



# RELATÓRIO ANUAL PROVEDOR DO SÓCIO

Janeiro de 2026

## MENSAGEM DO PROVEDOR DO SÓCIO

É com enorme satisfação e sentido de responsabilidade que apresento o segundo relatório anual do Provedor do Sócio do SNQTB. Este documento pretende dar conta, de forma quantitativa e qualitativa, do trabalho realizado ao longo do ano de 2025.

Ao longo desse período foi possível identificar alguns temas e preocupações recorrentes entre os sócios, o que demonstra a importância de se manter um canal de comunicação aberto, transparente e próximo. Através da análise cuidada das exposições recebidas, foram delineadas algumas propostas concretas, sempre com o objetivo de responder de forma eficaz às legítimas aspirações dos nossos sócios. Destaco, com particular relevo, a forma construtiva como foram debatidas e consideradas.

A Direção do SNQTB, consciente do seu papel e das responsabilidades inerentes, acolheu algumas dessas recomendações com abertura e espírito de cooperação. Saúdo essa capacidade de escuta ativa e de tomada de decisão, tendo plena consciência de que toda e qualquer alteração implica esforço, ponderação e compromisso com os valores do Sindicato.



Quero, neste contexto, reafirmar a minha profunda gratidão a todos os sócios, pela confiança e pelo apoio demonstrados ao longo deste percurso. Aproveito também para agradecer à Direção do SNQTB e a todos os trabalhadores das diferentes áreas internas, pela contínua disponibilidade, profissionalismo e colaboração leal que têm sido fundamentais para a concretização dos nossos objetivos.

Estou convicto de que, juntos, continuaremos a trilhar um caminho de melhoria contínua, fortalecendo laços de solidariedade, promovendo o diálogo e assegurando uma representação cada vez mais eficaz dos interesses dos sócios. O futuro do nosso Sindicato constrói-se diariamente com o empenho de todos, e é esse compromisso coletivo que nos permitirá alcançar novos patamares de excelência e confiança.

**Manuel Lares**  
Provedor do Sócio

## INTRODUÇÃO

O presente relatório anual marca o segundo ano 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

O trabalho desenvolvido pelo Provedor do Sócio do SNQTB constitui um passo importante no reforço da relação entre o Sindicato e os seus sócios, sendo uma figura que surgiu 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 passa 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:

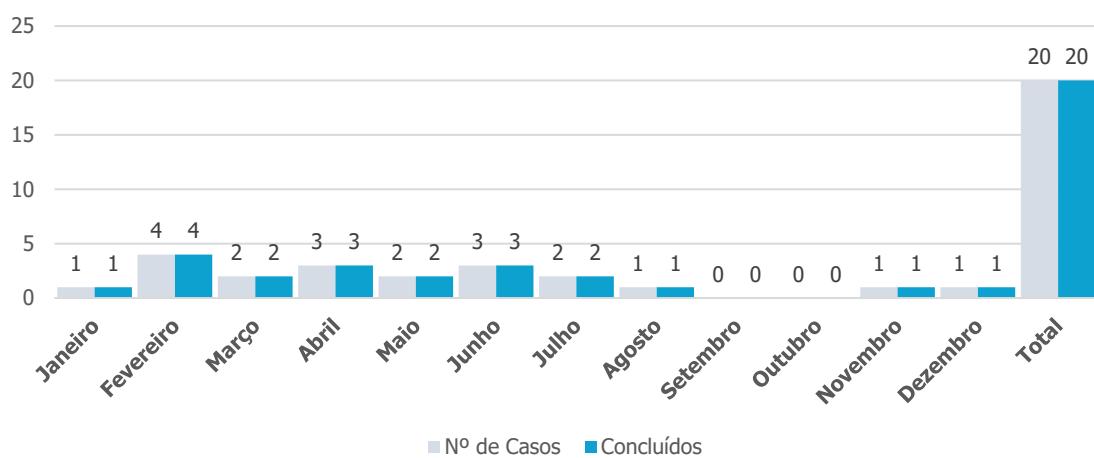
- Receber e analisar divergências e solicitações: garantir uma abordagem cuidadosa e imparcial a todas as questões apresentadas pelos associados.
- Mediar conflitos: promover a resolução de conflitos de forma justa e equilibrada.

## ATIVIDADE DESENVOLVIDA EM 2025

No email do Provedor do Sócio entraram 58 exposições, das quais 38 não se enquadravam nas suas competências. O número de exposições em 2025 aumentou face ao ano de 2024, decorrente da divulgação da sua atividade junto dos Sócios.

Verificou-se, também, que entre fevereiro e junho ocorreu o maior número de submissões para apreciação.

