

ESTATUTO E REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO
DO
PROVEDOR DO CLIENTE
DA
DIVINA PASTORA SEGUROS GENERALES, S.A.U. (DPSG)

- Lisboa, 10 de janeiro de 2024 -

ÍNDICE

Capítulo I – Princípios Gerais

- Art. 1.º - Definições
- Art. 2.º - Objeto
- Art. 3.º - Função e âmbito de atuação
- Art. 4.º - Autonomia organizativa
- Art. 5.º - Direito de apresentar reclamações
- Art. 6.º - Princípio da gratuidade

Capítulo II – Estatuto

- Art. 7.º - Designação
- Art. 8.º - Adesão
- Art. 9.º - Duração do mandato
- Art. 10.º - Cessação de funções antes do termo do mandato
- Art. 11.º - Independência
- Art. 12.º - Incompatibilidades
- Art. 13.º - Dever de sigilo
- Art. 14.º - Colaboração e articulação
- Art. 15.º - Competências
- Art. 16.º - Poderes
- Art. 17.º - Delegação de poderes
- Art. 18.º - Limites de intervenção
- Art. 19.º - Relatório e colaboração com a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos

de Pensões

Capítulo III – Regulamento de Procedimentos

- Art. 20.º - Iniciativa
- Art. 21.º - Forma de apresentação de reclamações
- Art. 22.º - Conteúdo das reclamações
- Art. 23.º - Requisitos de admissibilidade
- Art. 24.º - Apreciação preliminar
- Art. 25.º - Instrução
- Art. 26.º - Princípio da informalidade
- Art. 27.º - Princípio da celeridade
- Art. 28.º - Dever de cooperação
- Art. 29.º - Princípio do contraditório
- Art. 30.º - Depoimentos
- Art. 31.º - Decisões
- Art. 32.º - Casos de pouca gravidade
- Art. 33.º - Acatamento das recomendações
- Art. 34.º - Arquivamento dos processos
- Art. 35.º - Outras formas de resolução de conflitos
- Art. 36.º - Irrecorribilidade dos atos do provedor
- Art. 37.º - Divulgação
- Art. 38.º - Entrada em vigor
- Art. 39.º - Alteração do ERF

CAPÍTULO I

Princípios Gerais

Artigo 1.º

(Definições)

Para efeitos da interpretação e aplicação do presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento são estabelecidas as seguintes definições:

- a) **ASF**: a Autoridade de Supervisão de Seguros e de Fundos de Pensões;
- b) **ERF**: o presente Estatuto e Regulamento de Funcionamento;
- c) **Divina Pastora**: a empresa de seguros aderente ao presente **ERF**;
- d) **Provedor**: a entidade ou perito independente que em cada momento tiver sido designado, ao abrigo do presente **ERF**, para exercer as funções de **Provedor da Divina Pastora**;
- e) **Reclamante(s)**: o(s) tomador(es) de seguros, segurado(s), beneficiário(s) ou terceiro(s) lesado(s) que apresente(m) junto do **Provedor**, ao abrigo do presente **ERF**, reclamações relativas à atividade da **Divina Pastora**.

Artigo 2.º

(Objeto)

O presente **ERF** destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados pelos **Reclamantes**, **Divina Pastora** e pelo **Provedor** no âmbito da atividade desenvolvida por este último.

Artigo 3.º

(Função e âmbito de atuação)

O **Provedor** tem como função a defesa dos direitos e interesses dos **Reclamantes**, apreciando e decidindo as reclamações que lhe sejam apresentadas relativamente à atividade da **Divina Pastora**.

Artigo 4.º

(Autonomia organizativa)

O **Provedor** goza de autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria de meios humanos, materiais, organizacionais, técnicos e funcionais, adequada ao cumprimento das suas funções e que dele depende em exclusivo.

Artigo 5.º

(Direito de apresentar reclamações)

1 - Ao abrigo do presente **ERF**, assiste aos **Reclamantes** o direito de apresentar reclamações junto do **Provedor** por ações ou omissões da **Divina Pastora**, desde que as mesmas não tenham sido resolvidas de forma satisfatória no âmbito dos respetivos serviços de gestão interna de reclamações, dentro dos prazos estabelecidos nos termos legais e regulamentares em vigor.

