

**APCL – ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE LISBOA**

**ESTATUTO DO PROVEDOR DO UTENTE**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 1.º**

##### **Objeto**

O presente Estatuto visa a consagração da figura do Provedor do Utente na APCL – Associação de Paralisia Cerebral de Lisboa (doravante “APCL” ou “Associação”), nos termos do artigo 33.º dos Estatutos da Associação.

#### **Artigo 2.º**

##### **Funções**

1. O Provedor do Utente na APCL (doravante “Provedor do Utente” ou “Provedor”) tem a função principal de defesa, promoção e proteção dos direitos, liberdades, garantias e interesses dos utentes da APCL.
2. Para efeitos do número anterior, consideram-se utentes da APCL (doravante “utentes”), qualquer pessoa que seja beneficiária direta dos serviços prestados pela Associação.
3. No âmbito da defesa e promoção dos direitos, liberdades e garantias dos utentes, o Provedor assegura a cooperação com os membros dos Órgãos Sociais, colaboradores, prestadores de serviços, voluntários, fornecedores, parceiros, familiares dos utentes e com todos aqueles que, através da Associação, se relacionem com os utentes da APCL.

#### **Artigo 3.º**

##### **Âmbito de Atuação**

As ações do Provedor do Utente exercem-se, nomeadamente, no âmbito das atividades e serviços da Associação.

#### **Artigo 4.º**

##### **Princípios de conduta**

1. O Provedor do Utente deverá respeitar os princípios éticos de conduta da APCL, nomeadamente os seguintes:
  - a. Princípio da igualdade, tratando todos de acordo com as suas necessidades, respeitando as diferenças de cada um;

- b. Princípio da liberdade, podendo todos expressar livremente as suas opiniões, com respeito pela diversidade;
  - c. Princípio da justiça, respeitando a individualidade e direitos de cada pessoa; e
  - d. Princípio da integridade e confidencialidade dos dados pessoais.
2. No exercício da sua atividade, o Provedor do Utente compromete-se ainda com:
- a. Defender a dignidade da pessoa humana, em qualquer fase e em qualquer circunstância;
  - b. Ser íntegro, rejeitando comportamentos que, por qualquer forma desrespeitam os valores e princípios, da retidão de procedimentos, legalidade, transparência, verdade, honestidade e zelo;
  - c. Atuar de acordo com a lei, as regras institucionais e a boa fé;
  - d. Ter um espírito de missão no apoio aos utentes, no respeito pelas suas necessidades e expectativas, promovendo o seu bem-estar e inclusão social;
  - e. Ser responsável, devendo abster-se de praticar atos que o desprestigie profissionalmente, cumprindo os seus deveres com honestidade, integridade e zelo;
  - f. Agir com imparcialidade, transparência e isenção, promovendo as melhores práticas, sempre orientadas para uma atuação rigorosa, objetiva, coerente e imparcial;
  - g. Defender a igualdade, independentemente da ascendência, etnia, género, orientação sexual, religião, estado civil, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou limitações de cada indivíduo;
  - h. Agir com profissionalismo e respeito, procurando sempre a excelência no desempenho da sua atividade e adotando um comportamento profissional correto, urbano, digno e com elevada competência, sendo repudiada pela Associação qualquer forma de assédio sexual ou psicológico ou qualquer outra conduta verbal ou física de humilhação, coação ou ameaça;
  - i. Participar de forma proativa na vida da Associação, promovendo a partilha e solidariedade.

### **Artigo 5.º**

#### **Direito de Queixa**

Os utentes da APCL, bem como os seus familiares, acompanhante do maior ou responsáveis, podem apresentar queixas por ações ou omissões de outros utentes e dos membros dos Órgãos Sociais, colaboradores, prestadores de serviços, voluntários, fornecedores, parceiros e de todos aqueles que, através da Associação, se relacionem com os utentes da APCL, ao Provedor do Utente, que as aprecia sem poder decisório, dirigindo aos órgãos competentes as recomendações que entenda necessárias para prevenir e/ou reparar situações injustas ou comportamentos que não se coadunem com os princípios de conduta elencados no artigo anterior, que lhe sejam reportadas.

