



LSPA

INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA



REGULAMENTO

Provedor do Estudante

Elaborado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete de Apoio à Reitoria	Reitor (Prof. Doutor Rui Oliveira)	1.1
Revisto e Confirmado por:	Data de Aprovação Inicial	Página
Secretário-Geral (José João Amoreira)	10 de abril 2013	Pág. 1 de 62
	Data Aplicação Versão	
	10 de abril 2013	

RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitor	1.1
		Data Aplicação	Página
		10 de abril 2013	Pág. 2 de 6

ÍNDICE

ARTIGO 1º FUNÇÕES	32
ARTIGO 2º ÂMBITO DE ATUAÇÃO	32
ARTIGO 3º INDEPENDÊNCIA	32
ARTIGO 4º GARANTIA DO DIREITO DE QUEIXA E DE PARTICIPAÇÃO	32
ARTIGO 5º COMPETÊNCIAS	32
ARTIGO 6º DEVERES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE	32
ARTIGO 7º PODERES DO PROVEDOR DO ESTUDANTE	32
ARTIGO 8º DEVER DE CONFIDENCIALIDADE	42
ARTIGO 10º APRECIACÃO PRELIMINAR	42
ARTIGO 11º INSTRUÇÃO	42
ARTIGO 12º ARQUIVAMENTO	42
ARTIGO 13º RECOMENDAÇÕES	52
ARTIGO 14º RELATÓRIO DE ACTIVIDADES	52
ARTIGO 15º DÚVIDAS E OMISSÕES	52



RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitor	1.1
		Data Aplicação	Página
		10 de abril 2013	Pág. 3 de 6

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 colectivamente, 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 actividade pedagógica e da acção social escolar;
 - c) Emitir parecer sobre quaisquer matérias na sua esfera de actuação, 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 actividade, nomeadamente os relativos ao respectivo 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 actividade, nos termos do artigo 14.º do presente regulamento, que apresentará ao Reitor.

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.

RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitor	1.1
		Data Aplicação	Página
		10 de abril 2013	Pág. 4 de 6

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 respectivos intervenientes;
 - c) Explicitação das razões que levam o autor a considerar o acto ou omissão verificados injustos, discriminatórios ou lesivos dos seus legítimos interesses;
 - d) A assinatura 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 poder ser lesivos dos interesses dos estudantes e que não lhe sejam apresentadas directamente pelos estudantes.

Artigo 10º Apreciação preliminar

1. As queixas ou reclamações são objecto 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 directamente afectado pelos atos reportados, excepto nos casos em que a queixa seja apresentada por representante;
 - f) O provedor já se tenha pronunciado sobre o objecto 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 9.º ou forem apresentadas em termos que sejam considerados incorrectos ou inadequados, o provedor deve solicitar a sua correcção 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.

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 respectiva 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

RG096 Provedor do Estudante			
Elaborado por:	Revisto e Confirmado por:	Aprovado por:	Versão
Gabinete Apoio Reitoria	Secretário-Geral	Reitor	1.1
		Data Aplicação	Página
		10 de abril 2013	Pág. 5 de 6

- elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
3. A ilegalidade, injustiça ou irregularidade invocadas já tenham sido reparadas.
 4. As queixas ou reclamações admitidas poderão ser arquivadas quando ocorrer o incumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 6.º do presente regulamento.

Artigo 13º Recomendações

1. As recomendações do provedor do estudante são dirigidas ao órgão competente para corrigir o acto ou situação irregulares.
2. O órgão destinatário da recomendação deve, no prazo de 30 dias a contar da sua recepção, 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.

Artigo 14º Relatório de actividades

1. O provedor do estudante elabora relatório anual descrevendo a actividade desenvolvida e indicando, designadamente, o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que dizem respeito, o sentido das recomendações e respectivo acolhimento pelos destinatários.
2. O relatório salvaguarda a completa confidencialidade, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores, das queixas apresentadas.
3. 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.

Artigo 15º Dúvidas e omissões

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

