

## DESPACHO CONJUNTO Nº 5/2020

**ASSUNTO: HOMOLOGAÇÃO DO REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE DO INSTITUTO SUPERIOR DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO DE LEIRIA (ISLA LEIRIA)**

Considerando que nos termos do art.º 56.º dos Estatutos do ISLA Leiria, publicados em Diário da República a 27 de outubro de 2015, é consagrada a figura do Provedor do Estudante, cumprimento o disposto no Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior aprovado pela Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro;

No âmbito das competências do Provedor do Estudante, decide-se:

**1.º - Aprovar o Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria, anexo a este Despacho Conjunto.**

**2.º - Este Despacho Conjunto entra imediatamente em vigor.**

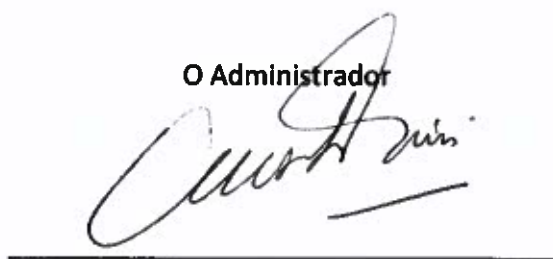
Leiria, 16 de junho de 2020.

A Diretora



Prof.ª Doutora Paula Figueiredo

O Administrador



Prof. Doutor Manuel de Almeida Damásio

**Anexo: O mencionado.**

## REGULAMENTO DO PROVEDOR DE ESTUDANTE

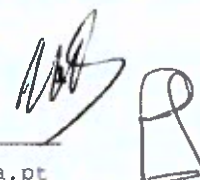
### PREÂMBULO

Nos termos da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro, o ISLA LEIRIA consagra no art.º 56.º dos seus estatutos, publicados em Diário da República a 27 de outubro de 2015, a figura do Provedor do Estudante.

### Artigo 1º

#### Caracterização do Provedor do Estudante

1. O Provedor é nomeado pelo Diretor e pelo Administrador, com a capacidade de intervir, em eventuais problemas de índole pedagógica ou administrativa que não sejam solucionados nos órgãos próprios.
2. O Provedor atuará de acordo com o presente Regulamento, com os Estatutos da Instituição e com a lei geral aplicável.
3. 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.
4. O Provedor desempenha as suas funções com total independência e autonomia não recebendo diretrizes de nenhum órgão da Instituição.
5. O Provedor exerce uma atividade informativa e de orientação sobre as matérias da sua competência, propondo soluções concretas, não sendo as suas atuações de carácter executivo ou de gestão.
6. O Provedor não pode ser alvo de procedimento disciplinar com base nas suas recomendações ou atuações realizadas ao abrigo do exercício das suas competências.
7. 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 a confidencialidade dos dados.



**Artigo 2º**

**Mandato**

1. O Provedor é nomeado por um período de dois anos e até um máximo de 4 anos.
2. Mantém-se em exercício, após o termo do seu mandato, até à posse do seu sucessor.
3. O Provedor cessará o seu mandato:
  - a) Expirado o prazo do seu mandato;
  - b) Por requerimento do próprio, dirigido à Administração e à Direção do ISLA LEIRIA;
  - c) Por morte ou incapacidade superveniente.

**Artigo 3º**

**Competências do Provedor do Estudante**

1. Cabem ao Provedor do Estudante, nomeadamente, as seguintes competências:
  - a) Recolher as reclamações apresentadas quanto aos problemas de natureza pedagógica ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados nos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISLA LEIRIA;
  - 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) Agir como mediador, dirimindo conflitos entre estudantes ou entre estes e outros membros, órgãos, agentes ou serviços do ISLA LEIRIA;
  - d) Apresentar sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos estudantes pelo ISLA LEIRIA;
  - e) Obter informação sobre a abertura e resolução dos procedimentos disciplinares instaurados aos estudantes;



**Instituto Superior  
de Leiria**

- f) Elaborar, para cada situação, um relatório sumário, contendo uma proposta de decisão, a apresentar, conforme os casos, aos presidentes dos órgãos das unidades orgânicas, ao Diretor ou ao Administrador;
- g) Velar pela conservação de uma base de dados relativa aos processos que lhe sejam apresentados e do arquivo dos mesmos;
- h) O Provedor não tem competência para anular, revogar ou modificar os atos dos órgãos estatutariamente competentes e a sua intervenção não suspende o decurso de qualquer prazo;
- i) Promover contactos e trocas de informação com os Provedores de outras instituições de ensino superior.

