



Agrupamento
Escolas das Taipas

PROVEDOR DO ALUNO



Escola Básica das Taipas
Piso 2 – Gabinete 03



provedordoaluno@aetaipas.pt



www.aetaipas.pt



Estimados(as) Alunos(as), as melhores saudações!

Sois vós o pulsar maior da nossa comunidade educativa. E este pulsar será tanto mais vitorioso quanto mais saudáveis forem as nossas relações. Viver em comunidade é assumir direitos com deveres, é partilhar necessidades, é sentir a força de um projeto comum, é saber que

liberdade rima com responsabilidade.

Todavia, várias situações podem surgir onde sintas que a ajuda é necessária:

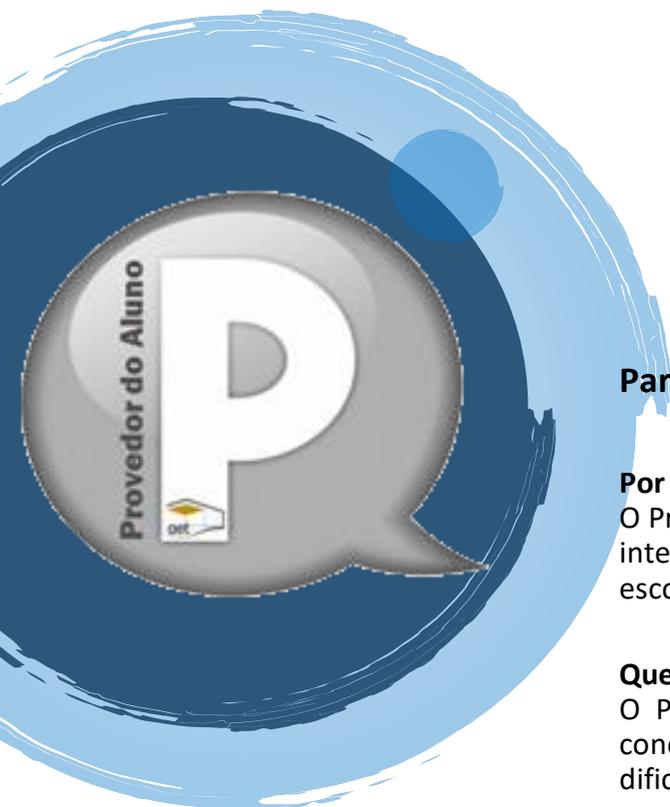
- dificuldades na relação com os colegas, com os professores, com os auxiliares, com os vários serviços do nosso Agrupamento;
- necessidade de clarificar os teus direitos, a tua forma de agir;
- sentimentos de insegurança – bullying, cyberbullying;
- ocorrências de falta de respeito, de cortesia;
- o não acreditares que estão realmente a procurar resolver o teu problema.

Também sabes que, bem perto de ti, tens formas de rapidamente encontrar essa ajuda: a Direção do Agrupamento, os teus professores, a direção de turma, os auxiliares, os serviços de apoio – todos estão logo ao teu alcance e sempre prontos para ajudar. Perguntas: - E se não consigo encontrar a solução desejada? Então, é esse o momento certo para recorreres ao teu Provedor: uma voz independente, imparcial, que de forma discreta, em local adequado à necessária confidencialidade, vai ajudar-te a encontrares e concretizares as melhores respostas para as tuas questões, dificuldades e problemas.

Se todos concorrermos para prevenir e reparar situações injustas ou irregulares, a nossa vida em comunidade será cada vez mais gratificante. Estamos juntos!

Martinho Afonso





Para ficares bem informado(a):

Por que motivo existe no AET o Provedor do Aluno?

O Provedor do Aluno foi criado para defender os direitos e os interesses dos alunos nos diferentes momentos da sua vida escolar. É o defensor e promotor dos direitos dos alunos.

Que posso esperar do Provedor do Aluno?

O Provedor vai ajudar os alunos a compreender, encontrar e concretizar as melhores respostas para as suas questões, dificuldades e problemas.

Como é que o Provedor desenvolve a sua ação?

