Í N D I C E

TIT I – **Princípios gerais**

TIT II – Orgânica

TIT III – Procedimento

Cap. I – Queixa

Sec. I – Registo

Sec. II – Apreciação preliminar e abertura de processo

Cap. II – Instrução

Cap. III – Decisão e causas de arquivamento

TIT IV – Confidencialidade e informação processual

TIT V – Controlo interno

TIT VI - Relatório anual de atividades

TIT VII – Divulgação e comunicação social

TIT VIII – Disposições finais

ANEXOS

Anexo I – Código de Boa Conduta Administrativa

Anexo II – Lista de matérias do Provedor de Justiça

Anexo III – Regulamento interno das Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência

Anexo IV – Modelo a usar na avaliação do desempenho dos Assessores

Anexo V – Ofício a acusar a receção da queixa – Q1

Anexo VI – Questionário para efeitos estatísticos

Anexo VII – Tabela de códigos de arquivamento de processos

REGULAMENTO INTERNO DOS SERVIÇOS DO PROVEDOR DE JUSTIÇA

O presente regulamento visa estabelecer os procedimentos internos necessários para a atividade do Provedor de Justiça, incluindo a atividade de análise de queixas e instrução de processos.

TITULO I
Princípios gerais

Artigo 1.º

A atuação de todos os intervenientes mencionados no presente Regulamento rege-se pelos princípios do Código de Boa Conduta Administrativa, que constitui o anexo I do presente regulamento e dele faz parte integrante.

TITULO II
Orgânica

Artigo 2.º
Gabinete do Provedor de Justiça

1 – O Gabinete é a estrutura de apoio direto à atividade do Provedor de Justiça que tem por função coadjuvá-lo no exercício das suas atribuições.

2 – Para além das outras competências referidas no presente Regulamento, nomeadamente no âmbito da apreciação preliminar, instrução das queixas e elaboração do relatório, cabe ainda ao Gabinete coordenar a elaboração de respostas a questionários, pedidos de informação e parecer e outras solicitações feitas ao

Provedor de Justiça, de âmbito nacional ou internacional, com a colaboração da Assessoria e do N-CID, se for caso disso.

3 – O Gabinete coordena também as atividades do Provedor de Justiça em matéria de relações internacionais, e a sua atividade enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, com a colaboração da Assessoria e do N-CID, se for caso disso.

Artigo 3.º

Audiências do Provedor de Justiça

1 – Quando seja formulado pedido de audiência, sem que se mencione ou conheça a existência de processo pendente, deve o mesmo ser levado ao conhecimento do Chefe de Gabinete para apreciação e decisão, depois de efetuadas as consultas internas necessárias.

2 – Se o pedido for formulado no âmbito de processo pendente, deve ser apresentado ao~~o~~ Chefe de Gabinete que ~~deverá~~ consulta~~r~~ o Coordenador competente, para se aferir da oportunidade e conveniência da realização da audiência.

3 – A audiência é assegurada pelo Coordenador competente em razão da matéria, salvo determinação em contrário.

4 - Quando em processo pendente se responda ao pedido de audiência no âmbito de outra comunicação ao queixoso, deve esta resposta ser enviada para conhecimento ao Chefe de Gabinete.

Artigo 4.º

Secção de Processos

À Secção de Processos compete:

a) o registo da abertura dos processos novos;

b) a receção e encaminhamento de correspondência para a área competente;

c) a organização do arquivo das exposições gerais e anónimas e dos indeferimentos liminares das queixas;

d) a organização do arquivo dos processos;

e) a emissão de certidões e outros atos meramente declarativos de documentos e informações constantes dos processos;

f) outras atividades de caráter geral necessárias para a instrução e tramitação de processos.

Artigo 5.º

Organização da Assessoria

1 – A Assessoria organiza-se em áreas temáticas às quais compete, para além de coadjuvar o Provedor de Justiça nas suas funções, a instrução dos processos que tenham por objeto as seguintes matérias:

a) **Área 1** – *Direito ao ambiente e à qualidade de vida*: AMBIENTE E RECURSOS NATURAIS, URBANISMO E HABITAÇÃO, ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO, OBRAS PÚBLICAS, CULTURA, DESPORTO E LAZERES;

b) **Área 2** – *Direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos*: ASSUNTOS ECONÓMICOS E FINANCEIROS, FISCALIDADE, FUNDOS EUROPEUS E NACIONAIS, RESPONSABILIDADE CIVIL, CONTRATAÇÃO PÚBLICA E DIREITOS DOS CONSUMIDORES;

c) **Área 3** – *Direitos sociais*: SEGURANÇA SOCIAL, HABITAÇÃO SOCIAL E FORMAÇÃO PROFISSIONAL;

d) **Área 4** – *Direitos dos trabalhadores*: TRABALHO E ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA;

e) **Área 5** – *Direito à Justiça e à Segurança*: ASSUNTOS JUDICIÁRIOS, ATUAÇÃO DAS FORÇAS DE SEGURANÇA, SEGURANÇA RODOVIÁRIA E TRÂNSITO, REGISTOS E NOTARIADO;

f) **Área 6** – *Outros direitos fundamentais*: ASSUNTOS POLITICO-CONSTITUCIONAIS, DIREITOS, LIBERDADES E GARANTIAS, PRISÕES E OUTROS LOCAIS DE DETENÇÃO, SAÚDE, EDUCAÇÃO, CIÊNCIA, COMUNICAÇÃO SOCIAL, ESTRANGEIROS E NACIONALIDADE.

