

Provedor do Estudante

Seja bem-vindo à página do Provedor do estudante da Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny.

Ao Provedor do Estudante cabe promover e defender os direitos e interesses legítimos dos Estudantes da ESESJCluny.

Os estudantes da ESESJCLUNY podem recorrer aos serviços da Provedoria, marcando entrevistas com o Provedor (por telefone ou correio electrónico) e/ou enviando mensagens com consultas, reclamações, sugestões, pedidos de mediação, elogios, ...

O contacto telefónico é 291743444; ext: 32

O email: provedor@esesjcluny.pt

Caro Estudante não hesite em contactar o seu provedor pessoalmente, por carta, por mensagem electrónica ou por telefone.

Sê proactivo, vem, participa, colabora, intervém,!!!!

Missão

A missão do Provedor do Estudante é zelar pelos direitos e interesses legítimos dos estudantes. Ao tomar conhecimento de factos que possam/sejam susceptíveis de colocar esses direitos/interesses legítimos em causa, quer por comunicação de estudantes quer por qualquer outro meio minimamente credível, cabe ao Provedor procurar proteger através da mediação e da negociação informal com os intervenientes.

Ao Provedor do Estudante é conferida ainda a tarefa de, a partir dos dados comunicados individual ou colectivamente pelos estudantes ou por iniciativa própria, recomendar as mudanças necessárias à melhoria dos serviços prestados pela Escola.

O Provedor do Estudante é um órgão sem carácter administrativo, deliberativo, executivo ou disciplinar. Exerce as suas funções junto da Direcção da Escola dos diferentes conselhos, órgãos e serviços e demais unidades orgânicas, de forma a alcançar as suas finalidades. Não substitui a Associação Académica nem os órgãos de governo ou os serviços das unidades orgânicas da Escola.

O Provedor do Estudante é um órgão novo na Escola que tem como objectivo fomentar a consciencialização dos estudantes sobre o direito a um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso bem como, encorajar os estudantes a participar activamente na melhoria desse serviço através do seu empenhamento pessoal, capacidade reflexiva e crítica.

Actuação

A actuação do provedor do estudante desenvolve-se na sequência da recepção de mensagens - consultas, elogios, queixas, participações, petições, sugestões - enviadas pelos estudantes da ESESJCluny ou por iniciativa própria.

Ao receber as mensagens dos estudantes, o Provedor desencadeia a investigação que se torne necessária para o apuramento dos factos, de forma coordenada e em colaboração com os órgãos e serviços da Escola.

Actua ainda de acordo com o tipo de mensagem recebida:

- Procurando soluções conciliatórias entre os diferentes intervenientes quando tal se justifique.

- Emitindo recomendações que visem reforçar a qualidade dos serviços prestados.

Por iniciativa própria o Provedor do Estudante pode propor modificações às normas da Regulamentação Escola que sejam contraditórias ou pouco claras, podendo sugerir a elaboração de novos regulamentos visando a melhoria do

grau de satisfação dos direitos e interesses legítimos dos estudantes da Escola.

Cabe ainda ao Provedor actuar se tomar conhecimento, através de qualquer meio minimamente credível, de acções ou omissões de órgãos, de funcionários ou de professores que, em sua opinião:

- Possam atentar contra os legítimos direitos dos estudantes reconhecidos pela lei ou pela regulamentação da Escola.

- Sejam pouco razoáveis, injustas, inadequadas ou incorrectas.

O Provedor do estudante rege-se por princípios de neutralidade e confidencialidade.

Algumas dúvidas que podem surgir

1 – O que faz o provedor do estudante da ESESJCluny?

O Provedor do Estudante da ESESJCluny salvaguarda e fomenta os direitos e os interesses legítimos dos estudantes, nomeadamente o direito a um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso (da sua pessoa, das suas competências e potencialidades) em todas as vertentes em que a escola o presta: ensino/aprendizagem, investigação e administrativo.

2 – O Provedor do Estudante depende de algum órgão?

O Provedor do Estudante é autónomo no exercício das suas funções quer em relação aos órgãos e serviços da Escola e das suas unidades orgânicas, quer em relação a entidades externas, públicas ou privadas.

3 - Quando e sobre que pessoas ou entidades pode o estudante enviar comunicações ou mensagens ao Provedor?

