

REGULAMENTO INTERNO DO PROVEDOR DO CLIENTE

1º

Funções

- 1- O Provedor do Cliente da APPDA – Norte, tem como função principal a defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos clientes da Associação e seus familiares/significativos.
- 2- O Provedor do Cliente da APPDA – Norte garantirá a regularidade das relações entre os clientes, seus familiares/significativos e a Associação.
- 3- O Provedor do Cliente da APPDA – Norte propõe-se a criar/promover canais de diálogo, efetivos e diretos, entre os familiares/significativos dos clientes e os corpos gerentes.
- 4- O Provedor do Cliente da APPDA – Norte dará prevalência à mediação/conciliação na gestão de conflitos.

2º

Direito de Queixa

- 1- Os clientes e os seus familiares/significativos podem apresentar queixas por ações ou omissões por parte da Associação ao Provedor do Cliente, que as aprecia sem poder decisivo, dirigindo aos órgãos competentes as recomendações/pareceres necessários para prevenir/reparar a situação.
- 2- Serão indeferidas liminarmente as queixas apresentadas de má fé ou desprovidas de fundamento.
- 3- Quando se verificar que a queixa foi feita de má fé o Provedor do Cliente pode participar os factos ao Ministério Público competente para a respetiva instauração do procedimento criminal nos termos da lei geral.

3º

Dever de Cooperação

Todos os órgãos e agentes da Associação têm o dever de prestar todos os esclarecimentos e informações que lhe sejam solicitadas pelo Provedor do Cliente.

4º

Autonomia

1. A atividade do Provedor do Cliente pode ser exercida por iniciativa própria, aquando do conhecimento de potencial facto gerador de ação por parte do mesmo.
2. O Provedor do Cliente goza de plena autonomia/independência e imparcialidade na proteção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos clientes e familiares/significativos da Associação.

5º

Designação

- 1- O Provedor do Cliente apresenta candidatura nos termos e prazos estabelecidos pela Associação.
- 2- O Provedor do Cliente é nomeado pelos sócios da Associação, por maioria de votos.
- 3- O Provedor do Cliente pode ser exonerado nos termos dos estatutos pela Assembleia Geral.

6º

Duração

O Provedor do Cliente é eleito por 3 anos, iniciando a sua atividade no triénio de 2020/2022.

7º

Responsabilidade

O Provedor do Cliente não responde civil ou criminalmente pelas recomendações/pareceres ou opiniões que emita ou pelos atos praticados no exercício das suas funções.

8º

Remuneração

O cargo de Provedor do Cliente não é remunerado.

9º

Dever de Sigilo

- 1- O Provedor do Cliente está obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento no exercício das suas funções.
- 2- Ressalva-se de tal sigilo, todos os factos que o Provedor do Cliente entenda e tenha obrigação de comunicar às entidades competentes, nomeadamente judiciais.

10º

Requisitos das reclamações

- 1- As reclamações têm que ser formuladas por escrito e devem conter, obrigatoriamente, os seguintes elementos:
 - a. Nome completo do Reclamante ou da Pessoa /Entidade que o represente;
 - b. Qualidade do Reclamante, designadamente de cliente ou familiar/significativo, indicando se em causa própria e/ou quem representa;
 - c. Dados de contacto do Reclamante, nomeadamente, morada e contacto telefónico;
 - d. Número de documento de identificação do Reclamante;
 - e. Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e das datas em que os factos ocorreram, exceto se tal for manifestamente impossível;
 - f. Data e local da reclamação.

11º

Endereços e forma de contacto

- 1- O Provedor do Cliente pode ser contactado através de carta para a morada da Associação, sita à Rua D. Carlos I, nº 110 – 4430-258 Vila Nova de Gaia.
- 2- O Provedor do Cliente poderá ser contactado igualmente por correio eletrónico, para o endereço provedordocliente@appda-norte.org.pt

12º

Processo e Prazos de Tratamento de Reclamações

- 1- Sempre que receba uma reclamação o Provedor do Cliente poderá solicitar à Associação o envio de todos os elementos necessários, para poder proceder à correta apreciação da reclamação.
- 2- Sempre que a reclamação apresentada não inclua os elementos necessários para efeitos da respetiva gestão, designadamente quando não se concretize o motivo da reclamação, o Provedor do Cliente deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, convidando-o a suprir a omissão.
- 3- Recebidos todos os elementos, do Reclamante e da Associação, o Provedor do Cliente aprecia a reclamação e comunica ao Reclamante, por escrito, os resultados da sua apreciação e a respetiva fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.
- 4- A comunicação do Provedor do Cliente ao Reclamante, mencionada no número anterior, deverá ocorrer nos 30 dias subsequentes à data de receção da reclamação. Nos casos considerados de especial complexidade este prazo poderá ser alargado para 45 dias.
- 5- Os prazos referidos no número anterior suspendem pelo período de tempo que a reclamação se encontre a aguardar o impulso do reclamante.
- 6- Sempre que comunica ao Reclamante o resultado da sua apreciação, o Provedor do Cliente deverá, em simultâneo, dar conhecimento à Direção da comunicação efetuada e dos resultados da respetiva apreciação e fundamentação, incluindo, se for o caso, as recomendações que decida efetuar.

13º

Relatório Atividades

O Provedor do Cliente deve apresentar um relatório anual da sua atividade à Assembleia.

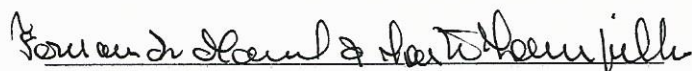
14º

Entrada em Vigor

1 – O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua aprovação pelos sócios, em Assembleia Geral da APPDA-Norte.

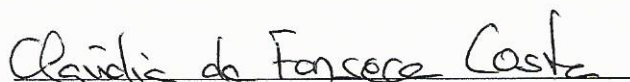
Vila Nova de Gaia, 29 de junho de 2020

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral



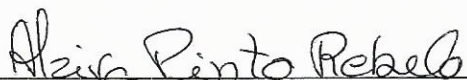
(Fernando Manuel de Castro Campilho)

A Primeira Secretária



(Cláudia da Fonseca Costa)

A Segunda Secretária



(Alzira Pinto Rebelo)