2 – Cabe ainda à área 6 a instrução dos processos em que seja suscitada a fiscalização da constitucionalidade ou ilegalidade de normas, prevista no artigo 281.º, n.º 1 da CRP.

3 – As áreas são constituídas por Assessores e dirigidas por Coordenadores designados pelo Provedor de Justiça.

4 – Dois Assessores da área 5 são designados para a instrução dos processos relativos às regiões autónomas dos Açores e da Madeira.

5 – A lista das matérias do Provedor de Justiça a utilizar, nomeadamente no sistema de gestão processual (SGP), para fins estatísticos e para o relatório anual de atividades, consta de tabela que constitui o anexo II do presente regulamento e que dele faz parte integrante.

Artigo 6.º
Organização das áreas da Assessoria

1 – Sem prejuízo das ordens e instruções superiores, a organização da área e a distribuição de tarefas aos Assessores e à unidade de apoio é da competência do Coordenador respetivo.

2 – O Coordenador designa de entre os Assessores um ou mais substituto nas suas faltas, licenças e impedimentos, a quem pode delegar assinatura e outras tarefas não decisórias.

3 – Pode ser atribuído a cada Assessor um conjunto de assuntos temáticos de ordem jurídica, incumbindo-o de se manter qualificadamente a par das alterações legislativas, doutrinárias e jurisprudenciais e de aprofundar a sua investigação.

4 – Cada área contribui para o registo geral informático do Provedor de Justiça, incluindo o sistema de gestão processual, que pode estar acessível ~~a todos~~, de acordo com permissões pré-estabelecidas pelo Provedor de Justiça.

5 – Cada área contribui para um registo anual de todos os pareceres, informações, relatórios, notas e ofícios que sejam classificados pelo seu interesse.

6 – Periodicamente e com base no acervo identificado no número anterior, cada área propõe publicações por temas de atividade do Provedor de Justiça, em termos que facultem um melhor conhecimento das tomadas de posição precedentes e contribuam para divulgar o conhecimento da instituição e dos direitos fundamentais.

7 – Os Coordenadores devem apresentar ao Provedor de Justiça, até ao dia 31 de janeiro de cada ano e com referência ao ano precedente, informação com apreciação quantitativa e qualitativa do trabalho desenvolvido por cada Assessor da respetiva área e informação fundamentada sobre a conveniência da manutenção ou cessação da respetiva comissão de serviço, em conformidade com o modelo que constitui o anexo IV ao presente regulamento e dele faz parte integrante.

Artigo 7.º
Apoio administrativo da Assessoria

1 – O apoio administrativo da Assessoria é assegurado por trabalhadores da Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo (DSATA), afetos a cada uma das áreas em número de dois.

2 – Compete aos trabalhadores referidos no número anterior o acompanhamento dos processos distribuídos à respetiva área, designadamente:

a) apoiar a área no controlo da tramitação dos processos;

b) assegurar os registos informáticos necessários;

c) estabelecer comunicações telefónicas e eletrónicas simples, sob orientação dos Assessores e do Coordenador;

d) providenciar pela organização do expediente a submeter a despacho do Coordenador;

e) prestar apoio a reuniões e diligências externas;

f) cooperar na articulação com outros serviços do Provedor de Justiça;

g) prestar todos outras tarefas necessárias para a instrução e tramitação dos processos.

3 – Os trabalhadores que asseguram o apoio administrativo às áreas dependem hierarquicamente do Secretário-Geral e funcionalmente do respetivo Coordenador.

4 – Os Coordenadores colaboram no processo da avaliação de desempenho dos trabalhadores da DSATA ~~Secretária-geral~~ que prestam apoio à respetiva área de atuação.

Artigo 8.º

Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência

1 – Funciona junto do Provedor-Adjunto para o efeito designado pelo Provedor de Justiça, o Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência, abreviadamente designado de N-CID, ao qual compete:

a) Tratar as questões submetidas às Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência;

b) Desenvolver atividades de promoção e divulgação dos direitos da criança, do idoso e da pessoa com deficiência, bem como do papel do Provedor de Justiça em relação aos mesmos.

2 – O funcionamento das Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência rege-se por regulamento interno, que constitui o anexo III do presente regulamento e que dele faz parte integrante.

TÍTULO III
Procedimento

CAPÍTULO I
Queixa

SECÇÃO I
Registo

Artigo 9.º

Registo da queixa

1 – A entrada das queixas é registada na Secção de Pessoal, Expediente Geral e Arquivo qualquer que seja o meio por que tenham sido apresentadas:

a) no próprio dia da receção da queixa, quando a mesma tenha sido apresentada antes da hora de encerramento dos serviços;
b) no dia seguinte, nos restantes casos.

