



# RELATÓRIO ANUAL PROVEDOR DO SÓCIO

Janeiro de 2025

## MENSAGEM DO PROVIDOR DO SÓCIO

É com grande satisfação que apresento o primeiro relatório anual do Provedor do Sócio do SNQTB.

Nestes primeiros meses de atividade, procurei estabelecer uma base sólida de trabalho. Assim, e em articulação com os serviços internos do nosso Sindicato, em especial com o Departamento do Sócio, definimos os circuitos e as rotinas necessárias para assegurar respostas céleres e para garantir o bom funcionamento institucional do Provedor.

Este relatório procura dar nota quantitativa e qualitativa do que foi feito neste período inicial. Gostaria de destacar, nesta minha mensagem, que se identificaram alguns temas recorrentes e, nessa medida, foram propostas medidas que procuraram ir ao encontro das aspirações dos sócios.

A Direção do SNQTB, no âmbito dos poderes que lhe foram outorgados, em sede própria, tomou boa nota dessas sugestões, tendo decidido dar sequência a algumas delas.

Saúdo essa abertura, em particular tendo perfeita consciência do esforço que acarreta qualquer decisão com impacto nas participações.

Termino esta mensagem, expressando a minha gratidão a todos os sócios pela confiança que em mim depositaram. Agradeço também à Direção do SNQTB e aos trabalhadores das diferentes áreas, o apoio contínuo e a leal colaboração. O sucesso do Provedor nunca seria possível de outra forma.

Estou confiante que continuaremos, todos juntos, a construir um Sindicato melhor e mais forte.



**Manuel Lares**  
Provedor do Sócio



## INTRODUÇÃO

O presente relatório anual marca o início da atividade do Provedor do Sócio do Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários (SNQTB). Uma figura institucional criada em setembro de 2024 com o objetivo de reforçar o compromisso do Sindicato com a defesa dos direitos e interesses dos sócios. Este exercício constitui uma oportunidade de apresentar os resultados alcançados nos primeiros meses de atuação, refletir sobre os desafios encontrados e identificar áreas prioritárias para o futuro.

Este relatório pretende dar conta da atividade desenvolvida, dos indicadores mais relevantes e das iniciativas implementadas, servindo como um instrumento de transparência e prestação de contas perante os sócios. Mais do que um balanço, é também um convite à reflexão conjunta.

## ENQUADRAMENTO E MISSÃO

A criação do Provedor do Sócio do SNQTB representa um passo importante no reforço da relação entre o Sindicato e os seus sócios, sendo uma figura que surge para dar resposta à necessidade de consolidar um espaço autónomo, imparcial e acessível, dedicado exclusivamente à escuta ativa, análise e resolução de questões apresentadas pelos sócios, contribuindo para uma atuação mais transparente e eficiente do Sindicato.

O Provedor do Sócio é uma entidade independente dentro do SNQTB, com uma função essencial de mediação entre os sócios e os órgãos dirigentes. Esta figura foi criada para garantir que os direitos e interesses dos sócios são respeitados, bem como para identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados pelo Sindicato.

O Provedor atua em alinhamento com os princípios e valores que regem o SNQTB, destacando-se pelos seguintes pilares:

- **Autonomia e imparcialidade:** o Provedor mantém independência nas suas análises e decisões, assegurando que todas as divergências ou sugestões são tratadas com justiça e isenção.
- **Acessibilidade:** é garantido que todos os sócios têm acesso fácil e direto ao Provedor, utilizando canais de comunicação claros, confidenciais e seguros.
- **Transparência:** a atividade do Provedor é reportada regularmente, promovendo a confiança e credibilidade junto dos sócios.

- Melhoria contínua: além de resolver casos específicos, o Provedor tem um papel proativo na identificação de tendências e na formulação de recomendações que visem a evolução e o aperfeiçoamento dos serviços do Sindicato, designadamente no âmbito da gestão do SNQTB Saúde.

