

RELATÓRIO

DO PROVEDOR

DOS DESTINATÁRIOS

DOS SERVIÇOS





ATIVIDADE DO **PROVEDOR DOS DESTINATÁRIOS DOS SERVIÇOS** 2024-2025

JOANA BARATA LOPES, PROVEDORA

Índice

1. Mensagem da Provedora dos Destinatários dos Serviços	4
2. Enquadramento institucional	6
3. Atividade desenvolvida	10
3.1 Metodologia relativa às exposições dos destinatários dos serviços	11
3.2 Outras atividades	14
4. Conclusões	16
5. Anexos	18

1.

Mensagem da Provedora dos Destinatários dos Serviços

É com um gosto particular que se apresenta este Relatório das Atividades da Provedora dos Destinatários dos Serviços da Ordem dos Contabilistas Certificados. Foi um ano e meio de muita aprendizagem, envolvido no privilégio da criação de um órgão de raiz – com a incerteza e a oportunidade que isso significa.

Mas é um gosto particular por mais do que a construção de um caminho que, enquanto Provedora, começa a 10 de julho de 2024. Este é um caminho que vem de trás e trazer esse conhecimento e essa vivência dá uma dimensão diferente ao desempenho desta Missão.

O processo legislativo que resultou nos novos Estatutos da Ordem dos Contabilistas Certificados (bem como das restantes Ordens Profissionais, aliás) e que criou a figura do Provedor dos Destinatários dos Serviços não foi nem tão longo nem tão ponderado como se exigiria – mas foi intenso, conturbado e nada isento de polémica e tive o privilégio de o acompanhar por dentro.

Ora, a polémica abrangeu a criação deste novo órgão: era praticamente unânime a desconfiança e o desagrado das Ordens Profissionais com a criação da figura do Provedor dos Destinatários dos Serviços, neste formato de personalidade independente e com as características que hoje conhecemos. As objeções eram várias e contra elas se levantava a questão do corporativismo vs. a defesa do interesse público. Em suma: a versão que viria a vingar e a ser consagrada em lei é a que hoje conhecemos e que se basearia na ideia de que é importante a existência de uma figura independente a que o destinatário dos serviços (ou seja, todos nós, membros da sociedade, quando nessa posição) pudesse recorrer sempre que algum tipo de comportamento do profissional pudesse não estar a cumprir o supremo desígnio da prossecução do interesse público da sua profissão.

O que sabemos hoje, quase dois anos depois da entrada em vigor da lei em causa, é que o destinatário dos serviços não conhece a figura do Provedor – e os dados que veremos à frente vão provar isso. Aliás, da experiência que pude partilhar com Provedores de outras Ordens, esse é o grande tema a resolver em todas e é, naturalmente, um ponto a refletir enquanto Ordem dos Contabilistas Certificados.

Há porém um pormenor que faz toda a diferença: na Ordem dos Contabilistas Certificados existiam já mecanismos que suportavam quaisquer situações em que alguém sente que deve fazer uma queixa de uma interação com um Contabilista Certificado.

Esta preocupação efetiva da OCC em posicionar-se como garante da dignificação da profissão, associando a essa dignificação valores de transparência, rigor e exigência foi patente logo na discussão do processo legislativo: foi uma das muito poucas Ordens Profissionais que encarou com normalidade a criação do Provedor dos Destinatários dos Serviços, porque lhe subjaz a efetiva aplicação da máxima de rigor e confiança, que valorizará os profissionais que são efetivamente sinónimo desse rigor e, portanto, merecedores dessa confiança pelos Destinatários dos Serviços.

É por isso um gosto acrescido estar aqui, no desempenho destas funções. Não porque não configurem um desafio de construir a partir do nada, mas porque não poderia encontrar melhores parceiros de caminho.

É um privilégio pensar a proteção dos destinatários dos serviços, que é a proteção da sociedade e de cada um, acompanhada por aqueles que já têm como premissa e prática os mais elevados valores de defesa do interesse e serviço público.

A confiança que a sociedade deposita num Contabilista Certificado é na medida do rigor e da exigência dos elevados padrões da sua Ordem Profissional.

A apresentação deste Relatório à Assembleia Representativa pretende ser uma forma de estreitar a ligação entre a Missão do Provedor e a dos restantes órgãos da Ordem. Nesse sentido, foi incluída esta obrigatoriedade de apresentação de Relatório no artigo 5º do Regimento do Provedor dos Destinatários dos Serviços, que se anexa ao presente Relatório.