2 – Excetuam-se do disposto no número anterior as queixas que tenham de ser reduzidas a escrito, que são registadas no prazo máximo de 24 horas após a data da respetiva receção, e as queixas provenientes das regiões autónomas.

3 – Se uma queixa der entrada numa das extensões do Provedor de Justiça nas Regiões Autónomas deve ser solicitado um número de entrada à Secção de Pessoal, Expediente Geral e Arquivo.

4 – Após verificação, pela Secção de Processos, da inexistência de antecedentes em processo findo ou em instrução, a queixa é apresentada ao Gabinete do Provedor para apreciação preliminar.

5 – Havendo antecedentes sobre o autor ou interessado, a Secção de Processos faz acompanhar o expediente por uma breve sinopse informativa.

SECÇÃO II

Apreciação Preliminar e abertura de processo

Artigo 10.º

Queixas

1 – Queixa é toda e qualquer comunicação, independentemente da sua forma, apresentada por um ou mais cidadãos, pessoa individual ou coletiva, na qual é solicitada a intervenção do Provedor de Justiça.

2 – As queixas devem conter:

a) A identidade e o contacto telefónico, correio eletrónico, fax, ou morada do queixoso;
b) A identificação da entidade visada;
c) A identificação do ato ou omissão ilegal ou injusta, ou situações irregulares das entidades referidas no artigo 2.º do Estatuto do Provedor de Justiça (EPJ);

3 – O queixoso pode solicitar o sigilo da sua identidade, que poderá ser decidido sem prejuízo do artigo 28.º.

Artigo 11.º

Queixas coletivas

1 – Designam-se por queixas coletivas aquelas que, embora com múltiplos autores individualizados, têm a mesma pretensão ou visam as mesmas entidades.

2 – Os processos com queixas coletivas tomam como principal autor o primeiro subscritor identificado, a quem são dirigidas todas as comunicações.

Artigo 12.º

Queixas plurais

Designa-se plural a queixa que contenha questões controvertidas substancialmente diferenciadas, quer quanto ao objeto quer quanto à entidade visada, observando-se o disposto no nº 2 do artigo 17.

Artigo 13.º
Exposições

1 – Não são consideradas queixas, em regra, as comunicações:

a) anónimas, considerando-se também como tal aquelas recebidas por correio eletrónico que não contenham a identificação do queixoso ou a não permitam a partir do endereço;

b) que não pretendam qualquer intervenção, limitando-se a dar conhecimento ao Provedor de Justiça, isolada ou conjuntamente com outras entidades, de determinados factos ou situações;

c) de índole genérica, sem concretização de factos ou situações que contendam com direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos;

c)d) que configurem simples pedidos de informação ou mera consulta jurídica, sem ligação a uma situação concreta nem interesse geral, designadamente quando se indicie o recurso abusivo ao Provedor de Justiça.

2 – São tratadas sob a designação de exposições anónimas as comunicações referidas na alínea a), e como exposições gerais as comunicações referidas na alínea b) a d)e c) e do número anterior.

3 – Para identificação das comunicações referidas no número anterior, deve ser utilizada a referência do tipo «Ent. n.º nnnn/aa», em que «nnnn» corresponde ao número de entrada com que o documento foi registado na Secção de Pessoal, Expediente Geral e Arquivo e «aa» aos dois últimos dígitos do ano respetivo, indicando-se também a data de receção.

Artigo 14.º

Apreciação preliminar

1 – A apreciação preliminar visa avaliar a admissibilidade das comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça, qualificando-as como queixa, exposição geral ou exposição anónima.

2 – A apreciação preliminar compete aos Provedores-Adjuntos, assistidos pelo Gabinete do Provedor de Justiça.

3 – Se a comunicação for classificada como queixa, o Provedor-Adjunto pode:

a) Indeferi-la liminarmente, nos casos previstos no artigo 15.ºseguinte;

b) Incorporá-la, nos casos previstos no artigo 16.º;

c) Arquivá-la nos casos dos artigos 18.º e 19.º;

d) Arquivá-la, nos casos de desistência do queixoso, antes da distribuição;

d) Distribui-la, nos demais casos.

4 – Se a comunicação for classificada como exposição geral ou exposição anónima, o Provedor-Adjunto arquiva-a liminarmente.

5 – Aquando do seu indeferimento ou arquivamento liminar, as queixas, exposições gerais ou exposições anónimas são classificadas pelo Gabinete nos termos da tabela constante do Anexo II e caso respeitem ~~ec~~a direitos que integrem a missão do N-CID é aditada a referência (C), (I) ou (D).

6 – Sempre que se justifique, o Provedor-Adjunto pode determinar em sede de apreciação preliminar que se proceda ao aperfeiçoamento da comunicação junto do interessado, não sendo a mesma considerada queixa na falta de resposta.

