



## **Estatuto do Provedor do Cliente do Porto de Leixões, do Porto de Viana do Castelo e da Via Navegável do Douro**

### **Capítulo I**

#### **Princípios Gerais**

##### **Artigo 1.º**

###### **(Funções do Provedor)**

1. O Provedor do Cliente, adiante designado como Provedor, é um órgão autónomo que tem por função a defesa dos clientes da APDL (portos do Douro, Leixões, Viana do Castelo e Via Navegável do Douro), competindo-lhe zelar pela defesa dos seus interesses e a salvaguarda dos direitos que legalmente lhes assistem.
2. Compete igualmente ao Provedor, por iniciativa própria ou mediante petição de interessado, informar e esclarecer as entidades que intervêm no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros da complexidade de que este se reveste, quer diretamente quer em atividades complementares a eles interligadas, dando conhecimento da singular intervenção e envolvimento de cada uma e das específicas responsabilidades que lhes podem ser imputadas.

##### **Artigo 2.º**

###### **(Independência)**

A atividade do Provedor é exercida com independência, está exclusivamente vinculada ao respeito pela legalidade e não prejudica recurso a meios gratuitos e contenciosos legalmente consagrados.



### **Artigo 3.º**

#### **(Direito de Queixa)**

1. Os clientes da APDL podem apresentar ao Provedor, pessoalmente ou por qualquer forma de comunicação disponível nos seus serviços, as solicitações, queixas e reclamações, por ações ou omissões que verificarem na atividade dos diversos intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros, o qual as apreciará sem poder decisório vinculativo.
2. O Provedor dirigirá à Autoridade Portuária as recomendações que formular no seguimento das solicitações, queixas ou reclamações que lhe foram dirigidas, necessárias para prevenir ou reparar injustiças e expressando propostas no mesmo sentido.
3. O Provedor poderá igualmente emitir pareceres no âmbito das suas funções, nos termos do presente Estatuto.

### **Artigo 4.º**

#### **(Princípio da Gratuitidade)**

A atividade do Provedor é gratuita para os clientes que lhe dirigem as suas solicitações.

## **Capítulo II**

### **Estatuto**

### **Artigo 5.º**

#### **(Designação)**

1. O Provedor é designado pela Autoridade Portuária.



2. O cargo de Provedor deve ser exercido por cidadão que esteja na posse de todos os direitos civis e políticos e que publicamente desfrua de reconhecida consideração de probidade, independência e competência.

### **Artigo 6.º**

#### **(Mandato)**

1. O mandato do Provedor é de três anos, prorrogável por iguais períodos.
2. A prorrogação do seu mandato deve ter lugar nos trinta dias anteriores ao termo desse mandato ou período de renovação, mantendo-se em funções até à posse do seu sucessor.

### **Artigo 7.º**

#### **(Independência e Inamovibilidade)**

1. O Provedor é independente e inamovível.
2. As funções do Provedor cessam antes do termo do mandato:
  - a) Por deliberação, devidamente fundamentada, da Autoridade Portuária.
  - b) Morte ou incapacidade física permanente que se prolongue por mais de seis meses;
  - c) Perda dos direitos civis ou políticos;
  - d) Renúncia.



### **Capítulo III**

#### **Atribuições e Competências**

##### **Artigo 8.º**

##### **(Atribuições e Competências)**

Compete ao Provedor:

1. Receber solicitações, queixas, reclamações e sugestões dos clientes da APDL em matéria de transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas e sobre elas emitir correspondente pronúncia;
2. Solicitar informações aos órgãos e serviços públicos e às entidades privadas intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas;
3. Proceder a todas as averiguações que considere necessárias para instrução de processos que corram nos serviços, adoptando para a recolha e produção de prova todos os procedimentos razoáveis, nos termos previstos na lei ou nos contratos/títulos em vigor;
4. Emitir pareceres, recomendações e propostas em matéria da sua competência, enviando-os à Autoridade Portuária;
5. Pronunciar-se junto de outras entidades com competência no setor sobre as matérias que respeitem ao desempenho das suas funções;
6. Remeter os processos por si organizados para o Provedor de Justiça ou propor o seu envio para os Tribunais, nos termos regulados no presente Estatuto;
7. Apoiar os clientes da APDL na defesa dos seus direitos que considerarem ofendidos.