### **Artigo 6.º**

#### **Autonomia**

A atividade do Provedor do Utente pode ser exercida por iniciativa própria, na defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses dos utentes da APCL, designadamente os mais vulneráveis em razão da idade, da etnia, do género, da deficiência e do tipo e grau de deficiência.

### **Artigo 7.º**

#### **Independência**

1. O Provedor do Utente goza de total independência no exercício das suas funções.
2. O Provedor do Utente é independente dos Órgãos Sociais da Associação, não podendo as suas funções cessarem antes do termo do período por que foi designado, salvo nos casos previstos nos presentes Estatutos.

### **Artigo 8.º**

#### **Dever de Sigilo**

1. O Provedor do Utente é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções, se tal sigilo se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos.

2. Após a cessação da sua atividade, o Provedor do Utente tem o dever de guardar sigilo, abstendo-se de revelar ou utilizar informações de que tenha tido conhecimento, a não ser mediante autorização expressa ou se tal for imposto em virtude da natureza dos factos.
3. O Provedor do Utente deve cumprir todas as disposições legais, regulamentos e orientações internas sobre proteção de dados pessoais no que se refere a acesso, gestão, processamento e eventual transmissão dos mesmos.

## **CAPÍTULO II**

### **REQUISITOS PARA O CARGO E EXERCÍCIO DE FUNÇÕES**

#### **Artigo 9.º**

##### **Designação**

1. O Provedor do Utente é nomeado pela Direção da APCL, tendo a sua nomeação que ser ratificada pela Assembleia Geral da APCL.
2. A pessoa nomeada pela Direção para o cargo de Provedor do Utente deverá preencher os seguintes requisitos de elegibilidade:
  - a. Ser maior de idade e ter um percurso profissional com experiência relevante para o cargo de Provedor;
  - b. Gozar de comprovada reputação, integridade e independência;
  - c. Não ter sido condenado em processo judicial por sentença transitada em julgado, em Portugal ou no estrangeiro, por crime doloso contra as pessoas, o património e a identidade cultural e integridade pessoal, salvo se, entretanto, tiver ocorrido a extinção da pena;
  - d. Não ser trabalhador, prestador de serviços nem titular dos Órgãos Sociais da Associação;
  - e. Não ser cônjuge ou pessoa com quem viva em condições análogas às dos cônjuges, ascendentes, descendentes ou qualquer parente ou afim em linha reta ou no 2.º grau da linha colateral de um membro da Direção; e
  - f. Não exercer atividade conflituante ou que esteja diretamente relacionada com a atividade da Associação.

### **Artigo 10.º**

#### **Exercício de Funções**

1. O Provedor do Utente é eleito por um período de quatro anos, podendo ser reeleito apenas duas vezes, por igual período de tempo.
2. Após o termo do período por que foi designado, o Provedor do Utente mantém-se em exercício de funções até que seja substituído, nos termos do presente Estatuto.

### **Artigo 11.º**

#### **Vacatura do Cargo**

1. As funções do Provedor do Utente só cessam antes do termo do quadriénio nos seguintes casos:
  - a. Morte ou impossibilidade física e psicológica permanente;
  - b. Renúncia;
  - c. Perda dos requisitos de elegibilidade;
  - d. Incompatibilidade superveniente;
  - e. Desempenho das suas funções em violação dos princípios e/ ou deveres previstos no presente Estatuto e/ou com falta de profissionalismo, nos termos do disposto no número 3 do presente artigo.
2. Os motivos de cessação de funções são verificados pela Direção e comunicados à Assembleia Geral para conhecimento nos casos a. e b. do número anterior ou para deliberação da respetiva destituição nos restantes casos.
3. A Direção, verificando falta de disponibilidade, morosidade na resposta às denúncias apresentadas ou outras situações que demonstrem, de forma gravosa, falta de compromisso, zelo ou dedicação por parte do Provedor do Utente, poderá propor sobre a sua destituição à Assembleia Geral da Associação.
4. No caso de vacatura do cargo, a Direção deverá procurar nomear um novo Provedor do Utente que cumpra os requisitos de elegibilidade acima indicados, nos 90 dias seguintes à sua renúncia ou destituição, estando a sua nomeação dependente da ratificação em Assembleia Geral.

