



## REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Presidência do Governo

### Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M

*Sumário:* Aprova o Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional.

#### Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional

O cargo de Provedor da Administração Pública Regional foi criado pelo artigo 14.º do Decreto Legislativo Regional n.º 25/2018/M, de 28 de dezembro.

No referido normativo ficou ainda definido que o estatuto remuneratório, a densificação do modelo de funcionamento do Gabinete do Provedor e os meios financeiros necessários ao respetivo funcionamento seriam definidos em diploma próprio.

Ora, mediante o presente diploma densificam-se não só os aspetos suprarreferidos mas igualmente outros aspetos práticos ligados à forma de relacionamento do Provedor com as pessoas singulares ou coletivas, cidadãos e agentes económicos, que utilizam os serviços da administração regional autónoma e que pretendam exercer o seu direito de queixa perante este órgão.

Nesta medida, ao abrigo das alíneas *a)* e *d)* do n.º 1 do artigo 227.º da Constituição da República Portuguesa, e no âmbito das suas competências previstas nas alíneas *b)* e *d)* do artigo 69.º e no n.º 1 do artigo 70.º do Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma da Madeira, aprovado pela Lei n.º 13/91, de 5 de junho, e revisto pelas Leis n.ºs 130/99, de 21 de agosto, e 12/2000, de 21 de junho, e ainda do artigo 14.º do Decreto Legislativo Regional n.º 25/2018/M, de 28 de dezembro, o Governo Regional da Madeira decreta o seguinte:

### CAPÍTULO I

#### Disposições gerais

##### Artigo 1.º

###### Objeto

O presente diploma aprova o Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional, abreviadamente designado por Estatuto.

##### Artigo 2.º

###### Funções

1 — O Provedor da Administração Pública Regional, doravante designado por Provedor, tem por função a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos das pessoas singulares ou coletivas, cidadãos e agentes económicos, que utilizam os serviços da administração regional autónoma, doravante designados por Utilizadores, através dos meios previstos no presente Estatuto.

2 — O Provedor goza de total independência no exercício das suas funções.

##### Artigo 3.º

###### Âmbito de atuação

A intervenção do Provedor incide sobre a atividade dos órgãos e serviços da administração regional autónoma, direta e indireta, serviços e fundos autónomos, entidades públicas empresariais, empresas públicas de capital exclusiva ou maioritariamente público e as demais entidades públicas

que integram o universo das administrações públicas em contas nacionais, nomeadamente sobre a prestação de serviços aos cidadãos e empresas, seja ela presencial, digital ou digital assistida.

#### Artigo 4.º

##### **Autonomia**

A atividade do Provedor é independente dos meios gratuitos e contenciosos previstos na lei.

#### Artigo 5.º

##### **Direito de queixa**

1 — Os Utilizadores podem apresentar ao Provedor queixas, reclamações e pedidos, sobre os serviços públicos prestados pelos órgãos e serviços da administração regional autónoma, que procederá à respetiva apreciação, sem poder decisório ou vinculativo, dirigindo aos órgãos e serviços competentes as recomendações e pareceres necessários.

2 — Os procedimentos para apresentação das queixas, reclamações e pedidos pelos Utilizadores e o respetivo processo encontram-se previstos no capítulo III do presente Estatuto.

#### Artigo 6.º

##### **Gratuidade**

A atividade do Provedor é gratuita para os Utilizadores que lhe dirigem as suas queixas, reclamações e pedidos.

## CAPÍTULO II

### **Estatuto do Provedor**

#### Artigo 7.º

##### **Designação**

1 — O Provedor é designado pelo Conselho do Governo Regional, sob proposta do membro do Governo Regional responsável pela área da Administração Pública.

2 — A designação recai em cidadão que preencha as condições de provimento previstas na lei para os cargos de direção superior de 1.º grau da Administração regional autónoma da Madeira, preferencialmente com licenciatura em Direito, e goze de comprovada reputação, integridade e independência.

#### Artigo 8.º

##### **Duração do mandato**

1 — O mandato do Provedor tem a duração de quatro anos, prorrogável por iguais períodos, até ao limite de duas renovações.

2 — O Provedor mantém-se em funções até à posse do seu sucessor, o qual deve ser designado nos trinta dias anteriores ao termo do mandato daquele.

3 — As funções do Provedor cessam antes do termo do período por que foi designado, por deliberação do Conselho de Governo, nos seguintes casos:

- a) Renúncia do titular;
- b) Morte ou incapacidade física permanente do titular;
- c) Incompatibilidade manifesta com o normal exercício do cargo.



Artigo 9.º

**Incompatibilidades**

1 — O Provedor está sujeito ao regime de incompatibilidades aplicável aos cargos de direção superior da Administração Pública.

2 — O Provedor não pode exercer quaisquer funções em órgãos de partidos ou associações políticas, nem desenvolver atividades partidárias de caráter público.

Artigo 10.º

**Dever de sigilo**

1 — O Provedor 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 — O dever de sigilo referido no número anterior perdura até os 5 anos seguintes ao termo do mandato do Provedor.