7 – Deverão ser remetidas pelo Secretariado para conhecimento do Gabinete as queixas em relação às quais o despacho do Provedor-Adjunto não acolha a proposta do Adjunto do Gabinete.

Artigo 15.º
Indeferimento liminar

1 – A queixa é ~~deverá ser, em regra,~~ indeferida liminarmente quando~~, entre outros, com os seguintes fundamentos~~:

a) ~~quando~~ não haja possibilidade de contacto com o respetivo autor ou com a entidade visada;

b) ~~quando~~ se mostre manifestamente desprovida de fundamento, não carecendo, por isso, de instrução, ou seja manifestamente apresentada de má fé;

~~quando não seja da competência do Provedor de Justiça~~;

c) ~~quando~~ não tenha ocorrido previamente a intervenção da entidade administrativa competente, ou, tendo esta sido suscitada, não haja decorrido prazo razoável para a devida resposta, salvo se for manifesta a necessidade ou a utilidade de intervenção do Provedor de Justiça;

~~d) quando configure mera consulta jurídica, sem ligação a uma situação concreta nem interesse geral, designadamente quando se indicie o recurso abusivo ao Provedor de Justiça~~;

~~e)~~d) ~~quando~~ incida sobre litígio entre particulares, fora dos casos previstos no artigo 2.º do EPJ;

~~f)~~e) ~~quando~~ se trate de questão sujeita a apreciação judicial pendente ou com decisão já transitada;

f) ~~quando~~ seja relativa a matéria envolvida por iniciativa legislativa que esteja a seguir a sua normal tramitação~~,~~

g) não seja da competência do Provedor de Justiça, tal como definida~~a~~ no seu Estatuto~~.~~

2 – Havendo sérias dúvidas sobre o fundamento do indeferimento liminar a queixa poderá ser distribuída à área competente em razão da matéria.

Artigo 16.º

Incorporação

1 – Se for recebida queixa expondo pretensão idêntica e visando as mesmas entidades que outra queixa ~~que se encontre a ser apreciada no âmbito~~ objeto de processo pendente, ou de processo já arquivado é a mesma incorporada neste processos.

2 – Os queixosos são informados da incorporação aquando dos esclarecimentos preliminares prestados nos termos do artigo 30.º, n.º 2.

3 – Quando o número das queixas referidas no número anterior for superior a 50, poderão os autores com endereço eletrónico ser informados de que serão notificados para acompanharem a sequência e resultados da intervenção através do sítio eletrónico.

Artigo 17.º

Distribuição

1 – As queixas que não devam ser indeferidas liminarmente ou incorporadas são distribuídas à área competente em razão da matéria.

2 – As queixas plurais, prevista no artigo 12.º, são distribuídas à área da questão considerada principal pelo Provedor-Adjunto que procede à distribuição, sendo instruídas com a colaboração das áreas pertinentes.

3 – Sem prejuízo do disposto no artigo.º 18 a~~A~~penas as queixas distribuídas justificam a abertura de processo.

4 – Se o Provedor-Adjunto distribuir a queixa, é aberto processo com a designação Q, numeração sequencial, identificação do ano de abertura e da área ou extensão a que for distribuído.

5 – Para efeitos do número anterior, os processos distribuídos às Extensões da Madeira e dos Açores são identificados com a referência (RAM) e (RAA), respetivamente.

6 – Cada área procede à classificação dos processos de acordo com a tabela constante do Anexo II. Aos processos organizados sobre queixas respeitantes a direitos que integrem a missão do N-CID adita, consoante o caso, a referência (C), (I) ou (D).

7 – No despacho de distribuição da queixa, o Provedor-Adjunto pode determinar que a mesma seja instruída com urgência ou com prioridade, com vista a obter uma decisão em prazo útil, bem como requerer, desde logo, determinadas diligências instrutórias ou fixar orientações para a instrução do processo.

8 – Os Coordenadores poderão estabelecer idênticos procedimentos no despacho de distribuição da queixa ao Assessor.

Artigo 18.º

Casos com resolução aparentemente expedita

1 - No caso de a queixa se apresentar como passível de resolução expedita, poderá o Provedor-Adjunto, aquando da apreciação preliminar, arquiva-la depois de providenciar informalmente pela sua solução, com o auxílio dos adjuntos do Gabinete ou de qualquer outro colaborador.

2 – Para efeitos estatísticos, no caso previsto no número anterior, a queixa será registada como processo aberto e findo e imputado à área competente em razão da matéria.

Artigo 19.º

Encaminhamento

Quando o objeto da queixa deva ser preferencialmente tratado por entidade administrativa independente ou especializada, nos termos do artigo 32.º, n.º 1, do EPJ, pode o Provedor-Adjunto arquiva-la, depois de encaminhar o queixoso para aquela entidade.

