



Agrupamento  
Escolas das Taipas



# PROVEDOR DO ALUNO

Regulamento



## Regulamento do Provedor do Aluno

### Artigo 1.º

#### Enquadramento e objetivos

1. O Provedor do Aluno, adiante designado por Provedor, é uma personalidade de reconhecido mérito com conhecimentos e experiência relevantes na área da Educação e Relações Humanas; deve conhecer e ser conhecido, formal e informalmente, nas diferentes estruturas do Agrupamento de Escolas das Taipas (AET).
2. A figura do Provedor tem como objetivo único zelar pela defesa dos direitos e interesses legítimos dos alunos deste Agrupamento.
3. O Provedor exerce uma atividade informativa sobre as matérias da sua competência, não tendo as suas atuações carácter executivo ou de gestão.

### Artigo 2.º

#### Mandato

1. O Provedor é nomeado pelo Conselho Geral para um mandato de dois anos, podendo este ser renovado, uma única vez, por igual período.
2. O cargo de Provedor é incompatível com o desempenho de qualquer função de gestão pedagógica, administrativa ou de outra natureza nos diferentes órgãos do AET.
3. O Provedor cessará o seu mandato:
  - a. por requerimento do próprio, dirigido ao Conselho Geral;
  - b. expirado o prazo do mesmo;
  - c. por 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, aprovada por maioria 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.

### Artigo 3.º

#### Competências

Ao Provedor compete, nomeadamente:

- a. Atender os alunos nas suas 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 das apresentações dos alunos;
- b. Apresentar sugestões para a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos alunos pelo AET;
- c. Informar o Conselho Geral, o Diretor e a comunidade educativa da sua atuação;

### Artigo 4.º

#### Atuações

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

- a. Consultoria e assessoria;
  - b. Informação e pedidos de colaboração;
  - c. Mediação e conciliação;
  - d. Investigação e averiguação de reclamações;
  - e. Recomendações.
2. No decurso das suas atuações, o Provedor observará confidencialidade absoluta sobre os assuntos que incorporam as apresentações dos alunos.
  3. Independentemente das suas articulações profissionais, o Provedor age com completa imparcialidade.

#### Artigo 5.º

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

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 escolar.
2. O Provedor poderá reencaminhar os pedidos de informação aos órgãos ou serviços do AET se julgar que estes podem assistir os alunos nas suas pretensões.
3. 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 6.º

#### **Iniciativa da apresentação**

1. Ao Provedor serão formuladas por escrito pelo aluno interessado, ou seu representante, as reclamações motivadas por ação ou inação, considerada injusta, irregular ou ofensiva, dos órgãos, serviços ou agentes da comunidade educativa do AET em matérias de natureza pedagógica, prestação de serviços, apoio social, acesso à informação, relações entre pares, entre outras.
2. Da reclamação, apresentada em formulário próprio disponível em página web, ou presencialmente com igual preenchimento do formulário, constará obrigatoriamente a:
  - a. Identificação do interessado;
  - b. Concretização clara e concisa dos factos e circunstâncias que originaram a apresentação;
  - c. Fundamentação da reclamação e a pretensão do interessado;
  - d. Assinatura do interessado;
  - e. Data.
3. De todas as apresentações, o Provedor manterá um registo de carácter reservado, não integrado no sistema de registo geral do AET.

#### Artigo 8.º

#### **Não admissibilidade da apresentação**

1. As apresentações não serão admitidas quando:
  - a. A sua tramitação prejudique direitos legítimos de terceiros;
  - b. Os factos descritos tenham ocorrido há mais de seis meses.
2. As apresentações poderão também não ser admitidas quando:
  - a. Não cumpram os requisitos referidos no número 2 do artigo anterior;
  - b. Estejam insuficientemente fundamentadas ou sejam claramente irrelevantes;

- c. O Provedor já se tenha pronunciado sobre o objeto da reclamação.
3. O Provedor comunicará ao interessado os motivos da não admissibilidade da apresentação.

#### Artigo 9.º

##### **Instrução da apresentação**

1. Admitida a reclamação, 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.
2. 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.
3. Contribui para a resolução da situação apresentada, nomeadamente,
  - a. apoiando o aluno nos seus processos de decisão e resolução do problema;
  - b. 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;
  - c. quando se revelar adequado, procede ao encaminhamento para os órgãos ou serviços do AET competentes na resolução da problema;
  - d. desenvolve uma mediação entre as partes onde:
    - i. com a concordância de ambas as partes envolvidas num 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;
    - ii. o acordo que resulte da mediação e conciliação deverá ter carácter ter vinculativo para ambas as partes;
    - iii. a conciliação terá natureza confidencial, salvo se a publicitação for necessária para a sua aplicação ou execução.
4. Comunica ao Diretor sugestões e recomendações que considere adequadas para sanar, se for caso disso, as irregularidades constatadas nos órgãos, serviços ou agentes da comunidade.

#### Artigo 10.º

##### **Relatório Anual**

O Provedor elaborará um relatório anual, a apresentar no final de cada ano escolar, contendo sumário das atividades desenvolvidas, nomeadamente:

- a. número e tipo de reclamações apresentadas;
- b. natureza das reclamações admitidas;
- c. distribuição temporal e por ciclos de escolaridade;
- d. estratégias de intervenção;
- e. resultado das diligências;
- f. recomendações 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.

#### Artigo 11.º

##### **Dúvidas e Omissões**

Compete ao Diretor do AET interpretar as dúvidas e integrar as lacunas que se suscitem na aplicação do presente Regulamento.