Importa ainda dar nota de que os Relatórios de Atividade reportarão ao ano anterior, sendo que neste caso, excecionalmente, abrange o ano de 2025 e os meses de julho a dezembro de 2024 (tendo a tomada de posse da Provedora ocorrido a 10 de julho de 2024).

JOANA BARATA LOPES

2. Enquadramento institucional

A atividade do Provedor dos Destinatários dos Serviços encontra fundamento no Estatuto da Ordem dos Contabilistas Certificados, (adiante Estatuto) através do Decreto-Lei n.º 68/2023, de 7 de dezembro, que deu nova redação ao Estatuto da Ordem dos Contabilistas Certificados (“Estatuto”), diploma inicialmente aprovado pelo Decreto-Lei n.º 452/99, de 5 de novembro, que aprovou o Estatuto da Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas, alterado pelo Decreto-Lei n.º 310/2009, de 26 de outubro, pela Lei n.º 139/2015, de 7 de setembro, que transforma a Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas em Ordem dos Contabilistas Certificados, e altera o respetivo Estatuto, e pelas Leis n.ºs 119/2019, de 18 de setembro, 12/2022, de 27 de junho e 24-D/2022, de 30 de dezembro.

«Artigo 62.º-A

Provedor dos destinatários dos serviços

1 - O provedor dos destinatários dos serviços é uma personalidade independente, não inscrita na associação pública profissional, com a função de defender os interesses dos destinatários dos serviços profissionais prestados pelos membros da Ordem.

2 - O provedor dos destinatários dos serviços é designado pelo bastonário, sob proposta do conselho de supervisão, e não pode ser destituído, salvo por falta grave no exercício das suas funções.

3 - Sem prejuízo das demais competências previstas na lei, compete ao provedor analisar as queixas apresentadas pelos destinatários dos serviços e fazer recomendações para a sua resolução, bem como em geral para o aperfeiçoamento do desempenho da Ordem.

4 - As funções de provedor são remuneradas nos termos definidos pelo conselho de supervisão.

5 - O mandato do provedor dos destinatários dos serviços coincide com o mandato do conselho de supervisão.»

Nos termos do artigo 1.º do Estatuto, a Ordem dos Contabilistas Certificados é uma pessoa coletiva de direito público representativa dos profissionais que exercem a atividade de contabilista certificado. Compete-lhe, entre outras atribuições, regular o acesso e o exercício da profissão, zelar pelo cumprimento

dos princípios éticos e deontológicos e exercer o poder disciplinar sobre os seus membros.

O Provedor integra a estrutura orgânica da Ordem, encontrando-se expressamente previsto no Capítulo VII (Organização), artigo 35.º, que elenca os órgãos da Ordem, incluindo, na alínea h), o Provedor dos Destinatários dos Serviços. Deste modo, o Provedor constitui órgão estatutário da Ordem, inserido no modelo de governação institucional definido pelo Estatuto.

Nos termos do artigo 51.º, n.º 1, alínea j), compete ao Bastonário designar o Provedor dos Destinatários dos Serviços, sob proposta do Conselho de Supervisão, evidenciando-se através da previsão estatutária a natureza independente da função e a inserção do Provedor no sistema de controlo e garantia institucional da Ordem.

O Estatuto consagra à Ordem atribuições que visam a defesa da dignidade e prestígio da profissão de Contabilista Certificado, na prossecução e garante do interesse público e é neste contexto que confere ao Provedor uma função de acompanhamento dos destinatários dos serviços na sua relação com os profissionais que prestam o serviço e, de uma maneira geral, a obrigação de zelar pelo aperfeiçoamento do desempenho da Ordem.

Esta conjugação de atribuições, sustentada numa base de valores de transparência, rigor e confiança é reforçada pela estreita conexão de uma atuação em que cada órgão que compõe a Ordem pugna pelo desenvolvimento e aperfeiçoamentos contínuos da profissão.

O Provedor funciona como mecanismo complementar de garantia dos direitos dos destinatários dos serviços, sem prejuízo:

- Do exercício do poder disciplinar pelo Conselho Jurisdicional;
- Das competências próprias do Conselho Diretivo;
- Das atribuições do Conselho de Supervisão.

Importa, a esse propósito, evidenciar que o Provedor integra o Conselho de Supervisão (sem direito a voto), conforme dispõe o nº4 do artigo 54º-A do Estatuto.

