REGULAMENTO DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE DO ISCE – INSTITUTO SUPERIOR DE LISBOA E VALE DO TEJO

Artigo 1.º
Objeto e âmbito

1. O presente Regulamento estabelece a natureza, a composição, as competências e as regras de organização e funcionamento da Provedoria do Estudante do ISCE – Instituto Superior de Lisboa e Vale do Tejo, adiante designada por Provedoria.
2. A Provedoria exerce a sua atividade junto dos estudantes de todas as unidades orgânicas do ISCE, independentemente do ciclo de estudos ou da modalidade de ensino frequentados.

Artigo 2.º
Natureza e princípios de atuação

1. A Provedoria é uma estrutura de apoio aos estudantes, que exerce as suas funções com independência, imparcialidade e autonomia de apreciação, sem poderes decisórios, tendo por finalidade a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes.
2. A atuação da Provedoria rege-se pelos princípios da legalidade, da independência, da imparcialidade, da confidencialidade, da isenção, da acessibilidade, da transparência e da celeridade.
3. O recurso à Provedoria é gratuito e não prejudica o exercício dos demais direitos e meios de reclamação ou recurso legalmente disponíveis.

Artigo 3.º
Composição

1. A Provedoria integra:
   a) Um docente do ISCE, que exerce as funções de Provedor do Estudante;
   b) Um representante do Departamento da Qualidade e da Responsabilidade Social;
   c) Um estudante do ISCE.
2. A Provedoria é coordenada pelo Provedor do Estudante.
3. Os membros da Provedoria exercem as respetivas funções com autonomia de apreciação, não estando sujeitos a instruções relativamente aos assuntos submetidos à sua análise.
4. A adoção de recomendações e pareceres exige a participação de, pelo menos, dois membros não impedidos, aplicando-se, quando necessário, o mecanismo de substituição previsto no artigo 13.º.

Artigo 4.º
Designação e duração dos mandatos

1. O Provedor do Estudante é designado pela Entidade Instituidora, sob proposta do Presidente do ISCE, ouvidos os Conselhos Pedagógicos e a Associação de Estudantes, para um mandato de três anos, renovável.
2. O representante do Departamento da Qualidade e da Responsabilidade Social é designado pelo Presidente do ISCE, sob proposta do responsável daquele Departamento, para um mandato de três anos, renovável.
3. O representante dos estudantes é designado pelo Presidente do ISCE, sob proposta da Associação de Estudantes, de entre os estudantes com matrícula e inscrição válidas no ISCE, para um mandato de um ano, renovável.

4. Na ausência de Associação de Estudantes em funções, a proposta referida no número anterior compete aos representantes dos estudantes nos Conselhos Pedagógicos, reunidos para o efeito.
5. A identificação dos membros da Provedoria e os respetivos contactos são divulgados no sítio institucional do ISCE.

Artigo 5.º
Cessação de funções e substituição

1. Os membros da Provedoria cessam funções por:
   a) Termo do respetivo mandato;
   b) Renúncia, comunicada por escrito à entidade responsável pela sua designação;
   c) Perda da qualidade em que foram designados;
   d) Impossibilidade permanente de exercício das respetivas funções;
   e) Incumprimento grave dos deveres inerentes às funções, reconhecido mediante decisão fundamentada da entidade competente para a designação, após audição do interessado.
2. A discordância relativamente às apreciações, aos pareceres ou às recomendações emitidos no exercício das funções não constitui fundamento para a cessação do mandato.
3. Em caso de vacatura, a substituição do membro é efetuada de acordo com o procedimento previsto para a respetiva designação inicial.

