

**Estatuto do Provedor do Cliente do Transporte Marítimo dos  
Portos de Setúbal e Sesimbra**

**Artigo 1.º  
(Funções do Provedor)**

1. O Provedor dos Portos de Setúbal e Sesimbra, adiante designado como Provedor, é um órgão autónomo que tem por função a defesa dos clientes destes portos, competindo-lhe zelar pela defesa dos seus legítimos interesses e a salvaguarda dos direitos que legalmente lhes assistem, agindo ainda como instância mediadora de conflitos, com primazia às funções pedagógicas.
2. Compete igualmente ao Provedor, por iniciativa própria ou mediante petição de interessado:
  - a) Divulgar as suas funções e competências junto dos clientes dos Portos de Setúbal e Sesimbra;
  - b) Informar e esclarecer os importadores e exportadores que utilizam o transporte marítimo sobre os detalhes de que este se reveste e das diversas entidades que nele intervêm;
  - c) Receber, avaliar e responder às queixas, reclamações, questões e sugestões, críticas e comentários pertinentes que lhe sejam dirigidas pelos clientes dos Portos de Setúbal e Sesimbra;
  - d) Solicitar informações e pareceres à APSS, às entidades e empresas da Comunidade Portuária de Setúbal sobre os processos em avaliação;
  - e) Proceder às averiguações que considere necessárias para instrução de processos, adoptando para a recolha e produção de prova todos os procedimentos razoáveis e legais;
  - f) Elaborar propostas e recomendações, em tempo útil, sobre as queixas e reclamações que lhe sejam apresentadas;
  - g) Emitir parecer sobre matérias relevantes do âmbito portuário que lhe sejam colocadas pela APSS ou pela Comunidade Portuária de Setúbal;
  - h) Produzir um relatório anual sobre a sua actividade a enviar à APSS e ao IPTM.

3. O Provedor não tem competência para anular, revogar, modificar ou suspender quaisquer actos 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 2.º**  
**(Independência)**

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

**Artigo 3.º**  
**(Designação)**

1. O Provedor é designado pelo IPTM, sob proposta da Autoridade Portuária.
2. O cargo de Provedor deve ser exercido por cidadão que esteja na posse de todos os direitos civis ao qual seja reconhecida características de probidade, independência e competência.

**Artigo 4.º**  
**(Mandato)**

1. O mandato do Provedor é de três anos, prorrogável por igual período.
2. A deliberação do IPTM de designação do Provedor ou sobre 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.
3. As funções do Provedor cessam antes do termo do mandato:
  - a) Por deliberação, devidamente fundamentada do IPTM e tomada por iniciativa própria ou por proposta da APSS;
  - b) Perda dos direitos civis ou políticos;
  - c) Renúncia.

### **Artigo 5.º**

#### **(Apresentação de Queixas)**

1. Os clientes dos portos de Setúbal e Sesimbra podem apresentar ao Provedor, por qualquer forma de comunicação escrita disponível, as queixas, reclamações, questões e sugestões, críticas e comentários relativamente aos serviços prestados nos Portos de Setúbal e Sesimbra.
2. O Provedor avaliará preliminarmente a pertinência e a fundamentação das queixas apresentadas, podendo solicitar informações adicionais ou a sua reformulação, bem como proceder ao respectivo arquivamento.
3. Serão enviadas cópias das queixas à APSS e ao IPTM.

### **Artigo 6.º**

#### **(Audiência Prévia)**

O Provedor deve ouvir a APSS, os queixosos ou reclamantes e as entidades e empresas alvo de queixas sobre o teor do seu projecto de proposta ou recomendação, sendo-lhes lícito, nesta fase, prestar todos os esclarecimentos complementares que entendam convenientes.

### **Artigo 7.º**

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

1. Quando da apreciação da solicitação, queixa ou reclamação resultarem indícios suficientes da prática de infracções criminais ou disciplinares, o Provedor deve dar conhecimento delas 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, sempre que considere pertinente.

### **Artigo 8.º**

#### **(Dever de Colaboração)**

1. Todas as entidades intervenientes no transporte marítimo nos Portos de Setúbal e

Sesimbra devem prestar ao Provedor, nos prazos estipulados por este, a colaboração, informação, documentação e apoio técnico que lhes for solicitado para o bom desempenho das suas funções.

#### **Artigo 9.º**

##### **(Propostas, Recomendações e Pareceres)**

1. As propostas, recomendações e pareceres do Provedor serão enviados ao queixoso, à APSS, ao IPTM, à Comunidade Portuária de Setúbal e às empresas e entidades alvo de queixa.
2. As entidades alvo de queixa deverão comunicar ao Provedor e ao queixoso, num prazo de 30 dias, com conhecimento ao IPTM e à APSS, as medidas que foram tomadas ou que se prevêem tomar para dar cumprimento à recomendação.

#### **Artigo 10.º**

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

O Provedor e a APSS estão obrigados a manter sigilo sobre os factos de que tomem conhecimento no âmbito dos processos em curso, sempre que tal sigilo se imponha em virtude da natureza dos mesmos factos e de questões comerciais das empresas.

#### **Artigo 11.º**

##### **(Meios e Custos)**

1. A APSS faculta ao Provedor os meios administrativos e técnicos necessários ao desempenho das suas funções, promovendo as condições de colaboração necessárias junto dos seus funcionários.
2. A APSS remunerará mensalmente o Provedor, suportando os respectivos custos.
3. A APSS divulgará as funções e contactos do provedor na sua página na internet.

**Artigo 12.º**

**(Vigência e Alterações)**

1. O presente estatuto vigora por tempo indeterminado podendo ser revisto ou alterado pelo IPTM, sob proposta da APSS.
2. O Provedor pode apresentar à APSS as sugestões de alteração do presente estatuto que considere convenientes.