



**Agrupamento
Escolas das Taipas**

PROVEDORA DO ALUNO

**Estimado (a) Aluno(a),
As minhas melhores saudações!**

És uma parte essencial da nossa comunidade educativa. O ambiente escolar torna-se tanto mais positivo e enriquecedor quanto mais saudáveis, respeitosas e responsáveis forem as relações entre todos.

Viver em comunidade é conhecer e exercer os nossos direitos, mas também assumir deveres e responsabilidades. É partilhar necessidades, respeitar os outros, contribuir para um projeto comum e compreender que liberdade rima com responsabilidade.

Ao longo do teu percurso escolar, podem surgir situações em que sintas que precisas de ajuda, nomeadamente:

- dificuldades na relação com colegas, professores, assistentes ou com os diferentes serviços do Agrupamento;
- necessidade de esclarecer os teus direitos ou de compreender melhor como deves agir perante determinada situação;
- sentimentos de insegurança relacionados com situações de *bullying* ou *ciberbullying*;
- ocorrências de falta de respeito, de consideração ou de cortesia;
- a sensação de que o teu problema não está a ser devidamente ouvido ou resolvido.

É importante saberes que não estás sozinho. Existem várias pessoas e serviços a quem podes recorrer: a Direção do Agrupamento, o Diretor de Turma, os teus professores, os assistentes operacionais e os diferentes serviços de apoio. Todos estão ao teu alcance e disponíveis para te ouvir e ajudar.

Mas e se, mesmo assim, não conseguires encontrar a solução de que precisas? É precisamente nesse momento que podes recorrer à Provedora do Aluno. A Provedora é uma voz independente e imparcial, disponível para te ouvir, acompanhar e ajudar. Num espaço adequado e com a necessária confidencialidade, procurará, contigo, compreender a situação, esclarecer dúvidas e encontrar as melhores respostas para as tuas questões, dificuldades ou problemas. Recorrer à Provedora significa procurar uma nova via de apoio quando sentes que precisas de ser ouvido, orientado ou acompanhado.

Se todos contribuirmos para prevenir, identificar e reparar situações injustas ou irregulares, estaremos a construir uma comunidade educativa mais segura, respeitadora, responsável e gratificante para todos.

A tua voz é importante. Estamos juntos!

Fernanda Agostinha Costa



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



provedordualuno@aetaipas.pt



www.aetaipas.pt





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?

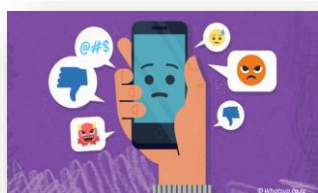
O aluno pode contactar o Provedor presencialmente ou por correio eletrónico. Para o fazer presencialmente, tem à sua disposição o Gabinete do Provedor, situado no piso 2, Gabinete 03, local onde pode consultar o respetivo horário de funcionamento. O Provedor está ainda sempre disponível através do endereço ***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 do formulário. Se o aluno optar por fazer a apresentação online, deve preencher o formulário, clicando no seguinte [link](https://forms.gle/6MoK4TZnKdVcAHah7) <https://forms.gle/6MoK4TZnKdVcAHah7> (ou na imagem que está no final deste documento) e submetê-lo.

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:
Segunda-feira – 09:15 às 10:05
Sexta-feira – 09:15 às 10:05

Email:
provedordoaluno@aetaipas.pt

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

