

REGULAMENTO | Provedor do Estudante

Data | 10/10/2013

Revisão | 00

Código | R.EM.DI.19

(Preâmbulo)

Ao abrigo do disposto no artigo 25.º da Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro (RJIES) é aprovado o seguinte Regulamento:

Artigo 1.º

(Âmbito)

O presente regulamento define as funções e competências do Provedor do Estudante do Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz (ISCSEM).

Artigo 2.º

(Funções)

São funções do Provedor do Estudante a defesa e a promoção dos interesses e direitos legítimos dos estudantes do ISCSEM.

Artigo 3.º

(Independência)

O Provedor do Estudante é um órgão independente que exerce as suas funções institucionais sem poder deliberativo, administrativo, executivo ou disciplinar.

Artigo 4.º

(Escolha e nomeação)

1. O Provedor do Estudante é escolhido e nomeado pela entidade instituidora, ouvido o Diretor do ISCSEM.

REGULAMENTO | Provedor do Estudante

Data | 10/10/2013

Revisão | 00

Código | R.EM.DI.19

2. O Provedor nomeado toma posse perante o Presidente da entidade instituidora para o exercício de um mandato que não pode ter duração superior a três anos.
3. O Provedor nomeado mantém-se em funções até à posse do sucessor, o qual deve ser designado até trinta dias antes do termo do mandato.
4. No caso de vacatura do cargo a designação de novo Provedor deve ter lugar nos sessenta dias imediatos ao facto que determinou a mesma.
5. O exercício das funções de Provedor é incompatível com o desempenho de qualquer cargo de Direção ou Administração no ISCSEM.

Artigo 5.º

(Deveres)

São deveres do Provedor:

1. Zelar pelos dados que lhe são confiados no exercício das suas funções, promovendo o seu adequado processamento e arquivo.
2. Informar os estudantes ou seus representantes sobre os meios e instrumentos à sua disposição para a resolução dos problemas apresentados.
3. Guardar sigilo, nos termos da lei, relativamente a dados ou informações da esfera íntima ou da vida privada de que venha a ter conhecimento no exercício das suas funções de Provedor.
4. Elaborar um relatório anual sobre a sua atividade que será apresentado à Entidade Instituidora.

Artigo 6.º

(Poderes)

São poderes do Provedor:

1. Pedir esclarecimentos, informações e a exibição de documentos que entenda convenientes ou necessários à clarificação de determinada situação, a órgãos, serviços e agentes do ISCSEM.

REGULAMENTO | Provedor do Estudante

Data | 10/10/2013

Revisão | 00

Código | R.EM.DI.19

2. Ouvir, ainda que informalmente, os membros da comunidade académica que possam contribuir para a resolução justa e adequada de algum diferendo.
3. Remeter ao Presidente da Entidade Instituidora ou à Direção do ISCSEM recomendações de procedimentos a adotar por forma a obter o apuramento de factos ou situações alegadas.

Artigo 8.º

(Competências)

1. Compete ao Provedor do Estudante:
 - a) Apreciar as queixas e reclamações que lhe sejam dirigidas pelos estudantes;
 - b) Emitir recomendações e fazer propostas de alteração de normas e regulamentos em vigor ou propor a elaboração de novas normas, quando elas não existirem, tendo em vista acautelar os interesses e os direitos dos estudantes;
 - c) Dar parecer sobre quaisquer matérias que se integrem na sua esfera de atuação, sempre que seja solicitado pela Entidade Instituidora, pela Direção ou por outro órgão do ISCSEM;
 - d) Atuar como mediador entre os reclamantes e os órgãos, serviços e agentes do ISCSEM, sempre que solicitado por algum dos intervenientes.
2. O Provedor não tem competências para anular, revogar ou modificar atos de órgãos estatutariamente competentes e a sua intervenção não suspende o decurso de quaisquer prazos.
3. Atos sobre matérias científicas, resultados concretos de avaliação escolar e atos relativos a processos disciplinares em curso, estão igualmente excluídos das competências do Provedor.