No que concerne ao poder disciplinar, realça-se também a alínea b) do nº2 do artigo 83º do Estatuto, que parece querer destacar a ligação disciplinar do

Provedor, em comparação aos demais órgãos da Ordem:

«Artigo 83.º

Instauração do processo disciplinar

1 - O processo disciplinar é instaurado mediante decisão do conselho jurisdicional.

2 - Têm legitimidade para participar à Ordem factos suscetíveis de constituir infração disciplinar e para recorrer disciplinarmente das decisões:

a) Os órgãos da Ordem;

b) O provedor dos destinatários dos serviços; (...).»

Esta norma parece evidenciar que, não exercendo poder disciplinar, é realçado o poder de desencadear ou impulsionar a ação disciplinar, atuando como garante adicional da legalidade e da proteção dos destinatários dos serviços. Assim, a função do Provedor articula-se com o regime disciplinar sem o substituir, mantendo-se a separação funcional entre apreciação das eventuais queixas e exercício do poder sancionatório.

Em suma:

- O Provedor é uma personalidade independente, não inscrita na associação pública profissional;
- Tem por função defender os interesses dos destinatários dos serviços profissionais prestados pelos membros da Ordem;
- Compete-lhe analisar as queixas apresentadas pelos destinatários dos serviços e formular recomendações para a sua resolução e para o aperfeiçoamento geral do desempenho da Ordem.

Analisando o enquadramento institucional, parece claro podermos concluir que a função do Provedor constitui uma dimensão complementar da função regulatória da Ordem, sendo a proteção dos destinatários dos serviços equivalente à melhoria contínua do desempenho institucional.

A proteção dos destinatários dos serviços constitui, assim, uma manifestação concreta do interesse público subjacente à Missão da Ordem.

A função do Provedor concretiza esse princípio através de:

1. Receção e análise independente de queixas;
2. Formulação de recomendações;
3. Sinalização de falhas sistémicas;
4. Contribuição para o aperfeiçoamento institucional.

3.

Atividade desenvolvida

Numa primeira fase, enquanto se preparava o Regimento do Provedor, o objetivo foi o de tentar perceber de que maneira conseguiria efetivar-se a concretização dos objetivos do novo enquadramento legislativo.

Com a existência do Serviço de Mediação, havia já uma estrutura preparada para receber exposições (queixas e reclamações) e fazer o seu acompanhamento, pelo que se criaram mecanismos procedimentais para acompanhamento e apreciação das exposições enviadas diretamente pelos destinatários dos serviços para o Provedor.

Passou-se assim a verificar as exposições dos destinatários dos serviços de duas maneiras diferentes:

- através das exposições enviadas diretamente para a Provedora;
- através do acompanhamento (com reporte semanal) quanto ao tipo de exposição recebida nos serviços da Ordem e encaminhada para o Serviço de Mediação para triagem e seguimento.

Nos casos em que as exposições são enviadas diretamente à Provedora, os factos são averiguados pela Mediação por solicitação da Provedora, sendo depois proferida sugestão de parecer de arquivamento ou remessa para o Conselho Jurisdicional, que a Provedora acolhe ou não, mediante análise.

Nos casos em que a exposição dá entrada na Ordem (por qualquer via: denúncias, geral, ctt, etc) e segue para a Mediação, a Mediação faz um reporte semanal à Provedora, para que esta possa fazer o acompanhamento dos casos em que se trate de exposição do destinatário dos serviços.

Note-se a este respeito que este acompanhamento obriga a uma triagem que não existia anteriormente e que permite hoje separar as eventuais queixas com base na sua proveniência. As que são remetidas pelos destinatários dos serviços de contabilidade certificada são triadas para acompanhamento da Provedora, (diferente das exposições que relatam questões entre contabilistas, ou exposições feitas por estagiários, por exemplo).

Este trabalho teve como base reuniões regulares com a assessoria jurídica e o departamento disciplinar, para apreciação e análise de situações concretas, aprofundando a compreensão das questões que mais comumente são colo-

cadados pelos destinatários dos serviços, bem como os seus graus de complexidade e as eventuais causas (e eventuais respostas reativas e preventivas) de comportamentos demonstrados pelos Contabilistas Certificados.

Em complemento a esta função, a Provedora participa nas reuniões e atividade do Conselho de Supervisão, onde tem inerência por força do disposto no nº4 do artigo 54º-A do Estatuto.