2 - Pode constituir objeto de reclamação para o **Provedor**, sem dependência de qualquer prazo, a não admissão de uma reclamação apresentada no âmbito da gestão interna de reclamações da **Divina Pastora**.

3 - O direito de apresentar reclamações não está sujeito a qualquer prazo de prescrição, mas depende do preenchimento de condições de admissibilidade.

Artigo 6.º

(Princípio da gratuidade)

A atividade do **Provedor** é gratuita para os **Reclamantes**, mas estes suportam, sem direito a reembolso, as despesas em que incorram com a apresentação e acompanhamento das respetivas reclamações.

CAPÍTULO II

Estatuto

Artigo 7.º

(Designação)

1 - O **Provedor** é designado pela **Divina Pastora**.

2 - A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com conhecimentos e experiência comprovados e adequados ao desempenho das suas funções.

3 - O **Provedor** inicia as suas funções na data indicada na comunicação da sua designação à Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões pela **Divina Pastora**.

4 - A identificação e os dados de contacto do **Provedor** para apresentação de reclamações constam do Anexo I ao presente **ERF**.

Artigo 8.º

(Adesão)

- 1 - A **Divina Pastora** pretende aderir ao presente **ERF**.
- 2 - Com a adesão ao **ERF**, a **Divina Pastora** fica vinculada pelo presente **ERF** e aceita como seu **Provedor** a entidade ou perito que em cada momento se encontre em exercício de funções.
- 3 - A **Divina Pastora** considera-se vinculada a partir do momento em que expresse a sua adesão ao presente **ERF** e comunique a designação do **Provedor** à **ASF**.
- 4 - A **Divina Pastora** pode desvincular-se livremente do presente **ERF**, mediante comunicação escrita dirigida ao **Provedor**, com antecedência não inferior a 2 (dois) meses face ao termo de qualquer mandato em curso.

Artigo 9.º

(Duração do mandato)

- 1 - O **Provedor** é designado por mandatos de 2 (dois) anos, automática e sucessivamente renováveis por períodos de 1 (um) ano, salvo se lhe tiver sido comunicado por escrito, com antecedência de 2 (dois) meses relativamente ao termo do mandato em curso, a decisão **Divina Pastora** não pretender essa renovação. Os mandatos devem coincidir com o ano civil e exercício societário da **Divina Pastora**.
- 2 - Quando o mandato não se renove, a **Divina Pastora** deve designar um substituto, com até 60 (sessenta) dias de antecedência face ao termo do mandato em curso.
- 3 - Após o termo do período por que foi designado, o **Provedor** mantém-se em exercício de funções até que se verifique a comunicação da identidade do seu sucessor pela **Divina Pastora**
- 4 - Considera-se renovado o mandato do **Provedor** se o mesmo se mantiver em funções por mais de 120 (cento e vinte) dias, por falta de designação do seu substituto pela **Divina Pastora**.

Artigo 10.º

(Cessação de funções antes do termo do mandato)

- 1 - As funções de **Provedor** cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:
 - a) Morte ou impossibilidade física permanente;
 - b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
 - c) Por violação grave dos seus deveres;
 - d) Incompatibilidade superveniente;
 - e) Renúncia;

f) Por falta de objeto para a sua intervenção, quando a **Divina Pastora** não se encontre vinculada ao **ERF**; e

g) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do **ERF**.

2 - No caso das alíneas b), c) e d) do número anterior, a intenção da **Divina Pastora** deve ser comunicada, de forma fundamentada, ao **Provedor**, sendo assegurado o princípio do contraditório e tomada posteriormente uma deliberação, que será considerada válida quando aprovada pela maioria daquelas entidades.

Artigo 11.º

(Independência)

1 - O **Provedor** é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais atos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

2 - O **Provedor** não se encontra sujeito a supervisão, mas está vinculado por um dever de colaboração com a entidade de supervisão do sector.

