DESPACHO CONJUNTO

N.º 11/2025

ASSUNTO: **REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ESTUDANTE**

Considerando a alteração do reconhecimento de interesse público e da denominação do ISLA - Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém que passou a instituto politécnico e a denominar-se ISLA Santarém - Instituto Politécnico nos termos do Decreto-Lei n.º 105/2024, de 12 de dezembro;

Considerando a publicação dos Estatutos do ISLA Santarém – Instituto Politécnico através da Portaria n.º 42/2025/1, de 18 de fevereiro;

Considerando a necessidade de adequar a regulamentação à nova realidade institucional, ouvidos os Conselhos Pedagógicos e Técnico-Científicos das Unidades Orgânicas de Ensino que se pronunciaram favoravelmente, decide-se homologar o **Regulamento do Provedor do Estudante** do ISLA Santarém – Instituto Politécnico, anexo ao presente Despacho Conjunto.

Santarém, 29 de abril de 2025.

O Presidente

Assinado por: **Domingos dos Santos Martinho**
Num. de Identificação: 04573944
Certificado por: **ISLA - SANTARÉM, EDUCAÇÃO E CULTURA, UNIPESSOAL LIMITADA**
Atributos certificados: **Presidente do ISLA Santarém-Instituto Politécnico**
CHAVE MÓVEL

Prof. Doutor Domingos Santos Martinho

O Administrador

Assinado por: **Manuel de Almeida Damásio**
Num. de Identificação: 01471951
Data: 2025.04.29 16:16:11+01'00'
Certificado por: **ISLA - SANTARÉM, EDUCAÇÃO E CULTURA, UNIPESSOAL LIMITADA**
Atributos certificados: **Administrador do ISLA Santarém**
CARTÃO DE CIDADÃO

Prof. Doutor Manuel de Almeida Damásio

CAPÍTULO 1

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

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 do ISLA Santarém – Instituto Politécnico (ISLA Santarém).

Artigo 2.º

Âmbito de atuação

As competências do provedor do estudante dizem respeito à esfera das competências e atuações de todos os órgãos de governo, serviços e agentes da estrutura do Instituto, bem como dos órgãos, serviços e agentes das Escolas Superiores de Ensino e demais Unidades Orgânicas.

Artigo 3.º

Independência

O provedor do estudante goza de independência no exercício das suas funções, tanto em relação aos órgãos e serviços da Instituição e das suas Unidades Orgânicas, como em relação a entidades externas, públicas ou privadas.

Artigo 4.º

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 e agente da Instituição e das suas Unidades Orgânicas, bem como formular sugestões, nomeadamente sobre questões pedagógicas ou relativas à ação social.

CAPÍTULO II

ESTATUTO

Artigo 5.º

Nomeação, mandato e Incompatibilidades

1. O Provedor do Estudante é um colaborador do ISLA Santarém, nomeado por despacho conjunto do Presidente e do Administrador, por um mandato de três anos.

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.

3. O Provedor do Estudante participa nas reuniões dos Conselhos Pedagógicos da Escolas, sem direito de voto.

Artigo 6.º

Competências

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 pelos órgãos próprios, provindo diretamente dos interessados ou de órgãos dirigentes de estruturas do ISLA Santarém;

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 Escolas, ao Presidente 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. As atividades do provedor do estudante desenvolvem-se em articulação com as associações de estudantes e com os órgãos e serviços da Instituição.

3. 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.

4. 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 denunciantes.

Artigo 7.º

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 elabora um relatório anual sobre a sua atividade, nos termos do artigo 21.2 do presente regulamento, que fará presente ao Presidente, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral e à Entidade Instituidora.

Artigo 8.º

Poderes do provedor o estudante

No exercício das suas funções, o provedor do estudante tem poderes para:

a) Efetuar, com ou sem aviso, visitas a serviços da Instituição, ouvindo os respetivos responsáveis, pedindo informações e a exibição de documentos que entenda convenientes ou necessários.

b) Remeter ao Presidente ou aos diretores das Unidades Orgânicas recomendações de inquérito ou de averiguações de factos ou situações que entenda merecerem apuramento.

Artigo 9.º

Dever de confidencialidade

1. 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.

2. Os terceiros envolvidos nas averiguações estão submetidos a um compromisso de confidencialidade relativo a toda a informação a que tenham tido acesso durante as averiguações.

Artigo 10.º
Dever de cooperação

1. Os órgãos, agentes e serviços do ISLA Santarém e das suas Unidades Orgânicas têm o dever de cooperar com o Provedor, nomeadamente, o de prestar todos os esclarecimentos e informações que lhes sejam solicitados pelo provedor no âmbito das suas funções e competências.

2. O Provedor pode fixar por escrito prazo, não inferior a dez dias úteis, para satisfação de pedido que formule com nota de urgência.

