



Enviado por FAX  
N.º: 292 293 798

Assembleia Legislativa Regional  
Exma. Senhora  
Presidente da Comissão  
Permanente de Assuntos Sociais  
Dr.ª Cláudia A.C. Cardoso M. Costa

<b>Vossa referência</b>	<b>Vossa comunicação de</b>	<b>Nossa referência</b>	<b>Nossa comunicação</b>
N.º: Proc.:		N.º: SAI-CSPD/2009/4020 Proc.:	17-07-2009

**Assunto:** Proposta de Decreto Legislativo Regional nº 13/2009 - "Provedor Regional do Utente da Saúde"

Constata-se um número crescente de entidades com o papel de interface /mediação, entre as instituições públicas ou privadas e o cidadão, cumprindo um papel que, sob diferentes formas, existiu ao longo da história da humanidade.

São inúmeras as entidades que se socorrem da criação de um estatuto de "Provedor do Cliente", geralmente com competências para apoio e consulta em matérias de natureza legal ou apreciação de queixas ou reclamações, como forma de criar proximidade com o cliente e aumentar a satisfação dos mesmos. Exemplos disso são, entre outros, o Provedor do Cliente de Telecomunicações, o Provedor do cliente da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo, o Provedor Sonae, etc, em que provedor surge como sinónimo de procurador, mandatário, representante.

Reconhece-se a pertinência da criação de "mecanismos de mediação entre as instituições governamentais e o cidadão", de que são exemplo a multiplicidade de figuras criadas para esse efeito veja-se, no sector empresarial do Estado e apenas para referir os mais mediatizados, o Provedor do Ouvinte e o Provedor do Telespectador (Indigitados pelo Conselho de Administração, sujeito a parecer vinculativo do Conselho de Opinião e, em caso de parecer favorável, Investidos pelo Conselho de Administração da Rádio e Televisão, SGPS, S.A.);

Cientes do princípio de legitimidade democrática presente na designação do Provedor de Justiça e na eleição do titular deste Órgão pelo Parlamento (por maioria de dois terços dos Deputados em efectividade de funções, desde que o seu número corresponda, no mínimo, à maioria absoluta dos Deputados em efectividade de funções);





Cientes de que, a legitimidade democrática na escolha do titular daquele órgão, presente nas Regiões Autónomas através de duas extensões, se considera amplamente justificada pela função principal de "(...) defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos, assegurando, através de meios informais, a justiça e a legalidade do exercício dos poderes públicos."

Convictos de que a relação empática entre o Provedor de Justiça e os cidadãos resulta, substancialmente mais, da comprovada reputação e experiência profissional, integridade e independência do cidadão designado, do que da forma de designação e nomeação;

Tendo presente que a eleição do actual Provedor de Justiça, no presente mês de Julho, ocorreu após um impasse que se prolongou por um ano, num processo complexo que envolveu a renúncia do anterior titular, quatro partidos e respectivos candidatos a envolver-se em duas eleições falhadas no parlamento;

Neste contexto, considera-se pertinente avaliar a opção seguida, na proposta de Decreto Legislativo, de adoptar aquela forma de designação e posse para o Provedor Sectorial Regional da Região Autónoma dos Açores para a Saúde ou quaisquer outros sectores ou Departamentos governamentais, em alternativa às modalidades vigentes para cargos de Direcção Superior na Administração Pública.

Assim, o Conselho de Administração deliberou tomar conhecimento e concordar na generalidade com os princípios subjacentes à proposta de Decreto Legislativo Regional, que cria o Provedor Regional do Utente da Saúde, com a importante função de apoio e promoção dos direitos de cidadania na saúde e salvaguarda da equidade no acesso aos cuidados de saúde.

Com os melhores cumprimentos.

O Presidente do Conselho de Administração

João Carlos Martins de Fontes e Sousa

/FC

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES	
ARQUIVO	
Entrada	3243 Proc. N.º 102
Data:	07/07/09 13/09