Artigo 12.º

(Incompatibilidades)

1 - O **Provedor**, no decurso do seu mandato, não pode aceitar qualquer relação de trabalho ou equiparada, nem prestar, direta ou indiretamente, quaisquer outros serviços remunerados a empresas de seguros, nem a entidades em relação de domínio ou de grupo com a **Divina Pastora**.

2 - O **Provedor**, no decurso do seu mandato, não pode ainda exercer, com carácter subordinado ou independente, quaisquer funções junto de entidades de supervisão do sector financeiro.

3 - Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, o exercício das funções de **Provedor** não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras atividades profissionais.

4 - O **Provedor** não pode, por si ou através de terceiro, ser titular de participações sociais representativas de, pelo menos 1% (um por cento) do capital social, ou igual percentagem de direito de voto, na **Divina Pastora** ou em sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo, nem estabelecer com ela quaisquer contratos de natureza comercial.

5 - O **Provedor** não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações, mesmo relativamente a empresas de seguros para as quais não exerça as suas funções.

Artigo 13.º

(Dever de sigilo)

1 - O **Provedor** é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à atividade da **Divina Pastora** e que por ela lhe sejam revelados no exercício das suas funções, se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.

2 - Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o **Provedor** é ainda obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos **Reclamantes** de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

3 - O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de **Provedor**.

Artigo 14.º

(Colaboração e articulação)

1 - A **Divina Pastora** auxilia e promove a atuação do **Provedor**, agindo sempre por forma a facilitar-lhe o exercício das suas funções e a criar as condições adequadas para o seu correto desempenho, obrigando-se a transmitir-lhe, independentemente de solicitação, as informações que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.

2 - A **Divina Pastora** obriga-se a adotar regulamentos de funcionamento aplicáveis à gestão interna de reclamações compatíveis com as disposições do presente **ERF** e a comunicar ao **Provedor** designado o conteúdo desses regulamentos, bem como quaisquer alterações posteriores.

3 - A **Divina Pastora** informa o **Provedor** da identidade e contactos do interlocutor privilegiado para os contactos estabelecidos no âmbito do presente **ERF**, ao qual serão enviadas pelo **Provedor** todas as comunicações e notificações relativas a processos de reclamação.

Artigo 15.º

(Competências)

Ao **Provedor** compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas nos termos da lei e do presente **ERF**;
- b) Estabelecer o diálogo entre os **Reclamantes** e a **Divina Pastora** sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução dos motivos das reclamações;
- c) Formular recomendações à **Divina Pastora**, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas ou por iniciativa própria; e

d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no desenvolvimento natural do âmbito das suas funções.

Artigo 16.º

(Poderes)

No exercício das suas funções, o **Provedor** tem poderes para:

- a) Efetuar ou promover visitas à **Divina Pastora** e respetivas entidades mediadoras, solicitando informações ou a exibição e cópia de documentos que considere relevantes, devendo dar prévio conhecimento à **Divina Pastora**, do dia, hora, local e objetivo da visita, por forma a que um representante daquela possa acompanhar a diligência. A diligência deverá decorrer de forma a não perturbar o normal funcionamento da atividade desta;
- b) Solicitar à **Divina Pastora** a prestação por escrito de informações ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas; e
- c) Procurar, em colaboração com a **Divina Pastora**, as soluções mais adequadas à tutela dos interesses dos **Reclamantes** que lhe sejam submetidas.

Artigo 17.º

(Delegação de poderes)

1 - Os poderes do **Provedor** não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares para o apoiar na prática de atos externos necessários ao cumprimento das suas funções.

2 - Os auxiliares que o **Provedor** venha a designar nos termos do número anterior deverão ser por ele credenciados para a prática de atos externos especificados no instrumento de designação, ficando também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 13.º do presente **ERF**.

Artigo 18.º

(Limites de intervenção)

1 - O **Provedor** aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir à **Divina Pastora** as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos dos **Reclamantes**, mas as suas decisões não têm carácter vinculativo, pelo que, não são suscetíveis de anular, revogar ou modificar os atos da **Divina Pastora** ou de lhe impor a adoção de qualquer comportamento.