3. No prazo de vinte dias úteis após a receção de um pedido de informação e esclarecimento, ressalvado o estipulado no número anterior, os órgãos, serviços e agentes devem informar o provedor sobre as ações e diligências realizadas e ainda em que fase se encontra o procedimento.

4. O incumprimento não justificado do dever de cooperação previsto nos números anteriores constitui ato de desobediência sujeito a procedimento disciplinar.

5. O Provedor pode, também, solicitar informações à associação de estudantes, bem como ao estudante ou estudantes interessados ou relacionados com o caso vertente e requerer, através dos órgãos competentes, a presença destes para audição, ficando relevada a sua falta à audição se o pedido coincidir com atividades letivas.

Artigo 11.º
Meios de funcionamento

1. O ISLA Santarém, através do Presidente, deverá facultar ao Provedor do estudante os meios físicos, administrativos, financeiros e técnicos necessários ao desempenho da sua função.

2. O Provedor goza de autonomia na gestão dos recursos que lhe forem afetados.

CAPÍTULO III
PROCEDIMENTOS
Artigo 12.º
Iniciativa

1. O Provedor do estudante exerce as suas funções com base em queixas ou reclamações apresentadas pelos estudantes, por si próprios ou através de representantes, embora também o possa fazer por iniciativa própria relativamente a factos que, por qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento.

2. As queixas ou reclamações podem ser apresentadas individual ou coletivamente e doravante a designação "autor" indica indistintamente o estudante ou estudantes que tomaram essa iniciativa.

Artigo 13.º
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 factos em que se fundamenta o pedido, bem como à identificação, quando aplicável, dos respetivos intervenientes;

c) Explicitação das razões que levam o autor a considerar o ato ou omissão verificados injustos, discriminatórios ou lesivos dos seus legítimos interesses;

d) Declaração de que não tem pendente requerimento, recurso ou reclamação a propósito da mesma matéria em nenhum órgão do ISLA ou das suas Unidades Orgânicas;

e) A assinatura de quem a apresenta ou do seu representante.

2. Alternativamente, o pedido poderá ser efetuado pelo autor através de funcionalidade específica no sistema de

informação do ISLA Santarém.

3. O Provedor pode ainda analisar e dar andamento a queixas ou reclamações relativas a atos ou omissões que sejam lesivas dos interesses dos estudantes e que não lhe sejam apresentadas diretamente pelos estudantes.

Artigo 14.º
Apreciação preliminar

1. As queixas ou reclamações são objeto de uma apreciação preliminar pelo provedor do estudante tendente a avaliar da sua admissibilidade.

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.

2. Quando as queixas ou reclamações não cumprirem os requisitos estipulados no n.º 1 ou no n.º 2 do artigo 13.º 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.

3. 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 15.º
Pendência de outro procedimento

O Provedor não pode instaurar um procedimento se existir outro, resultante de requerimento, recurso ou reclamação a propósito da mesma matéria, pendente nos órgãos competentes do ISLA Santarém ou das suas Unidades Orgânicas.

Artigo 16.º
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 factos, 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 17.º
Arquivamento

1. As queixas ou reclamações admitidas deverão ser arquivadas quando:

a) O provedor conclua que a queixa ou reclamação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;

b) A ilegalidade, injustiça ou irregularidade invocadas já tenham sido reparadas.

2. As queixas ou reclamações admitidas poderão ser arquivadas quando ocorrer o incumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 10.º do presente regulamento.

Artigo 18.º
Audição prévia

Antes de formular quaisquer conclusões, o provedor do estudante deve ouvir os órgãos, serviços e agentes do ISLA a respeito dos quais foi formulada a queixa ou apresentada a reclamação, facultando-lhes o exercício do direito de, em tempo útil, prestarem todos os esclarecimentos necessários.

Artigo 19.º
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 Presidente.

4. Sempre que não seja apresentada fundamentação para o não acatamento da recomendação ou que o provedor não obtenha a colaboração devida, comunica a situação ao Presidente para apreciar a violação da norma em causa.

5. As recomendações, pareceres ou relatórios do provedor do estudante são sempre comunicadas aos órgãos ou pessoas visadas e ao autor.

Artigo 20.º
Infrações detetadas

1. Se, no decorrer de qualquer processo, surgirem indícios suficientes da prática de infrações do foro disciplinar, o provedor do estudante deve dar conta delas ao Presidente para os efeitos competentes.

2. Se os factos apurados indiciarem a prática de infrações do foro criminal, o provedor do estudante deve comunicá-las ao ministério público.

Artigo 21.º
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. O relatório salvaguarda a completa confidencialidade, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores, das queixas apresentadas, e dele constam os casos de não cumprimento do dever de colaboração a que se refere o artigo 10.º.

3. O relatório referido no n.º 1 deste artigo será presente ao Presidente, para efeitos da sua submissão ao Conselho Geral até 30 de novembro do ano letivo imediato àquele a que se reporta, após o que será publicado.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22.º
Dúvidas e omissões

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

Artigo 23.º
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia imediato ao da sua homologação.