### **Artigo 12.º**

#### **Articulação**

1. O Provedor do Utente deverá ter reuniões periódicas com a Direção da Associação, com regularidade a determinar entre ambos, com vista a analisarem conjuntamente a atividade da Associação, os serviços prestados por esta e possíveis fragilidades do ponto de vista dos utentes e beneficiários que se queiram prevenir e /ou mitigar.
2. A Direção poderá, sempre que considere necessário, solicitar um parecer do Provedor do Utente, devendo este dar os seus melhores conselhos para melhoria das condições proporcionadas e serviços prestados pela Associação aos seus utentes e beneficiários a todo o momento, numa lógica de melhoria contínua dos processos em benefício e defesa dos interesses e direitos das pessoas acompanhadas pela instituição e respetivas famílias.

### **CAPÍTULO III**

#### **ATRIBUIÇÕES**

### **Artigo 13.º**

#### **Competências**

Ao Provedor do Utente compete:

- a. Dirigir recomendações à Direção e à Assembleia Geral da Associação, com vista à melhoria dos serviços e procedimentos da Associação e para corrigir atos ou omissões de utentes e dos membros dos Órgãos Sociais, colaboradores, prestadores de serviços, voluntários, fornecedores, parceiros e de todos aqueles que, através da Associação, se relacionem com os utentes da APCL;
- b. Emitir pareceres, sempre que solicitado, sobre matérias da sua competência;
- c. Receber queixas e reclamações dos utentes, bem como dos seus familiares, do acompanhante do maior ou responsáveis;
- d. Intervir na defesa, promoção e proteção dos direitos, liberdades, garantias e interesses dos utentes da APCL.

#### **Artigo 14.º**

##### **Poderes**

No exercício das suas funções, o Provedor do Utente tem poderes para:

- a. Procurar, em colaboração com os Órgãos Sociais da Associação, as soluções mais adequadas à tutela dos direitos, liberdades, garantias e interesses dos utentes da APCL;
- b. Proceder a todas as investigações e reunir informação sobre ações ou omissões de utentes e dos membros dos Órgãos Sociais, colaboradores, prestadores de serviços, voluntários, fornecedores, parceiros e de todos aqueles que, através da Associação, se relacionem com os utentes da APCL, que tenham afetado negativamente os utentes, reportando-as em seguida ao órgão competente;
- c. Efetuar visitas às instalações da APCL, quando considere necessário, ouvindo e pedindo informações aos que se encontrem presentes.

#### **Artigo 15.º**

##### **Limites de Intervenção**

1. O Provedor do Utente não tem competência para expulsar, repreender, sancionar ou destituir pessoas, nem para anular, revogar, modificar ou terminar contratos da Associação.
2. As recomendações do Provedor do Utente não vinculam a Associação.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **PROCEDIMENTO**

#### **Artigo 16.º**

##### **Iniciativa**

1. O Provedor do Utente exerce as suas funções com base em queixas apresentadas pelos utentes, bem como os seus familiares, acompanhante do maior ou responsáveis, ou por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.
2. As queixas ao Provedor do Utente não dependem de interesse direto, pessoal e legítimo nem de quaisquer prazos.



### **Artigo 17.º**

#### **Apresentação de Queixas**

1. As queixas podem ser apresentadas oralmente ou por escrito, por simples carta, correio eletrónico ou outro meio de comunicação, e devem conter a identidade e contactos do queixoso e, sempre que possível, a sua assinatura.
2. Quando apresentadas oralmente, as queixas deverão ser reduzidas a escrito, devendo o queixoso assinar, sempre que possa fazê-lo.
3. As queixas podem ser apresentadas diretamente ao Provedor do Utente.
4. É garantido o sigilo sobre a identidade do queixoso sempre que tal seja solicitado pelo próprio e quando razões de segurança o justifiquem.

### **Artigo 18.º**

#### **Apreciação Preliminar**

1. As queixas são objeto de uma apreciação preliminar, de forma a avaliar a sua admissibilidade.
2. São indeferidas liminarmente as queixas que:
  - a. Não tenham identificação do queixoso, se tal for um elemento essencial à apreciação da matéria ou da pessoa visada na queixa;
  - b. Seja manifestamente apresentada de má fé ou desprovida de fundamento;
  - c. Não seja da competência do Provedor do Utente.
3. As decisões de abertura do processo, bem como de indeferimento, devem ser dadas a conhecer ao queixoso, pelo meio mais célere e eficaz.