Artigo 6.º
Competências

1. Compete à Provedoria, no âmbito da sua missão:
   a) Apoiar e promover a integração dos estudantes na instituição, contribuindo para o seu bem-estar e sucesso académico;
   b) Receber e apreciar queixas, reclamações, exposições, participações e petições apresentadas pelos estudantes;
   c) Promover a mediação de conflitos entre estudantes ou entre estes e membros do pessoal docente e não docente, órgãos, dirigentes, agentes ou serviços da instituição, incluindo os das respetivas unidades orgânicas;
   d) Proceder às diligências necessárias à apreciação dos assuntos submetidos à sua intervenção e elaborar os respetivos relatórios e conclusões;
   e) Formular recomendações aos órgãos e serviços competentes, tendo em vista a prevenção ou correção de situações lesivas dos direitos e interesses legítimos dos estudantes e a melhoria dos serviços que lhes são prestados;
   f) Propor alterações aos regulamentos em vigor e recomendar a elaboração de novos regulamentos, designadamente nos domínios da atividade pedagógica e da ação social escolar;
   g) Colaborar com os estudantes e com as respetivas estruturas representativas na elaboração de propostas a apresentar aos órgãos de governo da instituição e das suas unidades orgânicas;
   h) Emitir pareceres sobre matérias compreendidas no âmbito das suas atribuições.
2. Compete especificamente ao Provedor do Estudante:
   a) Coordenar a atividade da Provedoria;
   b) Assegurar a receção, a análise preliminar e o encaminhamento dos pedidos apresentados;
   c) Distribuir o acompanhamento dos assuntos pelos membros da Provedoria, salvaguardando a confidencialidade e prevenindo eventuais conflitos de interesses;
   d) Representar a Provedoria junto dos órgãos e serviços da instituição.

Artigo 7.º

Limites de intervenção

1. Estão excluídos do âmbito de intervenção da Provedoria os atos relativos a matérias de natureza científica, os atos concretos de avaliação dos estudantes e os atos praticados no âmbito de procedimentos disciplinares relativos a estudantes.
2. A Provedoria não dispõe de poderes para anular, revogar, modificar ou substituir atos praticados pelos órgãos legal e estatutariamente competentes.
3. O recurso à Provedoria não suspende os prazos de impugnação administrativa ou contenciosa, nem substitui os meios de reclamação ou recurso legalmente previstos.
4. Sempre que a matéria apresentada não se enquadre no âmbito das suas competências, a Provedoria informa o estudante e, sempre que possível, indica o órgão, serviço ou meio adequado à apreciação da questão.

Artigo 8.º
Articulação e colaboração institucional

1. A Provedoria desenvolve a sua atividade em articulação com as unidades orgânicas, os respetivos Conselhos Científicos e Conselhos Pedagógicos, os demais órgãos e serviços do ISCE e as estruturas representativas dos trabalhadores e dos estudantes.
2. Os órgãos e serviços do ISCE devem prestar a colaboração necessária ao exercício das competências da Provedoria, facultando os esclarecimentos e os elementos considerados pertinentes à apreciação dos assuntos, dentro dos limites legalmente admissíveis.
3. A articulação institucional deve respeitar a independência e a autonomia de apreciação da Provedoria, bem como as competências próprias dos diferentes órgãos e serviços.

Artigo 9.º
Apresentação dos pedidos

1. Os estudantes podem apresentar à Provedoria queixas, reclamações, exposições, participações, petições e pedidos de mediação, por correio eletrónico, através de formulário próprio ou presencialmente, mediante atendimento.
2. Os pedidos devem conter, sempre que possível:
   a) A identificação e os contactos do estudante;
   b) A descrição circunstanciada dos factos e a identificação dos intervenientes, quando conhecida;
   c) A indicação das diligências anteriormente realizadas, quando aplicável;
   d) Os documentos ou outros elementos considerados relevantes para a apreciação da situação.
3. Sempre que o pedido não contenha os elementos necessários à sua apreciação, a Provedoria pode solicitar ao estudante os esclarecimentos ou elementos complementares considerados pertinentes.
4. A identidade do estudante e os elementos relativos ao processo são tratados com confidencialidade, sendo o estudante previamente informado sempre que a divulgação da sua identidade se revele indispensável à apreciação do assunto.

Artigo 10.º
Apreciação e tramitação dos pedidos

1. A receção dos pedidos apresentados é confirmada, preferencialmente, no prazo de cinco dias úteis.
2. Compete ao Provedor do Estudante proceder à apreciação preliminar dos pedidos e determinar as diligências adequadas à sua análise.
3. A apreciação dos pedidos pode compreender, designadamente:

a) A audição do estudante;
b) A solicitação de informações, esclarecimentos ou documentos aos órgãos e serviços competentes;
c) A audição dos demais intervenientes;
d) A realização de reuniões de esclarecimento ou de mediação.

4. Antes da formulação de conclusões suscetíveis de afetar desfavoravelmente qualquer interveniente, deve ser assegurada a possibilidade de este se pronunciar sobre os factos em apreciação.
5. A Provedoria procura concluir a apreciação dos pedidos no prazo de 30 dias úteis, devendo informar o estudante sempre que a natureza ou a complexidade do assunto justifique a ultrapassagem daquele prazo.
6. Concluída a apreciação, o estudante é informado das respetivas conclusões e das diligências ou recomendações que lhe digam respeito, salvaguardando-se os direitos e interesses legítimos de terceiros.