#### **Artigo 4º**

##### **Impedimentos e incompatibilidades**

O Provedor não pode apreciar ou tomar decisões relativamente a questões nas quais seja parte por si ou como representante de outrem, ou quando nelas tenha qualquer interesse pessoal.

#### **Artigo 5º**

##### **Dever de cooperação**

Todos os órgãos e serviços do ISLA LEIRIA têm o dever de colaborar com o Provedor, designadamente através da prestação célere de informações e de permissão de consulta e/ou da entrega dos documentos solicitados, de forma a assegurar o bom desempenho das suas funções.

#### **Artigo 6º**

##### **Atuações**

1. O Provedor pode desenvolver as formas de atuação que julgar convenientes, nomeadamente:

ISLA - Instituto Superior de Gestão e Administração de Leiria

E. geral@islaleiria.pt T. +351 244 820 650 M. Rua da Cooperativa - islaleiria.pt  
S. Romão Leiria 2414-017 Portugal



**Instituto Superior  
de Leiria**

- a) Consultoria e assessoria;
- b) Informação e pedidos de colaboração;
- c) Mediação e conciliação;
- d) Investigação e averiguação de reclamações;
- e) Recomendações.

2. As recomendações do Provedor não modificam, anulam ou revogam resoluções ou atos administrativos.

#### **Artigo 7º**

##### **Iniciativa da reclamação ou petição**

1. Os estudantes podem, individualmente ou coletivamente, apresentar reclamações, petições relativamente a ações ou omissões dos órgãos e serviços ou membros do ISLA LEIRIA.

2. Ao Provedor serão formuladas por escrito pelo estudante interessado, ou seu representante, as reclamações motivadas por ação ou nação, considerada injusta, irregular ou ofensiva.

3. A reclamação é apresentada por escrito (carta ou correio eletrónico) e deve incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação (nome, n.º estudante e ciclo de estudos em que se encontra inserido);
- 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.

4. O Provedor manterá um registo de carácter reservado, não integrado no sistema de registo geral do ISLA LEIRIA de todas as reclamações.

5. A reclamação deve ser apresentada no prazo máximo de seis meses a contar da data da prática dos atos de que é objeto, ou do seu conhecimento.

**Artigo 8º**

**Instrução**

1. Admitidas as reclamações, ou as petições, o Provedor desenvolverá as diligências que considere oportunas, informando o reclamante do início do procedimento.
2. Durante a fase de instrução, o Provedor poderá solicitar informações, dados, documentação, realizar entrevistas ou realizar outras diligências junto dos órgãos, unidades, serviços ou agentes da Instituição, que considere relevantes para o estabelecimento dos atos.
3. Quando tal se justifique, o Provedor poderá solicitar a colaboração de qualquer órgão, unidade, serviço ou agente da Instituição, ou externo, para o auxiliar no desempenho das suas funções.
4. O Provedor suspenderá qualquer atuação, 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 também aos órgãos competentes.
6. A comunicação conterá as sugestões e recomendações que considere adequadas para sanar, se for caso disso, as irregularidades constatadas nos órgãos, serviços ou agentes da Instituição.

**Artigo 9º**

**Relatório Anual**

1. O Provedor enviará à Direção e à Administração um relatório anual, contendo as atividades desenvolvidas, nomeadamente:
  - 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 estudantes na Instituição.
2. No relatório não constarão dados suscetíveis de identificar os autores das reclamações.



**Artigo 10º**

**Omissões**

As dúvidas e casos omissos são resolvidos pela Direção, ouvidos os órgãos competentes, e de harmonia com as disposições legais aplicáveis e os princípios gerais que constituem este Regulamento.

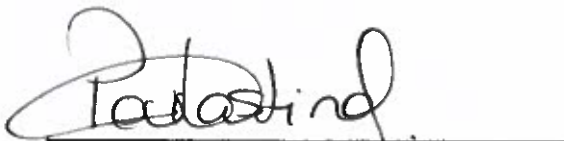
**Artigo 11º**

**Entrada em vigor**

Este Regulamento entra em vigor depois de ser homologado pelo Diretor e pelo Administrador do ISLA LEIRIA.

Leiria, 12 de junho de 2020.

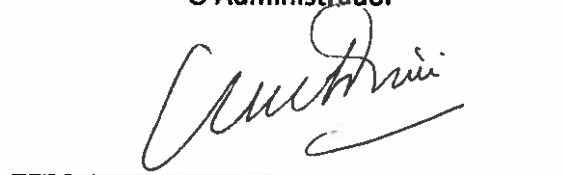
A Diretora



---

Prof.ª Doutora Paula Figueiredo

O Administrador



---

Prof. Doutor Manuel de Almeida Damásio