O Provedor não tem quaisquer poderes de decisão. Apoia o aluno nos seus processos de decisão e resolução do problema de diferentes formas: facilita os meios para que haja uma compreensão plena da situação, informa sobre as diferentes realidades implicadas, adianta as opções viáveis para a solução desejada (equacionando, também, as suas consequências); se for o caso, encaminha o aluno para quem melhor possa resolver a reclamação apresentada, disponibilizando-se como mediador entre as partes.

Quem vai ficar a conhecer a minha apresentação / reclamação?

O Provedor está obrigado a manter sigilo absoluto sobre as reclamações, queixas ou sugestões apresentadas pelos alunos.

Como posso contactar o Provedor?

O aluno pode contactar o Provedor presencialmente ou por correio eletrónico. Para o fazer presencialmente, tem à sua disposição o Gabinete do Provedor, situado no piso 2, Gabinete 03, local onde pode consultar o respetivo horário de funcionamento. O Provedor está ainda sempre disponível através do endereço ***provedordoaluno@aetaipas.pt***.

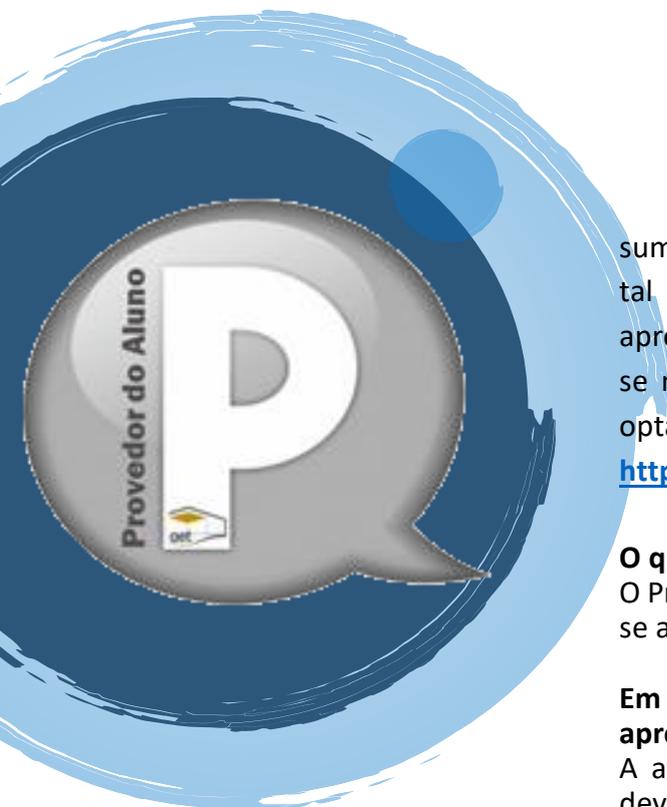
Posso fazer uma apresentação anónima?

Não.

O que devo incluir na minha apresentação?

Para formalizar a sua apresentação, o aluno preencherá um formulário onde constam os seguintes campos: identificação (nome completo, ano de escolaridade, turma, número), descrição





sumária do que aconteceu ou está a acontecer, há quanto tempo tal se verificou ou decorre, o que pretende com a sua apresentação. Se o aluno se dirigir ao Gabinete, o Provedor ajuda, se necessário, no preenchimento deste formulário. Se o aluno optar por fazer a apresentação online, preenche **este formulário** <https://forms.gle/zojv6z3jMvohurmJ9>) e submete-o.

O que acontece à minha apresentação?

O Provedor analisa-a e posteriormente dá conhecimento ao aluno se a mesma foi admitida ou não.

Em que situações o Provedor poderá não aceitar a minha apresentação?

A apresentação não será atendida se o formulário não estiver devidamente preenchido, se prejudicar os direitos de outras pessoas, se o assunto em questão for de somenos importância. O Provedor dará sempre conhecimento ao aluno das razões que o levaram a não considerar tal apresentação.