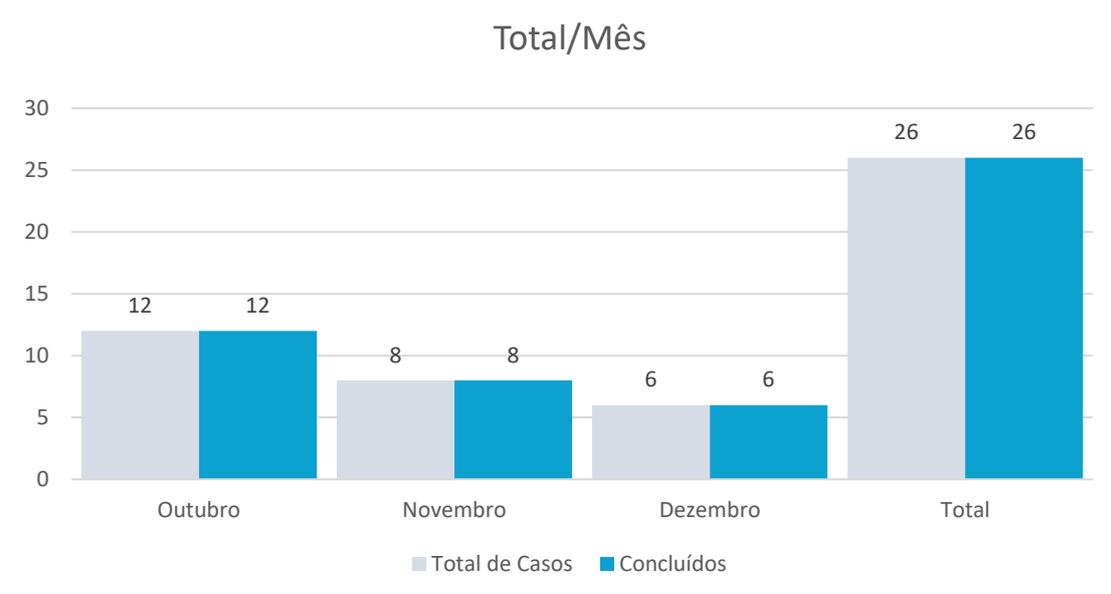
A missão do Provedor do Sócio passar por ser a voz dos sócios no interior do Sindicato, assegurando que as suas preocupações, divergências e sugestões são devidamente consideradas e que as suas necessidades encontram respostas adequadas.

Para cumprir esta missão, o Provedor assume as seguintes responsabilidades:

- Receber e analisar divergências e solicitações: garantir uma abordagem cuidadosa e imparcial a todas as questões apresentadas pelos associados.
- Mediar conflitos: promover a resolução de conflitos de forma justa e equilibrada.

## ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2024

No email do Provedor do Sócio entraram 31 exposições, das quais cinco não eram do seu âmbito. Verificou-se, no primeiro mês, por força do início da atividade do Provedor, e divulgação junto dos sócios, a ocorrência do maior número de submissões para apreciação.



Do total de 26 processos analisados, os sócios oriundos de Lisboa e Porto concentraram mais de 50% dos casos.

DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA	%	
Lisboa	12	46%
Porto	8	31%
Viseu	2	8%
Braga	1	4%
Torres Vedras	1	4%
Aveiro	1	4%
Ponta Delgada	1	4%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Relativamente à distribuição, os Bancos de maior dimensão concentraram mais de 70% das submissões para apreciação, destacando-se em particular o novobanco.

BANCO	%	
Novobanco	5	19%
BCP	4	15%
Banco BPI	4	15%
Montepio Geral	4	15%
Santander	3	12%
BNP Paribas	2	8%
BBVA	1	4%
Credibom	1	4%
EuroBic	1	4%
Protocolos	1	4%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Analisando por faixas etárias e também por sexo, realça-se o sexo masculino com mais solicitações e a faixa entre os 41 anos e os 60 anos, com maior número de submissões.

IDADE	MASCULINO	%	FEMININO	%
30-40	2	8%	0	0%
41-50	4	15%	3	12%
51-60	11	42%	1	4%
61-70	2	8%	2	8%
71-90	1	4%	0	0%

Num total de 26 exposições, foram consideradas como elegíveis e como objeto de alteração um total de cinco solicitações, correspondendo a 19%. Na maioria das exposições, o Provedor não encontrou motivos para intervir.

DECISÃO		%
Desfavorável	21	81%
Favorável	5	19%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Relativamente aos temas abordados, a distribuição de temáticas foi a seguinte:

TEMAS ABORDADOS		%
Comparticipações – montante	3	10%
Comparticipações – âmbito	5	16%
Comparticipações – regras	4	13%
Divergências de interpretação do Regulamento	9	29%
Termos de responsabilidade	1	3%
Matérias sindicais	1	3%
Outros temas	3	10%
Não elegíveis	5	16%
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

## RECOMENDAÇÕES DO PROVEDOR

Com base nos temas submetidos pelos sócios, e em articulação com os serviços internos do SNQTB, o Provedor identificou algumas propostas de melhoria, tanto ao nível da abrangência das participações, bem como das regras que lhe estão associadas. Adicionalmente, identificou ainda questões processuais relativas à simplificação da relação do sócio com o Sindicato.