2 - As recomendações do **Provedor** são dirigidas ao órgão de administração com poderes executivos da **Divina Pastora**, sem prejuízo de serem enviadas ao interlocutor designado pela mesma, nos termos do artigo 14.º n.º 3 do presente **ERF**.

Artigo 19.º

(Relatório e colaboração com a ASF)

1 - O **Provedor** elabora e publicita anualmente, em meio de divulgação adequado e de acordo com os demais termos previstos na lei, as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adoção pelos destinatários visados.

2 - O **Provedor** envia à **ASF** e à **Divina Pastora**, até ao final de janeiro de cada ano, a informação objeto de divulgação nos termos do número anterior e relativa às recomendações proferidas durante o ano civil anterior referentes à **Divina Pastora**.

3 - A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

CAPÍTULO III

Regulamento de Procedimento

Artigo 20.º

(Iniciativa)

1 - O **Provedor** exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos **Reclamantes**, ou seus representantes.

2 - O **Provedor** exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

Artigo 21.º

(Forma de apresentação de reclamações)

1 - As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, que em cada momento o **Provedor** tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos.

2 - Compete ao **Reclamante** demonstrar a receção da reclamação pelos serviços do **Provedor**.

Artigo 22.º

(Conteúdo das reclamações)

1 - As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva, indicando o **Reclamante** o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o **Provedor** se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como, quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.

2 - Na reclamação devem ainda ser identificadas as pessoas e/ou serviços, departamentos ou secções da **Divina Pastora**, que praticaram os atos objeto da reclamação ou que os omitiram, tendo a obrigação de os praticar.

3 - Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o **Reclamante** disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4 - Com a apresentação da reclamação não se torna necessário juntar qualquer documento ou informação que conste do processo prévio de reclamação apresentado no âmbito da gestão interna de reclamações da **Divina Pastora**.

5 - O **Provedor** pode solicitar ao **Reclamante** que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.

Artigo 23.º

(Requisitos de admissibilidade)

1 - A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais.

2 - Constituem requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:

- a) a apresentação da reclamação por escrito, nos termos do artigo 21.º do presente **ERF**;
- b) a identificação da **Divina Pastora** e da apólice objeto da reclamação;
- c) a referência à qualidade do **Reclamante**, designadamente, de tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
- d) a identidade e elementos de contacto do **Reclamante** e, quando seja o caso, do seu representado, incluindo o número dos respetivos documentos de identificação;
- e) a indicação da data e outros elementos de identificação da reclamação previamente apresentada junto da **Divina Pastora**, com expressa confirmação de que a mesma não foi satisfatoriamente resolvida no âmbito da gestão interna de reclamações daquela empresa e se encontra decorrido o prazo legal que permite o recurso ao **Provedor**;
- f) a indicação da data e local da reclamação;

- g) a assinatura do documento de reclamação pelo **Reclamante** ou do seu representante, sempre que possível;
- h) a junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

3 - Constituem requisitos cumulativos de admissibilidade material da reclamação, tal como ela é configurada pelo **Reclamante**:

- a) ser apresentada de forma clara e inteligível, não omitindo dados essenciais que inviabilizem a respetiva apreciação;
- b) referir-se a um tomador de seguro, segurado, beneficiário ou terceiro lesado;
- c) referir-se a um ato ou omissão da **Divina Pastora**;
- d) a matéria objeto de reclamação não ser da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, nem ter ainda sido resolvida por aquelas instâncias;
- e) não ter sido apresentada de má-fé, nem ser manifestamente desprovida de fundamento e o seu conteúdo não ser qualificado com vexatório;
- f) quando seja o caso, conter qualquer elemento novo, que justifique uma nova apreciação da mesma questão já anteriormente apresentada numa reclamação relativa ao mesmo **Reclamante** e à **Divina Pastora**.

Artigo 24.º

(Apreciação preliminar)

- 1 - Qualquer reclamação é objeto de uma apreciação preliminar.
- 2 - Essa apreciação preliminar destina-se a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais de admissibilidade da reclamação.
- 3 - Quando as reclamações não contenham os elementos de admissibilidade exigidos, devem os mesmos ser supridos pelo **Reclamante**, se for o caso, no prazo que lhe for fixado pelo **Provedor**, sob pena de indeferimento liminar.
- 4 - O indeferimento liminar deve ser comunicado ao **Reclamante** por escrito e de forma fundamentada.

