

Regulamento do Provedor do Adepto

Provas da Associação de Futebol de Aveiro

Aprovado na Reunião de Direcção de 22nov2016



Associação de Futebol de Aveiro

ASSOCIAÇÃO DE FUTEBOL DE AVEIRO

REGULAMENTO DO PROVEDOR DO ADEPTO

Artigo 1º

Funções

O Provedor do Adepto é uma entidade independente das estruturas da AFA, que funciona para a apreciação de reclamações dos adeptos, tendo como principais funções:

- a) A defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos adeptos;
- b) A proposta da adopção de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade do serviço da AFA, para a promoção da verdade e ética desportiva e para a prevenção da violência, racismo e xenofobia no futebol;
- c) A criação de um clima de diálogo e relacionamento construtivo na solução e mediação de possíveis diferendos e conducente à pedagogia do melhor uso dos serviços da AFA.

Artigo 2º

Estatuto do Provedor

1 - O Provedor do Adepto é designado pela direção da AFA por um período de 3 (três) anos, automaticamente renovável, podendo a renovação ser evitada por qualquer das partes mediante pré-aviso fundamentado com antecedência de 3 (três) meses.

2 – Os mandatos do Provedor do Adepto cessam, nomeadamente, nas seguintes situações:

- a)- Morte ou incapacidade permanente do titular;
- b)- Renúncia do titular;
- c)- Designação de novo titular, no caso de expiração do mandato.

3- Ao Provedor compete, de acordo com princípios de independência, imparcialidade e equidade, com a finalidade de conseguir a máxima transparência nas relações com a AFA, emitir recomendações sobre a forma de dirimir conflitos entre a AFA e os adeptos dos seus filiados, analisar e responder a reclamações que por estes lhe sejam dirigidas.

4- O Provedor contribuirá activamente para o controlo da qualidade e constante melhoria dos serviços prestados pela AFA.

5- As recomendações emitidas pelo Provedor adquirem natureza vinculativa após homologação pela Direção da AFA e publicação pelos meios oficiais respectivos, devendo sempre contar a referência “por recomendação do Provedor do adepto da AFA”.

Artigo 3º

Reclamante

1- Os adeptos podem apresentar ao Provedor reclamações ou queixas, seja por acções ou por omissões dos Órgãos, Serviços ou Colaboradores da AFA, bem como dos seus clubes filiados, que serão apreciadas, podendo realizar-se diligências de instrução quando se entendam necessárias.

2- O direito a reclamar é atribuído a qualquer adepto, que pertença a clubes filiados na AFA.

Artigo 4º

Arquivamento

São liminarmente arquivadas as queixas que:

- a)- cujo objecto não seja da competência do Provedor do Adepto;
- b)- sejam omissas relativamente a elementos essenciais e não permitam a formulação de uma recomendação;
- c)- Respeitem a questões entretanto resolvidas.

Artigo 5º

Procedimento Interno

Os serviços da AFA têm o dever de prestar ao Provedor do Adepto, no prazo máximo de 10 (dez) dias, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados.

Artigo 6º

Prazo de resposta

O Provedor terá que dar uma resposta ao adepto no prazo máximo de 15 (quinze) dias após concluídas as diligências instrutórias, o qual poderá ser excepcionalmente alargado, nos casos fundamentados de grande complexidade, para 60 (sessenta) dias.

Artigo 7º

Do Recurso ao Provedor

1 - A reclamação ou queixa de um adepto, devidamente identificado, será dirigida por escrito ao Provedor e poderá ser-lhe endereçada por qualquer das seguintes vias:

- a) Por preenchimento do formulário on-line do web site www.afaveiro.pt;
- b) Por e-mail: provedordoadeppto@afaveiro.pt;
- c) Por correio, ou protocolo para a morada: Quinta do Simão, Apartado 722, Esgueira, 3801-859 Aveiro, Portugal;
- d) Por fax: 234 305 206 ou 234 313 732;
- e) Por solicitação interna dos Órgãos e Serviços da AFA;

2 - O recurso aos serviços do Provedor é gratuito.

3 - Quaisquer diligências que o Provedor entenda desenvolver e que pressuponham a comparência do adepto, decorrerão em Aveiro e nas instalações da AFA.

Artigo 8º

Fundamentos das queixas ou reclamações

O motivo subjacente à reclamação ou queixa deve estar relacionado objetiva e diretamente com as actividades ou serviços desenvolvidos pela AFA, devendo ser acompanhada de toda a documentação e elementos relevante para a respetiva apreciação.

Artigo 9º

Conflito de interesses

1- O provedor não pode apreciar questões nas quais seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, ou enquanto nelas tenha qualquer interesse pessoal.

2- Considera-se que existe interesse pessoal quando a reclamação afecte diretamente a pessoa do Provedor ou familiares seus e, bem assim, quando a pessoa do Provedor tenha prestado serviços profissionais numa área da estrutura da AFA que seja afectada pela reclamação.

Artigo 10º

Relatório anual

1- A AFA tornará público um relatório anual sobre as reclamações de adeptos que tenham sido apreciadas pelo Provedor, elaborado por este.

2- Nesse relatório serão identificadas as matérias reclamadas e exposto o tratamento dado às reclamações.

Artigo 11º

Entrada em vigor

O presente regulamento entrará em vigor no dia seguinte ao da sua publicação em comunicado oficial

Aveiro, 22 de Novembro de 2016

A Direcção

Publique-se.