Artigo 11.º

**Competências**

Sem prejuízo das competências atribuídas a serviços e organismos da administração regional autónoma, ao Provedor, compete:

- a) Apreciar as queixas, reclamações e pedidos que lhe sejam submetidos pelos Utilizadores;
- b) Emitir parecer e formular recomendações sobre as ações a desenvolver e as medidas a tomar, junto dos órgãos e serviços da administração regional autónoma competentes, em decorrência da análise das questões que lhe são submetidas, com vista a incrementar o grau de satisfação dos Utilizadores;
- c) Zelar pela boa execução e aplicação dos princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em serviços e organismos da administração regional autónoma;
- d) Avaliar e acompanhar a gestão das queixas, reclamações e pedidos dos Utilizadores;
- e) Elaborar relatórios das averiguações que desenvolver, propondo medidas a tomar pelos órgãos e serviços da administração regional autónoma, necessárias para corrigir atos ou situações irregulares que os originaram;
- f) Formular recomendações tendo em vista a introdução de medidas de modernização administrativa, simplificação e agilização de procedimentos e racionalização de recursos;
- g) Emitir parecer sobre quaisquer matérias relacionadas com a sua atividade, por iniciativa própria ou por solicitação do Conselho de Governo.

Artigo 12.º

**Limites de intervenção**

1 — O Provedor aprecia as queixas, reclamações e pedidos apresentados pelos Utilizadores sem poder decisório, dirigindo aos órgãos e serviços da administração regional autónoma competentes as recomendações necessárias para corrigir o ato ou as situações irregulares que o originaram.

2 — O Provedor não tem competência para anular, revogar modificar ou suspender quaisquer atos dos órgãos e serviços da administração regional autónoma e a sua atividade não suspende o decurso de prazos, designadamente os de reclamações, recursos hierárquicos e contenciosos.

3 — A atuação e intervenção do Provedor não prejudica a atividade exercida pelo Provedor de Justiça.

## Artigo 13.º

**Outros direitos**

O Provedor goza de livre-trânsito e acesso às instalações das entidades abrangidas pelo seu âmbito de atividade e de todos os organismos públicos referidos no artigo 3.º

## Artigo 14.º

**Estatuto remuneratório**

1 — O Provedor auferirá uma remuneração mensal ilíquida correspondente à fixada para o cargo de inspetor regional de finanças.

2 — No decurso do exercício do seu mandato são ainda aplicáveis ao Provedor os demais regimes em matéria de remunerações e abonos aplicáveis aos trabalhadores em funções públicas, designadamente em matéria de férias, faltas e ajudas de custo.

## Artigo 15.º

**Meios de funcionamento**

1 — O Governo Regional, através do departamento responsável pela área da Administração Pública, deverá facultar ao Provedor os meios físicos, administrativos, técnicos e financeiros necessários ao desempenho da sua função, suportando os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento, através de dotação orçamental que consta de verba inscrita no orçamento daquele departamento regional.

2 — O Provedor goza de autonomia na gestão dos recursos que lhe forem afetados.

## Artigo 16.º

**Gabinete do Provedor**

1 — É criado um gabinete do Provedor, estrutura de apoio direto ao Provedor, que tem por função coadjuvá-lo no exercício da sua atividade.

2 — A composição, organização e funcionamento do gabinete do Provedor, consta de regulamento interno, aprovado por despacho do Provedor e publicado no *Jornal Oficial* da Região Autónoma da Madeira.

3 — Até à aprovação do referido regulamento interno, o gabinete do Provedor funcionará em regime de instalação, e será apoiado pelos serviços do Governo Regional indicados no n.º 1 do artigo anterior e, se tal se revelar necessário, por trabalhadores da administração regional autónoma, em regime de mobilidade.

## CAPÍTULO III

**Procedimentos**

## Artigo 17.º

**Iniciativa**

1 — O Provedor exerce as suas funções com base em queixas, reclamações e pedidos apresentados por utilizadores ou por iniciativa própria relativamente a factos que, por qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento.

2 — As queixas, reclamações e pedidos podem ser apresentados individual ou coletivamente.

3 — Serão consideradas queixas, reclamações e pedidos coletivos aqueles que, tendo a mesma pretensão ou visem os mesmos órgãos e serviços, sejam apresentados por vários Utilizadores individualizados.

Artigo 18.º

**Formalização**

1 — As queixas, reclamações e pedidos podem ser apresentados oralmente ou por escrito, em formulário próprio, com os dados pessoais de quem os apresenta e uma súmula dos factos participados.

2 — Para efeitos do número anterior, as queixas, reclamações e pedidos podem ser apresentados por meios eletrónicos, designadamente por correio eletrónico ou através do portal SIMplifica.

3 — Caso apresentadas oralmente, são reduzidas a auto, que o queixoso assina sempre que saiba e possa fazê-lo.

Artigo 19.º

**Apreciação preliminar**

1 — As queixas, reclamações e pedidos são objeto de uma apreciação preliminar tendente a avaliar da sua admissibilidade.