### **Artigo 19.º**

#### **Instrução**

1. A instrução consiste na fase de averiguação da queixa onde se deverá analisar a queixa e os seus contornos.
2. Nos termos do número anterior, o Provedor do Utente poderá fazer pedidos de informação e obter esclarecimentos, bem como adotar todos os procedimentos que sejam razoáveis e

que não colidam com os direitos fundamentais das partes envolvidas, nomeadamente solicitar à Direção apoio técnico e administrativo.

#### **Artigo 20.º**

##### **Dever de Cooperação**

As partes envolvidas nas queixas, bem como os membros dos Órgãos Sociais da APCL, devem colaborar e prestar todos os esclarecimentos e informações que lhes sejam solicitados pelo Provedor do Utente.

#### **Artigo 21.º**

##### **Arquivamento**

1. São mandados arquivar os processos:
  - a. Quando o Provedor do Utente conclua não serem da sua competência;
  - b. Quando o Provedor do Utente conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
  - c. Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas.
2. As decisões de arquivamento devem ser levadas ao conhecimento do queixoso, pelo meio mais célere e eficaz.

#### **Artigo 22.º**

##### **Casos de Pouca Gravidade**

Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, que o Provedor do Utente entenda como tal, este deverá comunicar à Direção a(s) referidas situações, dando por encerrado o assunto e apresentando as explicações necessárias às partes envolvidas.

#### **Artigo 23.º**

##### **Audição do Visado**

O Provedor do Utente deve sempre ouvir o visado ou visados na queixa, permitindo que prestem todos os esclarecimentos necessários antes de formular quaisquer recomendações.

#### **Artigo 24.º**

##### **Participação de Infrações**

1. Quando o Provedor do Utente reconheça que está perante infrações criminais ou disciplinares ou contraordenações, o Provedor do Utente deve dar conhecimento, com a maior celeridade, ao queixoso e à Direção da APCL.
2. Quando o Provedor do Utente esteja perante um crime público, deverá denunciar o mesmo nos termos dos artigos 241.º e seguintes do Código de Processo Penal e dar conhecimento ao queixoso de tal.

#### **Artigo 25.º**

##### **Recomendações**

1. As recomendações do Provedor do Utente são dirigidas à Direção da APCL ou, consoante os visados e a sua gravidade e nos termos do disposto no número seguinte, à Assembleia Geral.
2. Para efeitos do número anterior, as recomendações do Provedor do Utente deverão ser apresentadas à Assembleia Geral, sempre que:
  - a. O infrator seja um membro da Direção da APCL;
  - b. Incida sobre um caso recorrente, a Direção tenha conhecimento e a situação não tenha sido reparada nem estejam a ser efetuadas medidas de reparação;
  - c. Incida sobre um caso em que afete mais do que uma vítima, a Direção tenha conhecimento e a situação não tenha sido reparada nem estejam a ser efetuadas medidas de reparação;
  - d. A Direção, depois de analisar, considere que a recomendação deva ser dirigida à Assembleia Geral.
3. O órgão destinatário da recomendação deve, no prazo de 60 dias a contar da sua receção, comunicar ao Provedor do Utente a posição que quanto a ela assume.
4. Se a Direção, quando for competente para atuar, não o fizer de acordo com as suas recomendações, ou se recusar-se a prestar a colaboração pedida, o Provedor do Utente pode dirigir-se à Assembleia Geral da APCL, expondo a situação.
5. O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 26.º**

##### **Omissões e Interpretação**

1. Qualquer questão que não seja regulada no Estatuto do Provedor do Utente será resolvida de acordo com o disposto nos Estatutos da Associação, Regulamentos Internos, Códigos ou outros documentos da Associação e na legislação aplicável.
2. As disposições do Estatuto do Provedor do Utente não poderão ser contrárias aos Estatutos da Associação, prevalecendo estes sobre o primeiro.

#### **Artigo 27.º**

##### **Alterações**

Qualquer decisão de alteração ao presente Estatuto deve ser tomada pela Direção nos termos dos Estatutos da Associação.

#### **Artigo 28.º**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Estatuto do Provedor do Utente foi aprovado em 26 de Maio de 2023 e entra em vigor no dia 1 de Junho de 2023.