3.1 Metodologia relativa às exposições dos destinatários dos serviços

Outro das componentes que foram consideradas no Regimento que se criou, foi a parte relativa ao “Processo”, que se encontra disposta no seu Capítulo III. Esta metodologia processual resulta do caminho que já foi trilhado e que se acredita ser a adequada para sistematizar o tratamento, apreciação e encaminhamento das questões colocadas pelos destinatários dos serviços, no cumprimento da Missão do Provedor.

Conforme já referido acima, os primeiros meses deste mandato foram dedicados a procurar os melhores mecanismos para esse cumprimento, tendo como base principal as exposições recebidas pelos destinatários dos serviços.

Foram também referidas duas formas de verificação das exposições dos destinatários dos serviços:

- através das exposições enviadas diretamente para a Provedora;
- através do acompanhamento (com reporte semanal) quanto ao tipo de exposição recebida nos serviços da Ordem e encaminhada para o Serviço de Mediação para triagem e seguimento.

Rapidamente verificámos que são totalmente residuais os destinatários dos serviços que recorrem diretamente à Provedora.

De facto, entre 10 de julho de 2024 e 31 de dezembro de 2025, a Provedora recebeu diretamente apenas catorze exposições – e seis delas estavam fora da sua competência, tendo sido reencaminhadas para os serviços da Ordem.

Esta situação, que se verifica também com as restantes Ordens Profissionais nas situações de contacto direto do Provedor (como se pôde aferir no encontro de Provedores), poderia levar-nos a crer que não há (por uma ou outra razão) exposições ou queixas dos destinatários dos serviços.

Ora, através da centralização do Serviço de Mediação e do acompanhamento

da Provedora e respetiva triagem, verificou-se que a realidade era bem diferente.

Se considerarmos o período entre Janeiro e Dezembro de 2025, de um total de 1003 exposições recebidas pelo Serviço de Mediação, verificamos que 642 correspondem a queixas dos destinatários dos serviços, num total de 1642 alegadas infrações com uma média de 2,56 infrações contidas em cada exposição. Podemos verificar isso nas Tabelas 1 e 2, com distribuição mensal, abaixo:

Tabela 1

Indicador	Valor
Exposições	642
Infrações Totais	1642
Média de Infrações por Exposição	2,56

Olhando para a distribuição mensal

Tabela 2

Mês	Exposições	Infrações
Janeiro	64	141
Fevereiro	64	134
Março	51	135
Abril	48	126
Maio	57	143
Junho	34	87
Julho	63	168
Agosto	32	88
Setembro	53	153
Outubro	68	189
Novembro	48	124
Dezembro	60	154
Total	642	1642

Estes dados evidenciam que, em termos estruturais, as comunicações externas não tendem a reportar situações isoladas, mas sim ocorrências que frequentemente agregam múltiplos tipos de infração.

A média superior a duas infrações por processo revela um nível de complexidade relevante nas matérias submetidas à apreciação.

A estabilidade mensal das participações sugere que a procura do mecanismo de exposição/queixa por destinatários dos serviços apresenta carácter contínuo, não estando associada exclusivamente a períodos específicos do calendário fiscal ou regulamentar.