Artigo 11.º
Recomendações e acompanhamento

1. As recomendações e os pareceres emitidos pela Provedoria devem ser fundamentados e dirigidos aos órgãos ou serviços competentes.
2. As recomendações formuladas pela Provedoria não têm caráter vinculativo, sem prejuízo do dever de apreciação institucional das mesmas.
3. Os órgãos ou serviços destinatários das recomendações devem comunicar à Provedoria, no prazo de 20 dias úteis, as medidas adotadas ou, em caso de não adoção, os respetivos fundamentos.
4. A Provedoria acompanha a implementação das recomendações formuladas, podendo solicitar os esclarecimentos adicionais que considere necessários.

Artigo 12.º
Funcionamento

1. A Provedoria reúne sempre que convocada pelo Provedor do Estudante, por iniciativa deste ou a pedido de qualquer dos seus membros.
2. As reuniões podem decorrer presencialmente ou através de meios telemáticos.
3. Das reuniões é elaborado um registo sucinto, com indicação dos assuntos apreciados e das orientações adotadas, salvaguardando-se a confidencialidade dos processos.
4. O atendimento aos estudantes realiza-se em horário previamente divulgado nos canais institucionais do ISCE, podendo ser efetuados atendimentos adicionais mediante marcação.
5. O ISCE assegura os meios materiais, técnicos e administrativos necessários ao adequado funcionamento da Provedoria, bem como à conservação e proteção dos respetivos processos.
6. As apreciações, conclusões e recomendações da Provedoria são, preferencialmente, adotadas por consenso dos seus membros. Na impossibilidade de consenso, são adotadas por maioria dos membros presentes e não impedidos, desde que se encontrem presentes, pelo menos, dois membros não impedidos. Em caso de empate, a matéria será objeto de nova apreciação, procurando-se alcançar uma solução consensual. As posições divergentes podem, mediante solicitação dos respetivos autores, ficar registadas.
7. Compete ao Provedor do Estudante assegurar a formalização, assinatura e comunicação das recomendações e pareceres emitidos pela Provedoria aos órgãos e serviços competentes, bem como acompanhar a respetiva implementação.
8. O exercício das funções de Provedor do Estudante em acumulação com outras funções institucionais deve salvaguardar, em todas as circunstâncias, a independência, a imparcialidade e a autonomia de apreciação inerentes à Provedoria.

Artigo 13.º
Dever de sigilo, impedimentos e proteção de dados pessoais

1. Os membros da Provedoria e todas as pessoas que, a qualquer título, lhe prestem apoio estão sujeitos ao dever de sigilo relativamente aos factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, mantendo-se este dever após a cessação das mesmas.
2. Os membros da Provedoria devem abster-se de intervir na apreciação de assuntos:
   a) Em que tenham interesse pessoal, direto ou indireto;
   b) Em cuja apreciação ou decisão tenham participado no exercício de outras funções;
   c) Relativamente aos quais exista qualquer outra circunstância suscetível de comprometer a sua independência ou imparcialidade.
3. A existência de impedimento deve ser comunicada ao Provedor do Estudante e registada no respetivo processo, sendo o acompanhamento do assunto assegurado pelos membros não impedidos.
4. Quando o impedimento inviabilize a apreciação do assunto pelos restantes membros, deve ser promovida a designação de um substituto para o caso concreto, de acordo com o procedimento aplicável à designação do membro impedido.
5. O acesso aos processos é limitado aos membros e colaboradores cuja intervenção seja necessário, devendo ser integralmente respeitada a legislação em vigor em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados e a legislação nacional aplicável.

Artigo 14.º
Disposições finais

1. O presente Regulamento é interpretado e aplicado em conformidade com a legislação em vigor e com os Estatutos do ISCE.
2. As dúvidas de interpretação e os casos omissos são apreciados pelo órgão estatutariamente competente, sem prejuízo da independência e da autonomia de apreciação do Provedor do Estudante e da Provedoria no exercício das respetivas atribuições.
3. O presente Regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no sítio institucional do ISCE, após aprovação pelo órgão competente.

Odivelas, 4 de novembro de 2026

O Representante da Entidade Instituidora



(Prof. Doutor Ricardo Martins)