## **Artigo 9.º**

### **(Iniciativa)**

1. O Provedor emite recomendações ou formula propostas com base em solicitações, queixas ou reclamações apresentadas pelos clientes da APDL, individual ou coletivamente, ou por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.
2. As solicitações e as queixas ou reclamações ao Provedor não dependem de interesse direto, pessoal e legítimo, nem de quaisquer prazos.
3. O Provedor não tem competência para anular, revogar, modificar ou suspender quaisquer atos que sejam levados ao seu conhecimento, e a sua intervenção não suspende nem interrompe o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de impugnação graciosa ou contenciosa.

## **Artigo 10.º**

### **(Solicitações, Queixas e Reclamações)**

1. As solicitações e as queixas têm por objeto, respetivamente, uma omissão indevida ou uma ação dos intervenientes do transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas lesivas dos direitos e interesses legítimos dos clientes.
2. As reclamações consistem na denúncia da não atuação dos intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas relativamente às recomendações já formuladas pelo Provedor.



## **Artigo 11.º**

### **(Forma)**

1. Poderão apresentar solicitações, queixas e reclamações ao Provedor os importadores e exportadores, bem como outros clientes, que utilizem os portos do Douro, Leixões, Viana do Castelo ou Via Navegável do Douro.
2. As solicitações, queixas e reclamações são apresentadas por escrito diretamente no serviço do Provedor, por correio ou qualquer outra forma de comunicação disponível nos seus serviços.
3. As solicitações, queixas e reclamações devem ser aceites pelo serviço do Provedor desde que resultem suficientemente discriminados os factos que as fundamentam e que delas conste a identificação dos queixosos.
4. O Provedor poderá convidar o queixoso a esclarecer os factos constantes da solicitação, queixa ou reclamação, quando não se mostre respeitado o disposto no número anterior.
5. Os cidadãos poderão apresentar oralmente as suas solicitações, queixas ou reclamações no serviço do Provedor, devendo aquelas ser reduzidas a escrito e assinadas pelo queixoso sempre que saiba e possa fazê-lo.

## **Artigo 12.º**

### **(Audiência Prévia)**

O Provedor pode ouvir os queixosos ou reclamantes sobre o teor do seu projeto de recomendação, sendo-lhes lícito, nesta fase, prestar todos os esclarecimentos complementares que entendam convenientes mas não emitirá qualquer recomendação ou parecer sem antes ter assegurado às entidades visadas a possibilidade de, num prazo razoável, se pronunciarem sobre os factos que lhes são imputados, prestando os esclarecimentos e solicitando as

diligências que considerem necessárias.

### **Artigo 13.º**

#### **(Arquivamento)**

Sem prejuízo do disposto no número seguinte, serão arquivadas as solicitações, queixas ou recomendações:

1. Que não sejam da competência do Provedor;
2. Quando o Provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou em relação à qual verifique não ter fundamentos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
3. Quando o objeto das mesmas já tenha sido reparado pelos órgãos e serviços visados;
4. Quando o Provedor verifique que o queixoso ou reclamante tem ao seu alcance meio especialmente previsto na lei para satisfazer o direito que quer fazer valer e o encaminhe para a entidade competente.

### **Artigo 14.º**

#### **(Participação a outras Entidades)**

1. Quando da apreciação da solicitação, queixa ou reclamação resultarem indícios suficientes da prática de infrações criminais ou disciplinares, o Provedor deve dar conhecimento delas, consoante os casos, ao Ministério Público ou à entidade hierarquicamente competente para a instauração de processo disciplinar;
2. O Provedor pode remeter as solicitações e as queixas que lhe sejam enviadas para o Provedor de Justiça, quando relativas às suas áreas de intervenção e sempre que esteja em causa uma ação ou omissão de uma autoridade administrativa exterior ao município.