As comunicações ou mensagens dos estudantes podem dizer respeito ao desempenho ou falta deste, de funcionários ou docentes, de todos os órgãos e serviços da Escola, unidades orgânicas e serviços de apoio social, sempre

que, na opinião do declarante, esteja em causa algum direito ou interesse legítimo do próprio ou de parte ou da totalidade dos estudantes da Escola.

4 - Se a situação disser respeito a um grupo de alunos como deve ser feita a comunicação ao Provedor do Estudante?

Os estudantes podem enviar a sua comunicação ou mensagem de forma individual ou colectiva. Se a comunicação for colectiva deverá ser indicado o nome de pelo menos um dos estudantes como porta-voz para facilitar o contacto com o Provedor.

5 – Qual o tipo de assuntos que podem desencadear uma exposição ao Provedor do Estudante?

Os estudantes podem fazer participações, queixas, petições ou sugestões sobre assuntos pedagógicos, relativos ao apoio social ou administrativo, por acção ou omissão dos órgãos e serviços da Escola. Podem ainda fazer consultas sobre a forma como podem procurar apoio dentro do seu ano de curso ou serviço e podem também elogiar comportamentos que considerem excepcionais na relação que mantêm com funcionários ou docentes.

6 - Quais são as competências do Provedor do Estudante?

Compete ao Provedor assegurar a defesa e promoção dos interesses dos estudantes, devendo por isso ser-lhe comunicados os problemas de índole lectiva ou administrativa que não sejam imediatamente solucionados nos órgãos próprios. O Provedor do Estudante analisa o teor das mensagens que lhe são submetidas pelos estudantes, averiguando os factos se necessário e, se tal se justificar, elabora as conclusões e emite recomendações, propondo à direcção as medidas a tomar, quer por ele próprio quer por outros órgãos e serviços da Escola, de forma a prevenir ou reparar situações inadequadas ou simplesmente irregulares. A partir da análise das questões que lhe são colocadas, pode emitir pareceres e formular recomendações sobre acções a implementar e medidas a tomar em sede de estatutos e regulamentos em vigor, com vista a melhorar o grau de satisfação dos direitos e interesses legítimos dos estudantes da Escola.

O Provedor actua como mediador e sugere soluções. Elabora relatórios para prevenir ou reparar situações injustas ou irregulares.

7 - As recomendações, pareceres e relatórios resultantes da actividade do Provedor a quem são dadas a conhecer?

As recomendações, os pareceres e os relatórios que resultem do exercício das funções do Provedor do Estudante são sempre comunicados aos órgãos, aos responsáveis pelos serviços e às pessoas a respeito dos quais tenham sido apresentadas as queixas, as petições e as participações.

8 - Perante uma queixa, petição ou reclamação como é que o Provedor do Estudante elabora a sua opinião ou interpretação da situação?

O Provedor do Estudante pode de acordo com o seu entender e pertinência da situação convocar directamente as partes envolvidas numa dada situação, ou a ela relacionadas, para as audiências que, considere necessárias, e realizar as diligências necessárias ao apuramento dos factos. O Provedor do Estudante deve proceder à audição da Associação Académica organização representativa dos estudantes, caso se justifique.

9 - Há a possibilidade dos estudantes fazerem participações ou queixas anónimas?

Não! Os Estudantes têm que se identificar e fornecer elementos que permitam que o Provedor os contacte quer no apuramento dos factos quer no envio das conclusões finais. Podem no entanto optar por uma utilização aberta dos seus dados ou pela confidencialidade. No primeiro caso os dados pessoais serão usados se tal se tornar necessário e no segundo apenas serão conhecidos no interior da Provedoria.

10 - Há inconvenientes de optar pela confidencialidade dos dados?

Ao apurar os factos pode tornar-se vantajoso utilizar a identidade do declarante/participante. Se for esse o caso e se o declarante tiver optado pela confidencialidade é possível que, para proteger essa confidencialidade, tenha que se proceder ao arquivamento do processo.

11 - O que impede o Provedor de revelar a identidade do declarante?

O Provedor do Estudante e os seus colaboradores estão sujeitos ao dever de sigilo, nos termos da lei, relativamente às informações referentes à reserva da intimidade e da vida privada decorrentes da sua actuação. É da responsabilidade do Provedor do Estudante o tratamento, nos termos da legislação aplicável, dos dados que lhe são comunicados no âmbito da sua actividade, nomeadamente os dados relativos ao respectivo processamento e arquivo.