Artigo 20.º

Comunicações

1 – As decisões de indeferimento liminar, resolução expedita e encaminhamento, previstas nos artigos 15.º, 18.º e 19.º, são comunicadas ao queixoso, se for conhecido o respetivo meio de contacto, pelos adjuntos do Gabinete pelo meio mais expedito, por telefone, correio eletrónico ou fax, ou, não sendo possível, por ofício, referindo sempre o motivo do indeferimento ou decisão.

2 – O adjunto do gabinete que efetuar a comunicação referida no n.º 1, regista este facto na queixa ou exposição geral ou junta cópia do ofício enviado.

3 – Excecionalmente poderá ser feita comunicação ao queixoso no caso das exposições do artigo 13.º

Artigo 21.º

Arquivo

No início de cada semana, as queixas indeferidas liminarmente e as exposições anónimas e gerais arquivadas liminarmente são remetidas à Secção de Processos para efeitos da alínea c) do artigo 4.º.

Artigo 22.º

Processos classificados como DI

1 – O processo é classificado como DI quando for suscitada total ou parcialmente a discussão da constitucionalidade ou legalidade de normas ou a verificação de inconstitucionalidade por omissão.

2 – Os processos originariamente classificados como DI são distribuídos à Área 6, devendo o respetivo Coordenador solicitar informação específica aos Coordenadores das áreas materialmente competentes.

3 – A informação referida no número anterior deve, no prazo de 30 dias, indicar a posição da área sobre a questão materialmente controvertida, as tomadas de posição adotadas em processos anteriores, caso existam, e recensear os processos cuja instrução se encontre em curso e que, direta ou reflexamente, devam ter em conta as conclusões do processo DI, sem prejuízo de outras considerações tidas por convenientes.

4 – A decisão final que for tomada é comunicada à área ou às áreas que tiverem tido intervenção no processo, nos termos do presente artigo.

Artigo 23.º

Processos de iniciativa do Provedor de Justiça

1 – Os estudos e pareceres, inspeções, investigações e inquéritos determinados oficiosamente pelo Provedor de Justiça, sob proposta dos Provedores-Adjuntos e dos Coordenadores ou do Gabinete do Provedor de Justiça, justificam a abertura de processo com a designação P, numeração sequencial, identificação do ano de abertura e da área ou extensão a que sejam distribuídos.

2 – Cada área procede à classificação dos processos de acordo com a tabela constante do Anexo II e aos processos respeitantes a direitos que integram a missão do N-CID adita, consoante o caso, a referência (C), (I) ou (D).

3 – Aplicam-se com as devidas adaptações as normas relativas aos demais processos.

Artigo 24.º

Abertura de processo

As decisões de abertura de processo Q devem ser levadas ao conhecimento do queixoso, pelo meio mais célere e eficaz, sem prejuízo do disposto no artigo 30.º.

Artigo 25.º

Redistribuição

1 – A redistribuição de processos entre Assessores de uma mesma área compete ao Coordenador.

2 – A redistribuição de processos entre diferentes áreas compete aos Provedores-adjuntos, devendo o processo ser levado ao conhecimento ~~comunicada ao queixoso e a~~do Gabinete do Provedor de Justiça.

3 – A redistribuição do processo entre as diferentes áreas deve ser levada ao conhecimento do queixoso pela área a que o processo é redistribuído, para identificação do Assessor responsável pelo processo.

CAPÍTULO II
Instrução

Artigo 26.º
Instrução

1 – A instrução compreende todas as diligências adequadas a habilitar uma decisão sobre a intervenção do Provedor de Justiça e a propor as soluções mais adequadas à tutela dos interesses legítimos dos cidadãos e ao aperfeiçoamento dos serviços e poderes públicos.

2 – São registadas no processo e no sistema de gestão processual todas as diligências efetuadas.

Artigo 27.º
Princípios da informalidade, celeridade e do contraditório

1 – A instrução está sujeita aos princípios da informalidade e da celeridade devendo ser desenvolvida pelos meios mais informais e expeditos e mais aptos à resolução do caso concreto.

2 – Os órgãos visados devem ser ouvidos, permitindo-lhes que prestem todos os esclarecimentos necessários para a instrução do processo e habilitar a decisão final bem como sobre o projeto de recomendação da alínea a) do artigo 38.º referida na alínea a) do nº 1 do artigo 20.º do EPJ.

Artigo 28.º

Dever de sigilo quanto à identidade do queixoso

1 – Os intervenientes no procedimento devem preservar a identidade do queixoso e, evitando a sua divulgação, bem como o envio de cópias da queixa a terceiros.

2 – Excetuam-se do disposto no número anterior os casos em que se verifique uma das seguintes situações:

a) não seja possível a instrução da queixa sem a divulgação da identidade do queixoso;
b) o envio de cópia da queixa seja imposto por lei ou decisão judicial;
c) haja lugar à aplicação do artigo 35.º do EPJ.

3 – Quando o queixoso peça o sigilo quanto à sua identificação e se verifique a exceção prevista na alínea a) do número anterior, deve o mesmo ser advertido da impossibilidade de instrução do processo caso não prescinda desse pedido no prazo que para o efeito lhe for fixado.

