

## Regulamento do Provedor do Estudante<sup>1</sup>

Cumprindo com o estipulado na Lei nº 62/2007, de 10 de Setembro, e nos Estatutos da Universidade da Madeira, publicados no Despacho normativo n.º 14/2015, de 09 de julho, apresenta-se o Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade da Madeira, que formaliza as suas funções, competências, procedimentos e o regime de atuação.

### Artigo 1.º

#### Enquadramento e objetivos

1. O Provedor do Estudante, adiante designado por Provedor, é uma personalidade de reconhecido mérito com conhecimentos e experiência relevantes na área da Educação e Relações Humanas nomeado pelo Conselho Geral para zelar pela defesa dos direitos e interesses legítimos dos alunos da Universidade da Madeira cuja acção se desenvolve em articulação com a Associação Académica, as unidades orgânicas e os diversos Órgãos e Serviços da Universidade, designadamente com os Conselhos Pedagógicos.
2. O Provedor desempenha as suas funções com total independência e autonomia não recebendo diretrizes de nenhum órgão da Universidade.
3. O Provedor exerce uma atividade informativa sobre as matérias da sua competência, não tendo as suas atuações carácter executivo ou de gestão.
4. O Provedor não pode ser alvo de procedimento disciplinar com base nas suas recomendações ou atuações realizadas ao abrigo do exercício das suas competências.
5. 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.
6. A Universidade da Madeira proporcionará ao Provedor os recursos materiais e humanos necessários ao cumprimento das suas funções, observando os princípios da prudência e razoabilidade.
7. O Provedor atuará de acordo com o presente Regulamento, com Estatutos da Universidade e com a lei geral aplicável.

### Artigo 2.º

#### Mandato

1. O Provedor é nomeado pelo Conselho Geral, ouvido o Senado, por períodos de dois anos, renováveis até um máximo de 4 mandatos consecutivos.
2. O cargo de Provedor é incompatível com ser membro do Conselho Geral, Reitor, Vice-Reitor, Presidente de uma unidade orgânica, dos Conselhos Pedagógicos Universitário e Politécnico ou de um Instituto de Inovação.
3. O Provedor cessará o seu mandato:
  - a. Por requerimento do próprio, dirigido ao Conselho Geral;
  - b. Expirado o prazo do seu mandato;
  - c. Por morte ou incapacidade superveniente;
  - d. Por condenação por cometimento de delito, com sentença transitada em julgado;
  - e. Por moção de censura, motivada por violação grave ou reiterada dos seus deveres, subscrita por um mínimo de 5 membros e aprovada por maioria absoluta dos membros do Conselho Geral.
4. Nos casos referidos nas alíneas a) e b) do número anterior, o Provedor cessante permanece em funções até à tomada de posse do Provedor seguinte.

---

<sup>1</sup> Regulamento alterado nos termos da deliberação n.º 171, da reunião do Conselho Geral, de 23 de outubro de 2015.

### **Artigo 3.º**

#### **Competências**

Ao Provedor compete, nomeadamente:

- a. Atender os alunos nas suas queixas, reclamações, consultas ou sugestões, apreciando-as e dirigindo às instâncias competentes as recomendações e sugestões que considere adequadas para a correção de injustiças ou irregularidades detetadas no objeto dos pedidos dos alunos;
- b. Apresentar sugestões, quando detetar problemas no funcionamento dos órgãos, unidades e serviços prestados aos alunos da Universidade;
- c. Apresentar sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos pela Universidade;
- d. Obter informação sobre a abertura e resolução dos procedimentos disciplinares instaurados aos alunos;
- e. Promover contactos e trocas de informação com os Provedores de outras Universidades;
- f. Informar o Conselho Geral, o Reitor e a comunidade académica da sua atuação;
- g. Participar no Senado Universitário;
- h. Exercer as demais funções previstas na lei, nos Estatutos da Universidade e no presente Regulamento.

### **Artigo 4.º**

#### **Atuações**

1. O Provedor poderá desenvolver as formas de atuação que julgar convenientes, no âmbito da Comunidade Académica, nomeadamente:
  - a. Consultoria e assessoria;
  - b. Informação e pedidos de colaboração;
  - c. Mediação e conciliação;
  - d. Investigação e averiguação de reclamações;
  - e. Recomendações:
    - i. As recomendações do Provedor não modificam, anulam ou revogam resoluções ou atos administrativos;
    - ii. As recomendações do Provedor devem ser estudadas pelas instâncias competentes da Universidade, as quais lhes devem dar resposta num prazo não superior a 15 dias.
2. No decurso das suas atuações, o Provedor observará todas as garantias legalmente previstas para os procedimentos administrativos.

### **Artigo 5.º**

#### **Consultoria e assessoria**

1. O Provedor atenderá os pedidos de informação dos alunos, utilizando os meios que considere mais adequados, no intuito de promover uma integração mais conseguida na vida universitária.
2. O Provedor poderá reencaminhar os pedidos de informação aos órgãos, unidades, serviços ou agentes da Universidade, se julgar que estes podem assistir os alunos nas suas pretensões.