## **Artigo 15.º**

### **(Dever de Colaboração)**

Todas as entidades intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas devem prestar ao Provedor, em tempo útil, a colaboração que lhes for solicitada para o bom desempenho das suas funções, designadamente:

1. Prestar todos os esclarecimentos e informações solicitados;
2. Prestar o apoio técnico e administrativo que se mostre necessário às diligências a desenvolver;
3. Designar os funcionários que deverão comparecer às reuniões por ele convocadas com a formação adequada;
4. Facultar o acesso a documentos necessários à prossecução das suas tarefas;
5. O Provedor, em caso de urgência devidamente fundamentada pode fixar por escrito um prazo adequado para resposta a pedido de informação que tenha formulado.

## **Artigo 16.º**

### **(Pedido de Informação)**

1. O Provedor poderá solicitar aos intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros e atividades complementares a eles interligadas as informações que entenda necessárias para a apreciação das solicitações, queixas ou reclamações.
2. O pedido de informação deverá ser acompanhado de cópia da solicitação, queixa ou reclamação e indicar os elementos que especificamente o Provedor entenda deverem





ser objeto de informação.

### **Artigo 17.º**

#### **(Recomendações)**

1. As recomendações consistem na formulação de uma sugestão para atender a uma situação concreta, que deve ser dirigida à Autoridade Portuária.
2. A Autoridade Portuária, no decurso da formulação que lhe foi dirigida, deve comunicar ao Provedor, num prazo de 30 dias, as medidas que foram tomadas ou que se prevêem tomar para dar cumprimento à recomendação.
3. Quando decida não acatar a recomendação, a Autoridade Portuária deve comunicar a recusa ao Provedor de forma fundamentada, no prazo fixado no número anterior.

### **Artigo 18.º**

#### **(Propostas)**

1. As propostas consistem na apresentação de sugestões de medidas de carácter genérico, e devem ser formuladas quando o Provedor constate a frequência de ações ou omissões objeto de solicitações ou queixas, ou que a resolução de um caso concreto careça da alteração dos procedimentos usuais dos intervenientes no transporte marítimo ou fluvial de mercadorias ou passageiros.
2. As propostas são enviadas à Autoridade Portuária.
3. A recusa de aceitação de propostas deverá ser fundamentada.

### **Artigo 19.º**

#### **(Dever de Sigilo)**



O Provedor e o pessoal do seu serviço de apoio estão obrigados a manter sigilo sobre os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções, sempre que tal sigilo se imponha em virtude da natureza dos mesmos factos.

### **Artigo 20.º**

#### **(Relatório Anual)**

O Provedor elabora e envia à Autoridade Portuária, até ao fim do mês de Março de cada ano, um relatório anual da sua atividade relativo ao ano civil anterior, no qual mencionará as queixas, reclamações, solicitações e sugestões recebidas, das iniciativas tomadas, das diligências efetuadas e dos resultados obtidos.

### **Capítulo III**

#### **Serviço de Apoio**

### **Artigo 21.º**

#### **(Serviço de Apoio)**

1. O serviço do Provedor dispõe de instalações independentes e equipamentos necessários ao seu funcionamento.
2. O Provedor dispõe de um serviço de apoio técnico e administrativo que se designará como Provedoria do Cliente.

### **Artigo 22.º**

#### **(Despesas de Funcionamento da Provedoria)**

As despesas de funcionamento do serviço do Provedor bem como o Serviço de Apoio e a remuneração do Provedor serão suportados pela Autoridade Portuária.



## **CAPÍTULO IV**

### **Disposições Finais**

#### **Artigo 23.º**

##### **(Vigência e Alterações)**

1. O presente estatuto vigora por tempo indeterminado podendo ser revisto ou alterado.
2. O Provedor pode apresentar à Autoridade Portuária as sugestões de alteração do presente estatuto que considere convenientes para um mais eficaz desempenho das suas funções.