Apreciação por tipo de infração

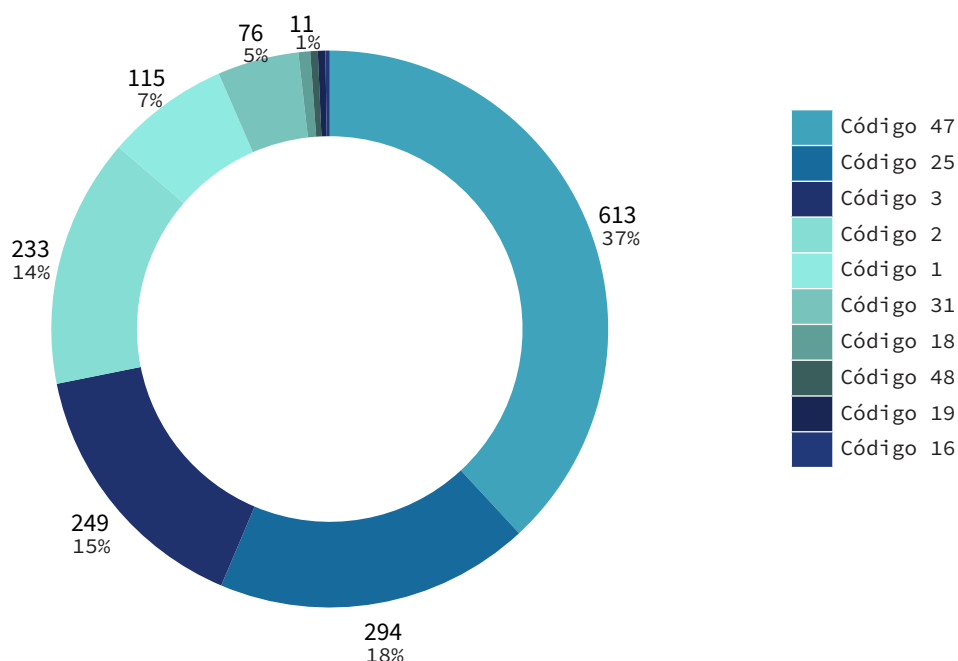


Tabela 3

Natureza da Infração	Código	Total
Violação do dever de desempenhar consciente e diligentemente as funções	47	613
Falta de colaboração/informação ao cliente	25	294
Retenção de documentos	3	249
Falta de entrega e entrega extemporânea de declarações fiscais	2	233
Incorreções técnicas (contabilísticas e fiscais)	1	115
Falta de contrato escrito relativo à prestação de serviços de OCC	31	76
Recusa de encerramento de exercício fiscal	18	11
Violação do dever de não providenciar pelo registo junto da OCC do Diretor Técnico	48	7
Incompatibilidade no exercício de funções	19	7
Falta de cumprimento do artº 10º (nº clientes, volume de negócios)	16	4

Através desta forma de organização de dados, conseguimos perceber quais as principais infrações expostas por parte dos destinatários dos serviços, sendo a figura e a tabela acima bastante claras e evidenciando a preponderância de 4 tipos de infração num total de desdobramento de 1642 infrações expostas aos serviços: a violação do dever de desempenhar consciente e diligentemente as funções (613), a Falta de colaboração/informação ao cliente (294), a Retenção de documentos (249) e a Falta de entrega e entrega extemporânea de declarações fiscais (233).

Do ponto de vista da vigilância do aperfeiçoamento da função, esta concentração e recorrência temática constitui um indicador relevante para efeitos de monitorização, prevenção e eventual formulação de recomendações dirigidas ao reforço da qualidade e conformidade do exercício profissional.

Naturalmente, importa ter em consideração que falta a estes dados uma continuidade essencial: quais destas exposições resulta em arquivamento? Quais resultam em remessa para o Conselho Jurisdicional? E nos casos em que são remetidos ao Conselho Jurisdicional, que análise podemos fazer quanto à instauração de processos disciplinares?

Ou seja: na perspetiva do cumprimento das competências que a Lei atribui ao Provedor, nomeadamente no que ao acompanhamento das exposições do destinatário dos serviços diz respeito, parece resultar claro que há ainda um longo caminho a trilhar.

3.2 Outras atividades

Além das reuniões de trabalho, a Provedora procurou participar em eventos da Ordem, considerando a representação institucional deste órgão. Em muitos casos, esta participação permite fazer um acompanhamento mais efetivo daquilo que é o trabalho diário da Ordem, tendo em vista a contribuição possível para o aperfeiçoamento do seu desempenho geral e a forma como esse desempenho impacta na sua Missão perante o destinatário dos serviços.

Destaca-se:

- Assembleia Representativa de 14 de Março de 2025 (meios telemáticos);
- Assembleia Representativa de 12 de Dezembro de 2025, no Porto;
- Dia do Contabilista a 21 de setembro de 2024 em Lisboa;
- Congresso Internacional de História da Contabilidade a 10 e 11 de outubro de 2024, no Porto;
- Apresentação da 20.º edição do Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses 2023, a 12 de novembro de 2024, em Lisboa;
- Reunião da EFAA for SMEs (the European Federation of Accountants and Auditors for Small and Medium-sized enterprises), a 4 de dezembro de 2024, em Bruxelas;