O que acontece sempre que a minha exposição seja considerada válida:

Admitida a apresentação, o Provedor desenvolverá as diligências que considere oportunas, informando o apresentante do início do procedimento, reiterando que o Provedor atua sempre em representação do aluno. Posteriormente, procura aferir a compreensão que o aluno tem do problema apresentado, facilitando meios, nomeadamente informativos, que concorram para uma compreensão plena dos aspetos implicados. Contribui para a resolução da situação apresentada, nomeadamente,

(i) apoiando o aluno nos seus processos de decisão e resolução do problema;

(ii) solicitando as informações, dados, documentação, realizando entrevistas ou outras diligências junto dos órgãos, serviços ou agentes do AET que considere relevantes para o estabelecimento dos contextos apresentados;

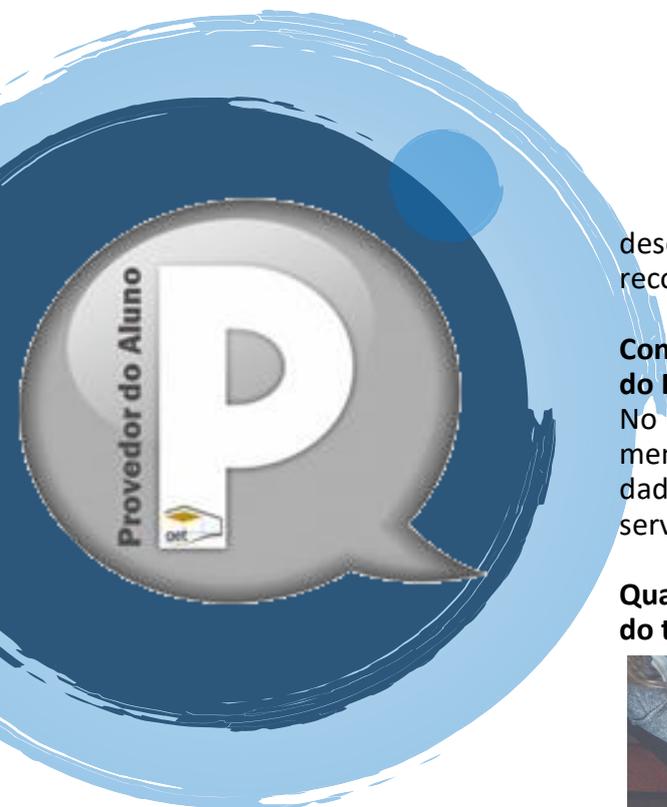
(iii) quando se revelar adequado, procede ao encaminhamento para os órgãos ou serviços do AET competentes na resolução do problema;

(iv) desenvolve uma mediação onde, com a concordância de ambas as partes envolvidas no diferendo, o Provedor, atuando como mediador, tenta obter uma solução pactuada que ponha termo ao diferendo que possa envolver alunos e outros membros da comunidade educativa.



Em que medida a minha apresentação pode ser um excelente contributo para toda a comunidade escolar?

A análise de uma reclamação vai repercutir-se positivamente, isto é, vai ser dada voz a todos os que, sentindo o mesmo



descontentamento, estão em silêncio, evitando-se, assim, a recorrência de situações idênticas.

Como é que todos os alunos vão ter conhecimento da existência do Provedor do Aluno?

No início de cada ano escolar, em todas as turmas, será lida uma mensagem de boas-vindas do Provedor onde também serão dadas todas as informações sobre como recorrer aos seus serviços.

Quando é que toda a comunidade escolar toma conhecimento do trabalho desenvolvido pelo Provedor do Aluno?



No final do ano escolar, o Provedor apresenta um relatório onde refere (i) número e tipo de reclamações apresentadas, (ii) natureza das reclamações admitidas, (iii) distribuição temporal e por ciclos de escolaridade, (iv) estratégias

de intervenção, (v) resultado das diligências (vi) recomendações, pareceres e sugestões decorrentes da ponderação dos casos tratados, visando a análise das práticas em uso no AET e a promoção da qualidade do funcionamento institucional.

Contactos:

**Escola Básica das Taipas
Piso 2 – Gabinete 03**

Horário de funcionamento:

Terça-feira – 8:25 às 10:15

Quinta feira – 15:25 às 16:15

Email:

provedordoaluno@aetaipas.pt

➔ Para fazeres a tua exposição online, clica na imagem do Formulário:

