



Este é um documento orientador para a definição da natureza das questões colocadas pelos Estudantes e/ou dos contactos entre comunidade académica e Provedor do Estudante, pretendendo ainda ser elucidativo acerca da tipologia dos assuntos colocados.

### Natureza

De acordo com a natureza das questões colocadas, os processos serão organizados e classificados da seguinte forma:

- Consulta – Quando as solicitações consistem em pedidos de informação sobre direitos e/ou sobre interpretação de legislação aplicável.
- Pedido de apoio – quando as solicitações assumem a forma de:
  - pedido de mediação na resolução de um conflito;
  - pedido de auxílio na elaboração ou na fundamentação legal de um requerimento, de um pedido de reapreciação ou de um recurso;
  - pedido para acelerar um procedimento administrativo e/ou académico.
- Reclamação – quando as solicitações assentam numa manifestação de protesto ou de desagrado relativamente:
  - a um serviço prestado pelo ISCE Douro;
  - a uma ação ou omissão de um órgão ou de um serviço;
  - a uma falta, inobservância ou inadequação de um regulamento.
- Sugestão – Quando as solicitações consistem na apresentação de uma ideia ou de uma proposta para melhoria dos processos de trabalho ou da organização administrativa ou pedagógica, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo ISCE Douro.



### Assunto

Quanto ao assunto, as comunicações são classificadas de acordo com os seguintes grupos:

- Ação Social – quando a questão respeita a assuntos relacionados com o processo de atribuição de bolsa, com a qualidade dos serviços prestados no bar/refeitório ou com o apoio a estudantes com necessidades educativas específicas.
- Pedagógico – quando o assunto se relaciona com o processo de ensino/aprendizagem, incluindo a avaliação e a regulamentação pedagógicas.
- Académico – quando a situação diz respeito ao atendimento, tempo de resposta ou qualidade da informação prestada por parte dos Serviços Académicos, muitas vezes dependente de informação ou decisão de Órgãos de Governo do ISCE Douro.
- Financeiro – quando a comunicação diz respeito ao Serviço de Gestão Financeira, frequentemente dependente de informação ou decisão de Órgãos de Gestão do ISCE Douro.
- Mobilidade – quando o problema se prende com a internacionalização.
- Outro – situações não enquadráveis nos grupos anteriores.

NOTA: Este documento não dispensa a consulta do Regulamento do Provedor do Estudante, disponível em:

[http://www.iscedouro.pt/Files/Pages/13/regulamento\\_do\\_provedor\\_do\\_estudante.pdf](http://www.iscedouro.pt/Files/Pages/13/regulamento_do_provedor_do_estudante.pdf)

Penafiel, 17 de fevereiro de 2020

O Provedor do Estudante,

Pedro Miguel Gomes Forte