### **Artigo 6.º**

#### **Informação e pedidos de colaboração**

1. Por iniciativa própria, o Provedor poderá remeter a qualquer órgão, unidade, serviço ou agente da Universidade, pedidos de informação para levar a bom termo as suas funções.
2. O Provedor poderá solicitar, mediante comunicação escrita prévia, a colaboração de qualquer órgão, unidade, serviço ou agente da Universidade para, nomeadamente:
  - a. A realização de peritagens;
  - b. A organização de atividades;
  - c. A implementação de outras diligências necessárias ao exercício das suas funções.
3. Os órgãos, unidades, serviços e membros da academia estão sujeitos ao dever de informação e colaboração para com o Provedor.
4. Os terceiros envolvidos nas diligências estão sujeitos ao dever de confidencialidade relativamente a todos os dados a que tenham tido acesso durante colaboração com o Provedor.

## **Artigo 7.º**

### **Iniciativa da reclamação**

1. Ao Provedor serão formuladas por escrito pelo aluno interessado, ou seu representante, as reclamações motivadas por acção ou inacção, considerada injusta, irregular ou ofensiva, dos órgãos, unidades, serviços ou agentes da Universidade em matérias de natureza pedagógico-científica, administrativa ou de apoio social.
2. Da reclamação, apresentada em formulário próprio disponível na página Web do Provedor, constará obrigatoriamente a:
  - a. Identificação do interessado e os contactos para efeitos de notificação;
  - 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.
3. O Provedor manterá um registo de carácter reservado, não integrado no sistema de registo geral da Universidade, de todas as reclamações.

## **Artigo 8.º**

### **Não admissibilidade da reclamação**

1. As reclamações não serão admitidas quando:
  - a. A sua tramitação prejudique direitos legítimos de terceiros;
  - b. Esteja em curso uma acção judicial ou administrativa sobre o objeto da reclamação;
  - c. Os factos descritos tenham ocorrido há mais de um ano.
2. As reclamações poderão também não ser admitidas quando:
  - a. Não cumpram os requisitos referidos no número 2 do artigo anterior;
  - b. O interessado tenha tido opção de apresentar queixa nas instâncias próprias da Universidade e não o tenha feito;
  - c. Estejam insuficientemente fundamentadas ou sejam claramente irrelevantes;
  - d. O Provedor já-se tenha pronunciado sobre o objeto da queixa.
3. O Provedor comunicará ao interessado os motivos da não admissibilidade da reclamação.

## **Artigo 9.º**

### **Instrução da reclamação**

1. Admitida a reclamação o Provedor desenvolverá as diligências que considere oportunas, informando o reclamante do início do procedimento.
2. Na fase de instrução do procedimento o Provedor poderá solicitar as informações, dados, documentação, realizar entrevistas ou realizar outras diligências junto dos órgãos, unidades, serviços ou agentes da Universidade, que considere relevantes para o estabelecimento dos factos.
3. De igual modo, o Provedor poderá solicitar a colaboração de qualquer órgão, unidade, serviço ou agente da Universidade, ou externo, para o auxiliar no desempenho das suas funções.
4. O Provedor suspenderá qualquer atuação se, 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-a também ao Reitor.
6. A comunicação ao Reitor conterá as sugestões e recomendações que considere adequadas para sanar, se for caso disso, as irregularidades constatadas nos órgãos, unidades, serviços ou agentes da Universidade.
7. O Provedor tem um prazo de trinta dias, contados a partir da data em que foi admitida a reclamação, para tomar uma decisão sobre esta.

## **Artigo 10.º**

### **Resolução da reclamação**

1. As resoluções do Provedor não são consideradas atos administrativos e não podem ser objeto de recurso.

2. As resoluções do Provedor não são juridicamente vinculativas e não modificam, por si, os atos ou resoluções dos órgãos, unidades ou serviços da Universidade.

**Artigo 11.º**  
**Mediação e conciliação**

1. Com a concordância de ambas as partes envolvidas num diferendo, o Provedor poderá atuar como mediador, tentando obter uma solução pactuada que ponha termo ao diferendo que possa envolver alunos e outros membros da comunidade académica.
2. O pedido de mediação, reduzido a escrito, e dirigido ao Provedor conterá:
  - a. A identificação dos envolvidos e os contactos para efeitos de notificação;
  - b. A concretização clara e concisa dos factos e circunstâncias que originaram o diferendo;
  - c. As assinaturas das partes em diferendo.
3. O Provedor, no decurso do processo de mediação, empregará os meios que considere adequados para conseguir uma resolução pactuada do diferendo.
4. O acordo que resulte da mediação e conciliação deverá ser assinado pelas partes e tem carácter vinculativo para ambas.
5. A conciliação terá natureza confidencial, salvo se a publicitação for necessária para a sua aplicação ou execução.

**Artigo 12.º**  
**Relatório anual**

1. O Provedor publicará um relatório anual, contendo as atividades desenvolvidas:
  - i. Número e tipo de reclamações apresentadas;
  - ii. Número e tipo de reclamações admitidas;
  - iii. Resultado das diligências;
  - iv. Recomendações e sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos na Universidade.
2. No relatório não constarão dados susceptíveis de identificar os autores das reclamações e será enviada uma cópia a cada órgão, unidade ou serviço da Universidade.
3. Os responsáveis pelas unidades, serviços e órgãos da Universidade deverão analisar o relatório e proceder à sua divulgação pelos seus membros, nomeadamente dos extratos que lhes digam respeito em particular, tendo em vista a eventual correcção de procedimentos para o futuro.