INSTITUTO DE SEGUROS DE PORTUGAL

Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal n.º 2/2010-R

Altera a Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho

Conduta de mercado

Nos termos do artigo 16.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, que fixou as regras a observar pelas empresas de seguros na operacionalização dos deveres legais em matéria de conduta de mercado, as mesmas devem designar um interlocutor privilegiado para efeitos do contacto com o Instituto de Seguros de Portugal, no âmbito da gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento.

Prevê-se na referida Norma Regulamentar que para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, as empresas de seguros devem utilizar o correio electrónico nos contactos com o Instituto de Seguros de Portugal.

Com vista a melhorar a eficácia, celeridade e segurança do processo, o Instituto de Seguros de Portugal desenvolveu uma aplicação informática de suporte à gestão de reclamações que permitirá que o relacionamento com os interlocutores designados pelas empresas de seguros passe a efectuar-se por via de uma plataforma electrónica (Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões — Operadores) à qual os operadores poderão aceder através de uma ligação segura, previamente validada com a inserção de uma *password.*

Pela presente Norma Regulamentar reflecte-se esta evolução procedimental no normativo que o rege.

Assim, o Instituto de Seguros de Portugal, ao abrigo do disposto no n.º 4 do artigo 131.º-D do Decreto-Lei n.º 94-B/98, de 17 de Abril, republicado pelo Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro, e no n.º 3 do artigo 4.º do seu Estatuto, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 289/2001, de 13 de Novembro, emite a seguinte norma regulamentar:

Artigo 1.º

Alteração da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho

O artigo 17.º da Norma Regulamentar n.º 10/2009-R, de 25 de Junho, passa a ter a seguinte redacção:

«Artigo 17.º

[...]

1 — Para efeitos de gestão de reclamações e de resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, as empresas de seguros devem utilizar o Portal do Consumidor de Seguros e Fundos de Pensões — Operadores nos contactos com o Instituto de Seguros de Portugal.

2 — O disposto no número anterior aplica-se às reclamações e pedidos de informação ou esclarecimento apresentados directamente junto do Instituto de Seguros de Portugal e às reclamações apresentadas mediante utilização do Livro de Reclamações, devendo as folhas de reclamação e alegações, sem prejuízo do regime legal aplicável, ser remetidas por via do referido Portal.

3 — As empresas de seguros devem manter em arquivo, em suporte digital, a documentação associada à gestão de reclamações e à resposta a pedidos de informação ou esclarecimento, em condições de legibilidade idênticas às dos documentos originais.

4 — *[Anterior n.º 3.]*»

Artigo 2.º

Entrada em vigor

A presente Norma Regulamentar entra em vigor em 3 de Maio de 2010.

4 de Março de 2010. — O Conselho Directivo: *Fernando Nogueira*, presidente — *Rodrigo Lucena,* vogal.

203023724

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA

Despacho (extracto) n.º 4879/2010

Por meu despacho de 11 de Fevereiro de 2010:

Lina Maria de Jesus Antunes Cabaço, autorizado o contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado em período experimental, como Professor adjunto, nos termos do n.º 1 do artigo 10.º-B do Decreto-Lei n.º 185/81, de 1 de Julho, na redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 207/2009, de 31 de Agosto, em regime de exclusividade, precedendo concurso documental, com a remuneração mensal de 3 191,82€, correspondente ao escalão 2, índice 195, do estatuto remuneratório da carreira do pessoal docente do ensino superior politécnico, com efeitos reportados a 11 de Fevereiro de 2010.

Data: 10 de Março de 2010. — Nome: *Helena Matos Silva,* cargo: Vice-Presidente.

203021342

UNIVERSIDADE ABERTA

Despacho n.º 4880/2010

Nos termos do disposto no Artigo 37.º, n.º 1, alínea *p*), dos Estatutos da Universidade Aberta, homologados pelo Despacho Normativo n.º 65-B/2008, de 12 de Dezembro, publicado no *Diário da República,* 1.ª série-B, n.º 246, de 22 de Dezembro de 2008, homologo o Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade Aberta, publicado em anexo ao presente Despacho.

Data: 2010, Março, 08. — Nome: *Carlos António Alves dos Reis,* Cargo: Reitor.

Regulamento do Provedor do Estudante da Universidade Aberta

Preâmbulo

Criado ao abrigo do Artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 62/2007 de 10 de Setembro (Regime Jurídico das Instituições do Ensino Superior) e do Artigo 79.º dos Estatutos da Universidade Aberta homologados pelo Despacho Normativo n.º 65-B/2008 de 22 de Dezembro, o Provedor do Estudante é uma entidade independente e não executiva a quem compete assegurar a defesa dos direitos e liberdades dos estudantes, procurando agilizar e mediar o processo de comunicação com os vários órgãos e serviços da Universidade Aberta, adiante designada por Universidade.

Saliente-se que a Universidade é uma instituição cujo modelo pedagógico assenta, fundamentalmente, no ensino *online* e no *e-learning,* cujas metodologias implicam uma evolução tecnológica constante, originando uma especificidade para a actividade do Provedor do Estudante, adiante designado por Provedor.

Artigo 1.º

Natureza e competências

1 — O Provedor é um órgão independente, sem poderes executivos a quem compete:

a) Assegurar, com imparcialidade, o respeito pelos direitos, liberdades e garantias dos estudantes na Universidade, dando sequência às questões e reclamações que lhe sejam apresentadas;

b) Propor soluções de índole lectiva ou administrativa entre a Universidade e os estudantes, sempre que tal se justifique;

c) Emitir regularmente, em espaço próprio do Provedor, reflexões sobre assuntos da sua competência.

2 — O Provedor não se sobrepõe, nem se substitui, aos órgãos nos quais os estudantes estão representados (designadamente as associações estudantis e o Conselho Pedagógico), devendo funcionar em estreita articulação com estes.

3 — O Provedor elabora o seu Regulamento que é aprovado pelo Reitor da Universidade.

4 — O Regulamento pode ser revisto e alterado, quando necessário, sob proposta do Provedor e aprovação do Reitor, no sentido da melhoria da qualidade do desempenho do Provedor.

Artigo 2.º

Constituição da Provedoria e mandato do Provedor

1 — O Provedor é escolhido pelo Reitor, ouvidos o Conselho Geral e o Conselho Pedagógico, por um período de dois anos, renovável uma única vez, de entre pessoas externas à Universidade com o perfil considerado adequado ao desempenho desta função.

2 — O estatuto de Provedor e de membro da Provedoria é incompatível com o desempenho de qualquer outro cargo na Universidade.

3 — No exercício das suas funções, o Provedor pode ser coadjuvado por uma equipa constituída no máximo por duas pessoas, designada pelo Reitor, sob proposta daquele, que cessa funções quando termina o mandato do Provedor.