4 – O processo é arquivado caso não sobrevenha resposta ou o queixoso insista no sigilo quanto à sua identificação.

Artigo 29.º

Direção da instrução

A instrução dos processos é da responsabilidade dos assessores, sob a direção do Coordenador da respetiva área, que procede à classificação do processo por matérias de acordo com a tabela de matérias constante do anexo II e assegura os registos necessários.

Artigo 30.º

Comunicação do início do procedimento

1 – Os processos distribuídos às áreas são entregues ao Coordenador respetivo, que designa o Assessor responsável pela instrução.

2 – No prazo de 10 dias ~~cinco~~ após a receção da queixa, o Coordenador elabora ofício ou correio eletrónico dirigido ao queixoso a informar a Área e o nome do Assessor responsável pelo processo, de acordo com o modelo constante do anexo V ao presente regulamento e que dele faz parte integrante.

3 – O ofício ou correio eletrónico a que se refere o número anterior deve remeter ao queixoso, para efeitos estatísticos, o questionário que constitui o anexo VI ao presente regulamento e que dele faz parte integrante.

Artigo 31.º

Arquivamento sumário

1 – Quando da análise da queixa seja de concluir pela improcedência da mesma ou se verifiquem os pressupostos do artigo 15.º, é proposto pelos Coordenadores aos Provedores-Adjuntos o arquivamento sumário do processo, sem necessidade de averiguações instrutórias junto dos poderes públicos visados

2 – Esta decisão deve ser comunicada no prazo de 15 dias ao queixoso pelo meio mais expedito, telefone, correio eletrónico ou fax, ou, não sendo possível por ofício, referindo sempre o motivo do arquivamento.

3 – Aquando do seu arquivamento sumário, o processo é classificado nos termos da tabela constante do Anexo VII.

Artigo 32.º

Instrução

1 – O assessor procede à instrução no prazo de 30 dias após ter recebido o processo, exceto quando o procedimento tenha sido classificado como urgente ou tenha sido fixado prazo mais curto.

2 – Se a complexidade do processo o justificar, o Coordenador, por sua iniciativa ou a pedido do Assessor, estabelecerá prazo mais dilatado, em regra, porém, não superior a sessenta dias.

Artigo 33.º

Controlo da tramitação

1 – O Assessor promove, se necessário com o apoio da Divisão de Informática, levantamentos sistemáticos dos processos a seu cargo, de forma a impedir que se encontrem sem tramitação por mais de 90 dias consecutivos.

2 – Excetuam-se do disposto no número anterior os processos em que o Coordenador ou a entidade decisora tenham determinado, por despacho, que a instrução aguarde ou se suspenda por mais de 90 dias consecutivos.

Artigo 34.º

Prazo para a conclusão

1 – Os processos devem, em regra, obter decisão final em prazo não superior a um ano após a sua abertura.

2 – Antes do termo do prazo estabelecido no número anterior, o Assessor responsável elabora uma breve nota justificativa da pendência, identificando as questões controvertidas por esclarecer e formula uma proposta de instrução, se nenhuma

diligência se encontrar em curso, apresentando-as ao coordenador e ao provedor-adjunto competente.

3 – O Coordenador solicita, para efeitos de controlo do prazo a que se refere este artigo, a colaboração da Divisão de Informática, se necessário.

Artigo 35.º

Tramitação urgente

1 – Nos casos fundamentados o Coordenador, por sua iniciativa ou na sequência de despacho do Provedor-adjunto, qualifica o processo como urgente.

2 – A qualificação como urgente de determinada diligência ou procedimento impõe a concessão de prioridade na sua execução por parte de todos os que neles devam ter intervenção.

Artigo 36.º

Processos apensos

1 – Os processos cujas queixas tenham objeto idêntico, sem terem sido liminarmente identificadas como queixa coletiva, os processos organizados sobre queixa de contrainteressados e outros processos que justifiquem tratamento unitário podem ser apensos, tramitando conjuntamente a cargo do mesmo assessor.

2 – A competência para determinar a apensação pertence ao Coordenador.

3 – A decisão de apensação deve ser comunicada ao queixoso.

4 – A apensação não pode prejudicar os queixosos nos processos em causa, designadamente no que toca às necessárias comunicações e aos fundamentos do arquivamento.

5 – Os processos que, embora findos, contenham informação antecedente com interesse, são apensados ao processo pendente.

Artigo 37.º

Comunicações escritas

Nas comunicações escritas são privilegiadas as comunicações por via eletrónica, sempre que possível.

Artigo 38.º

Comunicações intercalares aos queixosos

1 – No decurso da instrução, o assessor responsável pelo processo deve assegurar que de 4 em 4 meses o queixoso é informado sobre o estado do processo, privilegiando-se a comunicação escrita, a assinar pelo Coordenador.

2 – O assessor promove também resposta a pedidos de informação sobre o estado do processo formulados pelo queixoso, por escrito ou telefonicamente com registo da diligência, sempre que a última informação lhe tenha sido prestada há mais de 30 dias.