Após reflexão, entendeu o Provedor fazer chegar à Direção Executiva do SNQTB Saúde um conjunto de sugestões.

Analisadas as propostas do Provedor tidas como pertinentes e exequíveis, bem como consultados os órgãos competentes, entendeu a Direção do SNQTB dar continuidade a algumas dessas sugestões:

- Atualização das tabelas de participação de lentes e armações, tornando-as mais abrangentes e generosas.
- Maior participação no âmbito dos aparelhos ortodônticos invisíveis, por exemplo introduzindo a possibilidade de participação de consultas.
- Ajustamento das regras de participação de implantes e coroas, quando decorridos mais de cinco anos.
- Revisão de regras ao nível do pedido de participação, via Portal SNQTB, nomeadamente no que respeita à forma de carregamento de documentos, tornando-a mais simplificada para o sócio.

Para além destas medidas, estão ainda em aberto algumas sugestões adicionais da parte do Provedor, sobre as quais a Direção tomará as decisões que entender por bem, tendo em conta, forçosamente, o seu impacto financeiro e a possibilidade de as acomodar sem colocar em causa a sustentabilidade do SNQTB Saúde.

## DESAFIOS E PERSPETIVAS PARA 2025

O primeiro período de atividade do Provedor do Sócio do SNQTB permitiu identificar não apenas conquistas importantes, mas também desafios que se colocam no caminho para a consolidação desta nova figura no âmbito do Sindicato. Reconhecer esses desafios e trabalhar para os superar é essencial para continuar a melhorar o apoio prestado aos sócios e para reforçar a confiança depositada no Sindicato.

Apesar dos esforços iniciais para dar a conhecer o papel do Provedor, ainda existe um número significativo de sócios que desconhecem a sua função ou os canais disponíveis para contacto. Este é um desafio crucial para assegurar que todos os sócios podem beneficiar do apoio do Provedor.

Com a criação de uma figura dedicada à receção e mediação de questões, aumentaram as expectativas dos sócios em relação à resolução rápida e eficaz dos pontos de fricção. Gerir essas expectativas, especialmente em casos mais complexos, foi um ponto de atenção ao longo de 2024.

Importa também dar nota que foi identificado um padrão em várias divergências relacionadas com os mesmos temas no âmbito da gestão do subsistema de saúde. Estes problemas exigem uma resposta não apenas pontual, mas também estrutural, que ultrapassa a função imediata do Provedor.

Traduzir as recomendações do Provedor em mudanças concretas, designadamente em Regulamento e regulamentação interna, nem sempre foi fácil, devido a limitações organizacionais, bem como da necessidade de assegurar a sustentabilidade do SNQTB.

Com base nos desafios identificados, o Provedor delineou um conjunto de prioridades estratégicas para 2025, orientadas para consolidar a sua atuação e reforçar o impacto positivo junto dos sócios:

- Dar visibilidade à figura do Provedor junto dos sócios.
- Melhorar os canais de comunicação, com destaque para as plataformas digitais que permitam um contacto mais rápido e direto.
- Colaborar com as áreas internas do SNQTB para abordar, de forma estrutural, problemas recorrentes evitando assim que os mesmos continuem a surgir.
- Propor iniciativas para a uniformização de processos e maior clareza na comunicação de direitos e deveres dos sócios.
- Recolher regularmente feedback dos sócios sobre a atuação do Provedor e identificar áreas de melhoria.



## CONCLUSÃO

Ao longo de 2025, será prioritário consolidar o papel do Provedor enquanto elemento essencial do SNQTB, deste modo promovendo uma relação mais próxima, transparente e construtiva com os sócios.

No longo prazo, pretende-se não apenas resolver pontos de divergência, mas também fortalecer a coesão interna do Sindicato e criar uma cultura organizacional mais proativa e orientada para os sócios.

O ano de 2025 será, assim, um período crucial para a maturação da função do Provedor do Sócio, reforçando o compromisso do SNQTB com a defesa dos seus sócios e com a construção de um futuro sindical mais forte e sustentável.