Artigo 25.º

(Instrução)

- 1 - A instrução consiste em pedidos de informação, inspeções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.

2 - A instrução deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório.

Artigo 26.º

(Princípio da informalidade)

A instrução é efetuada através de meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pela **Divina Pastora** os meios que em cada momento forem determinados pelo **Provedor** nas suas solicitações.

Artigo 27.º

(Princípio da celeridade)

1 - A instrução deve decorrer com celeridade, evitando-se atos inúteis ou expedientes dilatatórios e formalidades que não sejam consideradas essenciais.

2 - O **Provedor** pode fixar por escrito um prazo razoável para satisfação de pedidos de esclarecimento ou informações que formule e o **Reclamante** e a **Divina Pastora** devem cumprir com esse prazo.

3 - O **Provedor** pode fixar por escrito prazo não inferior a 5 (cinco) dias úteis para satisfação de pedido que formule com nota de urgência.

Artigo 28.º

(Dever de cooperação)

1 - A **Divina Pastora** tem o dever de cooperar com o **Provedor**, prestando-lhe, de forma objetiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, efetuando inspeções através dos seus serviços internos e facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhe for pedido.

2 - A **Divina Pastora**, quando for citada para se pronunciar sobre uma Reclamação, remete ao **Provedor**, nos 7 (sete) dias seguintes, cópia integral do processo organizado no âmbito da gestão interna de reclamações.

3 - O dever de sigilo, que não decorra da lei, cede perante o dever de cooperação com o **Provedor** no âmbito da competência deste.

3 - Considera-se excluída pelo **Reclamante** do dever de sigilo, toda a informação que seja considerada necessária para a apreciação da sua reclamação e, designadamente, todo o conteúdo do processo organizado pela **Divina Pastora** no âmbito da gestão interna de reclamações.

Artigo 29.º

(Princípio do contraditório)

1 - O **Provedor** não deve decidir sem ouvir a **Divina Pastora** nas reclamações, por forma a permitir-lhe justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

2 - O disposto no número anterior não se aplica quando, perante os factos invocados na reclamação, o **Provedor** conclua pela manifesta improcedência da pretensão do **Reclamante**.

Artigo 30.º

(Depoimentos)

1 - O **Provedor** pode solicitar ao **Reclamante** e ao representante da **Divina Pastora**, ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta daquela, com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, incluindo funcionários daquela, a prestação de depoimentos, ou de informações sempre que os julgar necessários para apuramento de factos.

2 - A **Divina Pastora** pode solicitar ao **Provedor** a audição de pessoas cujo depoimento considere que pode contribuir para uma melhor decisão da reclamação.

3 - As despesas de deslocação e outras que, a pedido do convocado, forem consideradas necessárias pelo **Provedor** são pagas pela **Divina Pastora**, desde que previamente autorizadas por esta.

4 - Os depoimentos terão lugar no local, dia e hora designados em função do interesse da instrução do processo, preferencialmente no local de funcionamento dos serviços do **Provedor**.

5 - Quando o depoimento deva ser prestado por funcionário da **Divina Pastora**, o dia e hora deverão ser estabelecidos por forma a não prejudicar o normal funcionamento desta.

Artigo 31.º

(Decisões)

1 - O **Provedor** efetua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade.

2 - Não obstante o disposto no número anterior, sempre que a reclamação não coloque em causa aspetos legais, mas questões que resultem de atos ou omissões do domínio da ação discricionária da **Divina Pastora**, o **Provedor** aprecia de acordo com critérios de equidade.

3 - A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respetiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o **Provedor** decida efetuar à **Divina Pastora**.

4 - As decisões do **Provedor** devem ser proferidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da receção da reclamação, prorrogando-se, esse prazo para 45 (quarenta e cinco) dias, nos casos que revistam especial complexidade.