Artigo 39.º

Comunicações recebidas em processos pendentes

1 – As comunicações recebidas em processo pendente são direta e imediatamente apresentadas ao Assessor incumbido da instrução, depois de registadas e juntas ao processo pela apoio administrativo da Assessoria, exceto as respostas a ofícios cujo signatário tenha, por despacho no processo, solicitado virem ao seu conhecimento direto.

2 – Os Coordenadores enviam ao Gabinete para acompanhamento do assunto cópias de:

a) Acórdãos do Tribunal Constitucional proferidos sobre pedidos de declaração de inconstitucionalidade;

b) Respostas a Recomendações do Provedor de Justiça ou outras tomadas de posição do Governo;

c) Resposta a ofícios para intervenção ou tomadas de posição da Assembleia da República e Assembleias Regionais ou Municipais.

Artigo 40.º

Promoções que impliquem envio de comunicações escritas

1 – Todas as propostas de diligência ou decisão que impliquem envio de comunicações escritas são acompanhadas das minutas correspondentes.

2 – Incluem-se no número anterior as propostas de arquivamento, que devem ser acompanhadas pela minuta de elucidação do queixoso e de notificação aos órgãos visados na queixa.

3 – A elucidação do queixoso deve, em regra, conter a motivação da decisão de arquivamento, bem como o respetivo enquadramento normativo, de acordo com os artigos 31.º a 33.º do EPJ.

4 – Com a notificação do órgão visado pode assinalar-se o agradecimento de cortesia institucional pelas diligências que significativamente tenham sido realizadas, bem como a motivação do arquivamento, com remessa de cópia integral ou parcial de pareceres ou de ofício de elucidação ao queixoso caso se justifique.

Artigo 41.º

Anexos

1 – Todas as minutas de ofícios com anexos devem, no final, referenciá-los com precisão, individualizando cada anexo no texto do ofício a remeter.

2 – Os projetos de ofícios são logo acompanhados das fotocópias dos anexos.

Artigo 42.º

Assinatura de ofícios instrutórios e de outras comunicações escritas

1 – Compete exclusivamente ao Provedor de Justiça assinar as Recomendações, os pedidos dirigidos ao Tribunal Constitucional relativos a fiscalização da constitucionalidade, as comunicações com fixação de prazo, as convocatórias e, bem assim, os ofícios dirigidos:

a) ao Presidente da República, Presidente da Assembleia da República, Presidentes dos Tribunais Superiores e Procurador-Geral da República;
b) ao Primeiro-Ministro e Ministros;
c) ao Chefe do Estado-Maior General das Forças Armadas;
d) ao representantes da República para as Regiões Autónomas;
e) ao presidentes das assembleias legislativas das Regiões Autónomas;
f) ao presidentes dos Governos Regionais;
g) aos chefes das Casas Civil e Militar do Presidente da República;
h) ao Provedor de Justiça Europeu e demais homólogos estrangeiros.

2 – Compete aos provedores-adjuntos, nos processos relativamente aos quais tenham competência delegada, assinar os ofícios instrutórios que antecipem, no todo ou em parte, uma tomada de posição, e todas as comunicações dirigidas:

a) a secretários e subsecretários de Estado;
b) aos chefes dos Estados-Maiores do Exército, da Armada e da Força Aérea;
c) ao Governador do Banco de Portugal;
d) ao Secretário-Geral da Segurança Interna, ao Diretor Nacional da Policia Judiciária, ao Diretor Nacional da Policia de Segurança Pública e ao Comandante-Geral da Guarda Nacional Republicana;
e) aos bastonários, a outros representes superiores de associações públicas e aos reitores;
f) aos presidentes das Câmaras Municipais;

g) aos presidentes de autoridades administrativas independentes designados pela Assembleia da República.

3 – Compete ao Chefe do Gabinete do Provedor de Justiça assinar os ofícios instrutórios dirigidos a outros Chefes de Gabinete de membros de Governo da República ou das Regiões Autónomas.

4 – Os restantes ofícios instrutórios são assinados pelo Coordenador.

Artigo 43.º

Pronúncia e elementos solicitados aos órgãos visados

1 – Na falta de colaboração pelo órgão visado, e depois de insistência pelo Coordenador e/ou pelo provedor adjunto, é proposta a fixação de prazo, nos termos do artigo 29.º, n.º 4, do EPJ.

2 – Compete ao Provedor de Justiça a fixação do prazo previsto no número anterior, bem como a assinatura de convocatória ao abrigo do artigo 29.º, n.º 5, do EPJ.

3 – Esgotado o prazo fixado é proposta:

a) a intimação ou requisição da comparência do infrator ou de quem o represente; ou

b) a prestação de depoimento perante magistrado do Ministério Público territorialmente competente.

3 – Para cada área, o Coordenador pode estipular prazos que se aplicam supletivamente à primeira comunicação, insistências e diligências informais.

4 – Nos processos classificados como urgentes, os prazos a estipular nos termos do número anterior são automaticamente reduzidos para metade.