- Conferência: “Tributação e Envelhecimento”, a 14 de janeiro de 2025, em Lisboa;
- Conferência – Sustentabilidade e Ética: desenhando o futuro da governança global a 10 de fevereiro de 2025, em Lisboa;
- XXX Conferência de Fiscalidade e Contabilidade – “Criptoativos: perspetivas contabilística e fiscal e as alterações da Lei do OE 2025, a 10 de abril de 2025, em Leiria;
- Conferência: “Boas práticas na execução do RGPC (Regime Geral da Prevenção da Corrupção): A importância da auditoria interna e das áreas contabilísticas”, a 22 de abril de 2025, em Lisboa;
- Palestra: “Os desafios das empresas familiares” a 22 de abril de 2025, em Lisboa;
- Lançamento do livro: “Sumários de cidadania, educação e moral tributária” a 27 de maio de 2025, em Lisboa;
- Conferência: “O IVA nas atividades económicas” a 24 de junho de 2025, em Lisboa;
- Conferência: “A política fiscal como agente de transformação da economia” a 25 de junho de 2025, em Lisboa;
- Palestra: “Bastonária da OCC e Crianças do Programa Lumiar Jovem falam sobre Literacia Financeira” a 8 de setembro, em Lisboa;
- Dia do Contabilista, a 22 de setembro de 2025, no Porto;
- Apresentação do Anuário Financeiro dos Municípios Portugueses 2024, a 4 de novembro de 2025, no Porto;
- Participação na reunião de Provedores dos Destinatários dos Serviços das Ordens Profissionais, promovida pelo Provedor dos Destinatários dos Serviços da Ordem dos Médicos Dentistas, a 8 de novembro de 2025, no Porto;
- Conferência: “A aplicação das normas contabilísticas e fiscais” a 20 novembro de 2025, em Lisboa;

Participação nas duas edições do Festival do Contabilista e na inauguração da representação em Viana do Castelo.

4.

Conclusões

Ao apreciarmos o período em análise e comparando os dados em causa, há uma conclusão evidente: a figura do Provedor é praticamente desconhecida do Destinatário dos Serviços.

No caso da Ordem dos Contabilistas Certificados este desconhecimento afeta de forma praticamente irrelevante o cumprimento da função, na medida em que a Ordem tem mecanismos que permitem direccionar as exposições dos destinatários dos serviços e, conseqüentemente, fazer o acompanhamento que a Lei atribui ao Provedor.

Ainda assim, não podemos deixar de concluir que há uma falha na nova arquitetura institucional das Ordens Profissionais que tem de ser abordada.

A este propósito, há uma outra conclusão que é quase uma consequência e que tem também de fazer-nos refletir enquanto instituição. Podemos (como fiz, aliás), repetir que a OCC se pauta por princípios de rigor e exigência e que é garante de fiabilidade e confiança na sociedade, junto dos destinatários dos serviços. Mas realmente, nada o diz melhor que os números aqui apresentados.

Note-se que a figura do Provedor é criada para equilibrar um eventual corporativismo das associações públicas profissionais, introduzindo equilíbrio para a prossecução do interesse público, garante para a sociedade. O que estes números nos dizem (também) é que a um número muitíssimo significativo de destinatários dos serviços, no momento em que ponderam uma queixa e eventual litígio com um Contabilista Certificado, não ocorre procurar canais seguros ou “equidistantes”, mas sim enviar diretamente para a sua Ordem.

Haverá sinal mais claro de confiança numa instituição?

Acrescente-se a isto um outro papel que merece ser aprofundado para futuro: a presença da própria Ordem diretamente junto dos Destinatários dos Serviços. Ao dia de hoje, são já recorrentes os exemplos de não-contabilistas que recorrem aos meios e materiais que a OCC disponibiliza para a compreensão e apoio em várias matérias. Também aqui há um sinal claro de envolvimento entre a Ordem e sociedade.

Na senda do que acima foi escrito, parece claro que 2026 deve focar-se num trabalho conjunto para a divulgação da própria figura do Provedor – ainda que a prioridade seja o efetivo cumprimento das suas atribuições, como se tem procurado fazer.

Ora, para esse cumprimento efetivo, têm de melhorar-se os mecanismos processuais que permitam responder às questões levantadas no final do ponto 3.1 e que permitam acompanhar um processo (e o seu participante) do início ao fim, incluindo no caso de remessa e tramitação no Conselho Jurisdicional.

Prioridades estratégicas e mudanças que continuamente coloquem a profissão ao serviço da sociedade (que é o todo do Destinatário dos Serviços) é o que tem de ser perspectivado para 2026.

5.

Anexos

A. Regimento do Provedor do Destinatário dos Serviços