12 - Há identificação pública do alvo da queixa ou reclamação?

Não! A identidade das pessoas envolvidas, declarante ou alvo da queixa, deverá ser protegida. Assim, em todos os documentos públicos que elaborar, como por exemplo o relatório anual que deve apresentar à Direcção, devem ser excluídas todas as informações que possam lesar a intimidade da vida privada dos intervenientes nos processos.

13 - Os órgãos e serviços da Escola podem recusar-se a colaborar com o Provedor do Estudante?

Todos os órgãos e serviços da Escola têm o dever de colaborar com o Provedor do Estudante, quer prestando com celeridade e pontualidade informações quer facultando os documentos solicitados, de forma a proporcionar o bom desempenho das funções da Provedoria.

14 - Se receber uma queixa de um ou mais estudantes o Provedor do Estudante é sempre obrigado a actuar?

Não! Quando o Provedor do Estudante, à luz do disposto nos termos previstos no Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior Politécnico, nos Estatutos da Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny, e nos regulamentos dos serviços, entender que o queixoso tem ao seu alcance um meio gracioso ou contencioso, pode limitar-se a encaminhá-lo para a entidade competente. Além disso, o Provedor do Estudante deve rejeitar liminarmente as queixas, as petições e as participações que, em sua opinião, sejam apresentadas com patente má fé ou que se revelem desprovidas de qualquer fundamento.

15 - De que forma podem ser enviadas as mensagens ao Provedor do Estudante?

As comunicações podem ser feitas por escrito (por correio electrónico, postal ou fax) ou oralmente mas, neste caso, devem ser passadas a escrito e assinadas pelo declarante. Em qualquer caso é conveniente usar o impresso (em word) disponível nesta página cujo preenchimento facilita o processamento, a uniformização e o tratamento estatístico das mensagens e simplifica o procedimento para protecção dos dados dos declarantes.

16 - O que sucede se alguém a quem o Provedor do Estudante solicitou a presença para audição se recusar a comparecer ou a prestar informações?

No caso de se tratar de um docente ou de um trabalhador não docente, o Provedor do Estudante dará disso conhecimento aos órgãos hierarquicamente competentes, os quais apreciarão a justificação ou a relevância disciplinar da respectiva conduta. No caso de se tratar do estudante ou dos estudantes interessados a ausência ou a recusa de prestar informações determina o arquivamento da queixa, da petição ou da participação

17 - Em que condições é que o Provedor do Estudante manda arquivar uma queixa, petição ou participação?

Quando o Provedor do Estudante concluir que a queixa, petição ou participação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento, quando a ilegalidade, injustiça ou irregularidade invocadas já tenham sido reparadas ou quando o(s) estudante(s) declarante(s) se recusarem a prestar informações durante o procedimento de averiguação dos factos. Nos casos de menor gravidade, desde que não reiterados, o Provedor do Estudante procede ao envio de uma informação ao órgão ou serviço competente, podendo determinar o encerramento do assunto em conformidade com as explicações que lhe forem fornecidas.

18 - O Provedor do Estudante pode formular conclusões apenas baseado na informação inicial do(s) estudante(s)?

Não! Antes de formular quaisquer conclusões, o Provedor do Estudante deve ouvir os órgãos, docentes e os trabalhadores não docentes a respeito dos quais foi formulada a queixa ou apresentada a petição ou a participação, facultando-lhes o exercício do direito de, em tempo útil, prestarem todos os esclarecimentos necessários.

Dados importantes a serem referidos nas comunicações ao Provedor do Estudante

Nome Completo

Nº de aluno

Curso:

Ano:

Email:

Telefone/telemóvel

Assunto:

Mensagem:

Já informou as pessoas envolvidas dos motivos desta reclamação?	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
Já informou o Coordenador do Curso ou o responsável pelo serviço/organismo envolvido?	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
Autoriza o Provedor do Estudante a divulgar a informação contida neste formulário junto das entidades competentes para ajudar na obtenção de um resultado adequado à reclamação?	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não

A descrição dos factos deve ser feita de forma objectiva, identificando de forma clara o alvo da comunicação, fornecendo as informações necessárias e pertinentes para o apuramento dos factos e identificando eventuais testemunhas dos factos se existirem e se tal for necessário