Total de Casos do Ano de 2025



Do total de 20 processos analisados, Lisboa e Porto concentraram mais de 50% dos casos, com maior destaque para Lisboa.

| DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA | Nº DE CASOS | %          |
|-------------------------|-------------|------------|
| Lisboa                  | 10          | 50         |
| Porto                   | 3           | 15         |
| Torres Vedras           | 2           | 10         |
| Ponta Delgada           | 2           | 10         |
| Faro                    | 1           | 5          |
| Leiria                  | 1           | 5          |
| Aveiro                  | 1           | 5          |
| <b>Total</b>            | <b>20</b>   | <b>100</b> |

Relativamente à distribuição, os sócios oriundos dos Bancos de maior dimensão concentraram mais de 50% das submissões para apreciação, destacando-se em particular o novobanco e o Montepio Geral.

| BANCO             | Nº CASOS  | %          |
|-------------------|-----------|------------|
| novobanco         | 6         | 30         |
| Montepio Geral    | 6         | 30         |
| BanifAçor Pensões | 2         | 10         |
| Bankinter         | 2         | 10         |
| BCP               | 1         | 5          |
| BPI               | 1         | 5          |
| CCAM              | 1         | 5          |
| CaixaBank         | 1         | 5          |
| <b>Total</b>      | <b>20</b> | <b>100</b> |

Analisando por faixas etárias e também por sexo, destaca-se o sexo masculino com mais solicitações e a faixa entre 51 anos e os 60 anos com maior número de submissões.

| IDADE | MASCULINO | %   | FEMININO | %   |
|-------|-----------|-----|----------|-----|
| 31-40 | 0         | 0%  | 0        | 0%  |
| 41-50 | 4         | 20% | 2        | 10% |
| 51-60 | 9         | 45% | 1        | 5%  |
| 61-70 | 2         | 10% | 1        | 5%  |
| 71-90 | 1         | 5%  | 0        | 0%  |

Num total de 20 exposições, o Provedor foi favorável à solicitação de sete sócios, correspondendo a 33% do total. Na maioria das exposições, o Provedor entendeu que a decisão tomada e motivo de pedido de reapreciação não carecia de qualquer motivo para a sua alteração.

| DECISÃO      | #         | %           |
|--------------|-----------|-------------|
| Favorável    | 7         | 35          |
| Desfavorável | 13        | 65          |
| <b>Total</b> | <b>20</b> | <b>100%</b> |

Relativamente aos temas abordados abaixo a distribuição de temáticas:

| TEMAS ABORDADOS            | #         | %           |
|----------------------------|-----------|-------------|
| Cirurgias                  | 7         | 35%         |
| Comparticipações – regras  | 7         | 35%         |
| Estomatologia              | 4         | 20%         |
| Termos de Responsabilidade | 2         | 10%         |
| <b>Total</b>               | <b>20</b> | <b>100%</b> |

## RECOMENDAÇÕES DO PROVEDOR

À semelhança de 2024, com base nos diversos temas submetidos pelos sócios e em articulação com os serviços internos do SNQTB, o Provedor identificou um conjunto de propostas de melhoria, com destaque para a área da Saúde, principalmente ao nível das comparticipações. Ao longo do seu segundo ano de mandato, o Provedor foi acompanhando de perto a implementação das melhorias sugeridas, continuando o seu trabalho de sensibilização para a importância da relação do sócio com o Sindicato, embora tendo sempre em conta o impacto financeiro.

Desta forma, o Provedor fez chegar, pelo segundo ano, à Direção do SNQTB um conjunto de sugestões.

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

- Nova atualização das tabelas de comparticipação de lentes e armações, tornando-as mais abrangentes e reforçando os benefícios adicionais junto das SNQTB Ópticas;
- Reforço da comparticipação no âmbito das consultas de Dermatologia;
- Introdução de comparticipação no âmbito da robótica;
- Revisão e aumento dos benefícios da assistência materno-infantil, nomeadamente no que respeita ao subsídio infantil e atribuição do cheque-parto.

Para além destas medidas, permanecem ainda em análise algumas sugestões adicionais apresentadas pelo Provedor, relativamente às quais a Direção tomará as decisões que entender por adequadas, tendo necessariamente em consideração o respetivo impacto financeiro e a possibilidade de as implementar sem comprometer a sustentabilidade do SNQTB Saúde.

## CONCLUSÃO

Ao longo do ano de 2026, será fundamental dar continuidade ao trabalho de consolidação do papel do Provedor enquanto elemento essencial do SNQTB, promovendo por esta via uma relação mais próxima, transparente e construtiva com os sócios. Para tal, importa manter e aprofundar a comunicação, ouvindo as suas preocupações, sugestões e necessidades, e implementando mecanismos eficazes de acompanhamento e resolução de questões. Esta aproximação não só reforça a confiança dos sócios no Sindicato, como também contribui para a legitimação do Provedor como figura de referência no apoio e defesa dos interesses dos seus membros.

No longo prazo, a atuação estratégica deverá centrar-se não apenas na resolução de eventuais pontos de divergência, mas também no fortalecimento da coesão interna dos processos no Sindicato.

O ano de 2026 permitirá, assim, dar continuidade à maturação da função do Provedor do Sócio, consolidando o seu papel como mediador e agente facilitador dentro do SNQTB. Este reforço traduz-se num compromisso renovado com a defesa intransigente dos interesses dos sócios, promovendo a justiça, a equidade e a transparência em todos os processos sindicais. Além disso, ao investir numa atuação mais estruturada e alinhada com as necessidades dos membros, o SNQTB posiciona-se para construir um futuro sindical mais forte, coeso e sustentável, preparado para enfrentar os desafios do sector e responder de forma eficaz às exigências de um contexto em constante evolução.