Artigo 9.º (Reclamação)

1. A queixa ou reclamação deverá ser apresentada por escrito, de preferência por correio electrónico, e conter, pelo menos, os seguintes elementos:
 - a) Identificação do reclamante, através de nome, morada e meios de contacto;
 - b) Descrição dos atos ou factos em que se fundamenta a queixa ou reclamação;
 - c) Identificação de terceiros intervenientes nos atos ou factos ou que possam contribuir para o apuramento dos mesmos;
 - d) Explicitação das razões que levam o reclamante a considerar a ação ou omissão apresentada injusta, discriminatória ou lesiva de interesses ou direitos legítimos;
 - e) Declaração de que não tem pendente exposição, requerimento, recurso ou reclamação em nenhum órgão ou serviço do ISCSEM.
2. Serão liminarmente rejeitadas as queixas ou reclamações que:
 - a) Sejam anónimas;
 - b) Ininteligíveis;
 - c) Não estejam fundamentadas as ações ou omissões que estão na origem da queixa ou reclamação;
 - d) Sejam omissas quanto ao pedido ou resultado pretendido;
 - e) Seja manifestamente insuficiente a relevância das ações ou omissões alegadas;
 - f) Revelem que os atos ou factos que estão na origem da reclamação tenham ocorrido há mais de um ano;
 - g) Demonstrem que o autor da queixa não tenha sido diretamente afetado pelos atos ou factos alegados.
3. Nos casos previstos no número anterior, o Provedor dará conhecimento por correio electrónico ao reclamante dos fundamentos da rejeição liminar da queixa ou reclamação.

REGULAMENTO | Provedor do Estudante

Data | 10/10/2013

Revisão | 00

Código | R.EM.DI.19

4. O aperfeiçoamento, correção ou retificação da reclamação são admissíveis, quer por solicitação do Provedor, quer por iniciativa do reclamante.

Artigo 10.º

(Instrução)

1. Todas as reclamações admitidas darão lugar à abertura de um processo devidamente identificado e numerado, após o que o Provedor procederá às diligências necessárias e adequadas ao apuramento dos factos, findas as quais, e conforme os casos, será formulada recomendação, emitido parecer ou elaborado relatório.
2. Todos os processos abertos deverão ser concluídos no prazo máximo de 90 dias (seguidos, incluídos fins de semana e feriados), exceto se razões ponderosas, devidamente fundamentadas no processo, exigirem prazo mais longo.

Artigo 11.º

(Arquivamento)

Serão arquivadas as queixas ou reclamações admitidas quando:

- a) Se conclua que não têm fundamento ou não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- b) Tenha já sido reparada a causa que originou a queixa.

Artigo 12.º

(Recomendações)

1. Sempre que o entenda, o Provedor dirige recomendações ao órgão competente para corrigir o ato ou situação irregular, que por sua vez deve comunicar ao Provedor do Estudante, no prazo de 30 dias a contar da receção da recomendação, a atuação entretanto seguida.
2. Se a recomendação não for acatada, a fundamentação apresentada para o não acatamento não for considerada suficiente ou não seja sequer apresentada

REGULAMENTO | Provedor do Estudante

Data | 10/10/2013

Revisão | 00

Código | R.EM.DI.19

fundamentação para o não acatamento, a situação deve ser comunicada à Entidade Instituidora para apreciação.

3. As recomendações, pareceres e relatórios do Provedor são sempre comunicados aos órgãos, serviços e agentes visados e ao reclamante.

Artigo 13.º

(Relatório)

1. O Provedor do Estudante elabora Relatório Anual em que seja indicado, designadamente, o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que respeitaram, o sentido das recomendações e o acolhimento pelos destinatários.
2. O Relatório deverá salvaguardar a confidencialidade, omitindo a identidade e outros elementos identificadores constantes das queixas apresentadas.
3. O Relatório será presente à Entidade Instituidora até 31 de Março do ano seguinte àquele a cuja atividade reporta, após o que será tornado público.

Artigo 14.º

(Interpretação)

As dúvidas, lacunas e omissões suscitadas pelo presente regulamento serão resolvidas por deliberação conjunta da Direção do ISCSEM e da Entidade Instituidora.