reparadas.

### **Artigo 13º Recomendações**

1. As recomendações do provedor do estudante são dirigidas ao órgão competente para corrigir o ato ou situação irregulares.
2. O órgão destinatário da recomendação deve, no prazo de 30 dias a contar da sua receção, comunicar ao provedor do estudante a posição que foi tomada.
3. Quando uma recomendação não for atendida e a fundamentação apresentada não for considerada suficiente pelo provedor, este deve comunicar a situação ao reitor.
4. As recomendações, pareceres ou relatórios do provedor do estudante são sempre comunicadas aos órgãos e serviços implicados com o conhecimento da Unidade de Qualidade, Estudos e Planeamento e do Secretário-Geral.

### **Artigo 14º Relatório de atividades**

1. O provedor do estudante elabora relatório anual descrevendo a atividade desenvolvida e indicando, designadamente, o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que dizem respeito, o sentido das recomendações e respetivo acolhimento pelos destinatários.
2. Tendo em vista uma uniformização na apresentação do relatório deverá ser observada a estrutura que consta no Anexo I.
3. O relatório salvaguarda a completa confidencialidade, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores dos autores, das queixas apresentadas.
4. O relatório referido no n.º 1 deste artigo será presente ao Reitor até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, após o que será publicado.

### **Artigo 15º Dúvidas e omissões**

As dúvidas e omissões que surgirem na aplicação deste regulamento serão resolvidas pelo Reitor.

RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitora	2.0
		Data Aplicação	Página
		7 de dezembro de 2022	Pág. 6 de 7

## Anexo I | Estrutura do Relatório de Atividades do Provedor

### Nota Introdutória

- Enquadramento da atividade do Provedor do Estudante na legislação nacional e nos estatutos e regulamentos internos do Ispa;
- Descrição das competências do Provedor;
- Objetivos e estrutura do relatório.

### Descrição e Análise das exposições

- distribuição temporal – Indicadores: n.º de exposições por mês, comparação com anos anteriores do n.º de exposições por ano, etc.;
- distribuição por ciclo de estudos e curso – Indicadores: n.º de exposições por ciclo de estudos, n.º de exposições por curso;
- meio usado para o primeiro contacto – Indicadores: correio eletrónico, presencial, telefónico, por encaminhamento, outros;
- assunto da exposição - Indicadores: Consulta, pedido de apoio, reclamação, sugestão, outro;
- tipologia da exposição – Indicadores: n.º de exposições por tipologia e categoria (listagem não exaustiva):
  - a) académico/administrativo – categorias: Calendário Académico/inscrições; certidões/diplomas, concursos de acesso, mobilidade, propinas, taxas/emolumentos, falhas dos serviços, outras reclamações;
  - b) ação social – categorias: apoio económico, processo de atribuição de bolsas, outras reclamações;
  - c) Pedagógico – categorias: funcionamento do curso, processo de creditação, relação com os docentes, regulamentação pedagógica, processo de avaliação, plágio, estatutos especiais, outras reclamações;
  - d) Pessoal e outros.

### Análise de Resultados

- tipo de ação empreendida – Indicadores: aconselhamento, prestação de esclarecimentos, mediação, recomendação ao Reitor, encaminhamento, arquivados ou improcedentes, outros;
- tipo de decisão tomada – Indicadores: deferido, indeferido, pendente, indefinido (processos terminados com resultados inconclusivos – aconselhamento ou encaminhamento);
- consequências das decisões para os órgãos e serviços envolvidos – Indicadores: manteve a decisão original, alterou a decisão original, adotou soluções alternativas, não aplicável (casos que se encontram indefinidos ou pendentes);
- Duração média de resolução dos processos e por ação – Indicadores: tempo médio de resolução (dias), tempo médio por tipo de ação empreendida;

### Recomendações de intervenção e considerações Finais

Controlo de versões:

<b>RG096 – Provedor do Estudante</b>		
Data	Versão	
08-07-2015	1.1	- Aplicação do acordo ortográfico - Alterações à redação dos Artigos 9º ponto d), 13º ponto 4. e 14º pontos 2. e 3. - Removido o ponto 4. do Artigo 12º.
07.12.2022	2.0	Aplicação do acordo ortográfico; Aplicação da nova identidade gráfica do Ispa; Atualização da data de entrega do relatório de atividades.