2 — São rejeitados liminarmente as queixas, reclamações e pedidos:

- a) Sem identificação de quem os apresenta;
- b) Manifestamente apresentadas de má-fé ou desprovidas de qualquer fundamento;
- c) Que não sejam da competência do Provedor.

3 — As decisões de abertura do processo, bem como de rejeição liminar, devem ser levadas ao conhecimento do Utilizador, pelo meio mais célere e eficaz.

Artigo 20.º

**Diligências instrutórias**

1 — Todas as queixas, reclamações e pedidos admitidos serão constituídos em processo devidamente identificado e numerado, após o que o Provedor procede, por si, ou através do seu gabinete, às diligências que entenda necessárias e adequadas ao apuramento dos factos, tendo em vista a respetiva análise e apreciação e, conforme os casos, a formulação de recomendação, a emissão de parecer ou a elaboração de relatório.

2 — A instrução deverá ser desenvolvida por recurso aos meios mais informais, expeditos e aptos à resolução do caso concreto.

3 — Até que ocorra formulação de recomendação, emissão de parecer ou elaboração de relatório, o processo mantém-se aberto.

Artigo 21.º

**Dever de cooperação**

Todos os órgãos e serviços da administração regional autónoma têm o dever de colaboração com o Provedor e de prestar os esclarecimentos e as informações que lhe sejam solicitados, contribuindo para o exercício e prossecução das suas funções, designadamente, facultando documentos e processos para exame, quando solicitado, no prazo que lhes for fixado para o efeito.

Artigo 22.º

**Arquivamento**

1 — As queixas, reclamações e pedidos admitidos devem ser arquivados quando:

- a) O Provedor conclua que as mesmas não têm fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- b) O objeto da queixa, reclamação e pedido já tenha sido reparado pelos órgãos e serviços visados.



2 — Das decisões de arquivamento deve ser dado conhecimento ao Utilizador, pelo meio mais célere e eficaz.

#### Artigo 23.º

##### Encaminhamento

O Provedor deve informar sempre os Utilizadores dos meios gratuitos ou contenciosos especialmente previstos na lei que estejam ao seu dispor, podendo limitar-se a encaminhá-los para a entidade competente.

#### Artigo 24.º

##### Audição prévia

O Provedor deve sempre ouvir, presencialmente ou por escrito, os órgãos e serviços visados, facultando-lhes um prazo razoável para se pronunciarem sobre os factos que lhes são imputados, prestando os esclarecimentos e solicitando as diligências que se reputem necessárias, antes da tomada de quaisquer decisões.

#### Artigo 25.º

##### Participação a outras entidades

1 — Quando da apreciação da queixa, reclamação e pedido, resultarem indícios da prática de infrações criminais, contraordenacionais ou disciplinares, o Provedor deve dar conhecimento delas, consoante os casos, ao Ministério Público ou à entidade competente para a instauração de processo de contraordenação ou disciplinar.

2 — O Provedor pode remeter as queixas, reclamações ou pedidos para o Provedor de Justiça, nos termos previstos na lei.

#### Artigo 26.º

##### Recomendações, pareceres e relatórios

1 — As recomendações, pareceres e relatórios elaborados pelo Provedor nos termos do presente Estatuto, devem ser dirigidos aos órgãos e serviços competentes, para corrigir o ato ou as situações irregulares que o originaram.

2 — O órgão e serviço destinatário da recomendação, parecer e relatório, deve, no prazo de 30 dias a contar da sua receção, comunicar ao Provedor a posição assumida, devendo fundamentá-la, em caso de não acatamento dos mesmos.

3 — As conclusões do Provedor são sempre comunicadas aos órgãos e serviços visados, bem como aos respetivos Utilizadores, que tenham apresentado a queixa, reclamação e pedido.

#### Artigo 27.º

##### Relatório de atividades

1 — O Provedor elabora relatório anual circunstanciado da atividade desenvolvida durante o ano civil transato.

2 — O relatório de atividades deve indicar, designadamente, o número de queixas, reclamações e pedidos recebidos, a matéria a que dizem respeito, o sentido das recomendações e pareceres bem como o respetivo acolhimento junto dos órgãos e serviços visados.

3 — O relatório deve salvaguardar a completa confidencialidade, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores, das queixas, reclamações e pedidos apresentados, e dele devem constar as situações previstas nos artigos 22.º e 23.º



4 — O relatório de atividades será apresentado ao Conselho do Governo Regional, até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, após o que será publicado no *Jornal Oficial* da Região Autónoma da Madeira.

#### CAPÍTULO IV

#### Disposições finais e transitórias

##### Artigo 28.º

##### Entrada em vigor

O presente Estatuto entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Aprovado em reunião do Conselho do Governo Regional de 25 de fevereiro de 2021.

O Presidente do Governo Regional, *Miguel Filipe Machado de Albuquerque*.

Assinado em 24 de março de 2021.

Publique-se.

O Representante da República para a Região Autónoma da Madeira, *Ireneu Cabral Barreto*.

114115549