5 - Quando a reclamação não satisfaça todas as condições formais de admissibilidade, o prazo referido no número anterior começa a contar da data em que as mesmas sejam supridas pelo **Reclamante**.

6 - As decisões do **Provedor** serão integralmente comunicadas por escrito, ou outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, ao **Reclamante** e à **Divina Pastora**, nos 5 (cinco) dias seguintes a terem sido proferidas.

7 - Sempre que julgue necessário para uma correta apreciação da reclamação, o **Provedor** pode concluir pela necessidade de realização de diligências adicionais, proferindo, em todo o caso, uma decisão intercalar, dentro dos prazos previstos no n.º 4.

8 - Os prazos previstos no n.º 4 suspendem-se quando, já depois de a reclamação ter sido admitida, sejam solicitados ao **Reclamante** informações ou esclarecimentos adicionais, ou a junção de documentos e o período de tempo que estiver em falta começa novamente a contar-se após a sua satisfação.

Artigo 32.º

(Casos de pouca gravidade)

Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o **Provedor** pode limitar-se a uma comunicação à **Divina Pastora** para que retifique a situação ou dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem necessidade de emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

Artigo 33.º

(Acatamento das recomendações)

1 - A **Divina Pastora** deve informar o **Provedor** sobre a decisão tomada quanto ao acolhimento das recomendações por ele efetuadas, no prazo de 20 (vinte) dias contados a partir da data da respetiva receção.

2 - O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.

3 - O **Provedor** informa em 5 (cinco) dias o **Reclamante**, por escrito, ou outro meio de comunicação de que fique registo em suporte duradouro, sempre que a **Divina Pastora** lhe comunique a decisão de não acolher, total ou parcialmente, a recomendação efetuada.

Artigo 34.º

(Arquivamento dos processos)

São mandados arquivar os processos relativos às reclamações:

- a) Objeto de indeferimento liminar;
- b) Quando o **Provedor** conclua que a reclamação não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adotado qualquer procedimento;
- c) Quando o **Reclamante** desista ou o **Provedor** conclua pela falta de interesse superveniente numa decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o **Provedor** conclua pela inutilidade superveniente do processo;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas; e
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efetuadas na sequência da decisão pelo **Provedor** sobre a reclamação apresentada.

Artigo 35.º

(Outras formas de resolução de conflitos)

1 - O recurso ao **Provedor** não preclui o **Reclamante**, ou a **Divina Pastora**, de recorrerem aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio, incluindo os relativos a litígios transfronteiriços.

2 - O **Reclamante** e a **Divina Pastora** devem informar de imediato o **Provedor** sempre que recorram à via judicial ou a outras formas de resolução de litígios, independentemente da fase em que se encontre a reclamação.

3 - Deve ser dado conhecimento ao **Provedor** pelo **Reclamante** ou pela **Divina Pastora** de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

4 - O **Provedor** pode decidir abster-se de dar continuidade a qualquer processo, quando a matéria objeto de reclamação se encontre submetida a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial de litígios.

Artigo 36.º

(Irrecorribilidade dos atos do Provedor)

Os atos do **Provedor** praticados no decurso dos processos de reclamação não são suscetíveis de recurso judicial e só podem ser objeto de reclamação para o próprio **Provedor**.

Artigo 37.º

(Divulgação)

As recomendações do **Provedor** estão sujeitas a divulgação nos termos previstos no presente **ERF** e na lei.

Artigo 38.º

(Entrada em vigor)

O presente **ERF** entra em vigor na data da sua comunicação pela **Divina Pastora** à **ASF**.

Artigo 39.º

(Alteração do ERF)

O **ERF** apenas pode ser alterado, em cada momento, por deliberação favorável da **Divina Pastora** e qualquer alteração apenas produz efeitos a partir da sua comunicação à **ASF**.

ANEXO I

Identificação e Contactos do Provedor do Cliente

Provedor: Dr. Nuno Sousa Moniz

Morada: Avenida Fontes Pereira de Melo, n.º 21, 2.º, 1050-116 Lisboa

Telf.: (+351) 215 847 264

Correio eletrónico: nsm@nsmadvogados.pt