Artigo 44.º

Diligências informais

1 – Compete aos Coordenadores, sob proposta dos respetivos assessores, decidir sobre as diligências instrutórias informais a efetuar em cada processo, designadamente a realização de reuniões com a entidade visada.

2 – O Chefe do Gabinete coopera nas diligências informais que devam ser realizadas junto dos gabinetes dos membros do Governo.

3 – As diligências informais, pessoais ou telefónicas, devem ser anotadas no processo por quem as efetuar.

Artigo 45.º

Diligências externas

1 – Compete aos Coordenadores determinar ou autorizar diligências externas dos assessores, sempre que não importem o abono de ajudas de custo.

2 – Das diligências referidas no número anterior para inquirições ou reuniões, consulta de arquivos, registos ou outros documentos, acompanhamento de vistorias ou exames de locais é produzida nota no processo respetivo, assinada pelo Coordenador ou Assessor que a elaborou.

3 – As diligências externas que importem despesas de transporte e ajudas de custo deverão ser previamente comunicadas à Secretário-geral para informação sobre cabimento de verba.

Artigo 46.º

Intervenção de peritos

1 – A consulta a perito com prestação de serviços adjudicada pelo Secretário-Geral é comunicada pelos Assessores ao Coordenador respetivo e registada em

tabela própria.

2 – A consulta de outros peritos, sob proposta fundamentada, é autorizada pelos provedores-adjuntos, sem prejuízo das normas concernentes à autorização de despesas.

Artigo 47.º
Inspeções de âmbito geral

1 – As ações de inspeções de âmbito geral, que dão lugar a abertura de processo P, são determinadas pelo Provedor de Justiça, que define:

a) os objetivos e âmbito da ação inspetiva;

b) a composição das equipas e a designação do respetivo Coordenador;

c) o prazo para a conclusão.

2 – O Coordenador designado nos termos da alínea b) do número anterior elabora um plano da inspeção, submetendo-o a aprovação do Provedor de Justiça.

3 – As equipas de inspeção ficam afetas prioritariamente à realização da ação inspetiva até à sua conclusão.

4 – Aos órgãos ou serviços inspecionados é concedido, nos termos do artigo 27.º, prazo para se pronunciarem a respeito das conclusões preliminares, antes da sua divulgação, se estas puserem em causa aqueles órgãos e serviços, isto é, se contiverem recomendações.

5 – As normas contidas nos números anteriores aplicam-se com as devidas adaptações aos inquéritos aprovados pelo Provedor de Justiça em processos de iniciativa oficiosa.

CAPÍTULO III

Decisão e causas de arquivamento

Artigo 48.º

Tomada de posição

As queixas reconhecidas como procedentes e que não tenham obtido por parte dos poderes públicos visados a adoção de procedimento adequado, no decurso da instrução, podem dar lugar a:

a) formulação de simples chamada de atenção, nos casos de gravidade patrimonial e pessoal reduzida;

b) formulação de sugestões para o aperfeiçoamento da atividade administrativa;

c) formulação de recomendação;

d) ação no Tribunal Constitucional com pedido de fiscalização da constitucionalidade ou da ilegalidade de normas ou de verificação de inconstitucionalidade por omissão;

e) participação ao Ministério Público para ação administrativa, para impugnação de cláusulas contratuais gerais abusivas, para fins de investigação criminal ou ao Tribunal de Contas, em caso de ilícito financeiro, sem prejuízo da participação disciplinar ou contraordenacional às autoridades administrativas competentes.

Artigo 49.º

Chamadas de atenção

1 – As chamadas de atenção são remetidas durante ou no termo da instrução quando se reconheça que, apesar da diminuta gravidade pessoal e patrimonial da

questão, é conveniente advertir contra situações análogas, devendo ser expressamente mencionado o artigo 8.º, n.º 1 e artigo 33.º do EPJ.

2 – Compete exclusivamente ao Provedor de Justiça e aos Provedores-Adjuntos formular chamadas de atenção e determinar a sua divulgação.

Artigo 50.º
Sugestões para o aperfeiçoamento da atividade administrativa

O Provedor de Justiça ou os Provedores-Adjuntos, sempre que o entendam como meio mais idóneo, expõem as conclusões aos poderes públicos visados, contendo sugestões em ordem ao aperfeiçoamento da sua ação, a fim de que estes se pronunciem no prazo que lhes for fixado.

Artigo 51.º
Recomendações

1 – As recomendações do Provedor de Justiça são numeradas, por ano, e classificadas nas séries A e B.

2 – As recomendações da série A visam a revisão de um ato praticado ou a prática de um ato devido, a adoção de determinada orientação interpretativa ou o aperfeiçoamento de práticas administrativas.

3 – As recomendações da série B visam rever atos legislativos ou regulamentares ou suprir omissões julgadas relevantes pelo Provedor de Justiça.

4 – Os projetos de recomendação da série (A) são apresentados ao Provedor de Justiça em proposta devidamente fundamentada pelo Assessor e pelo Coordenador, com parecer do Provedor adjunto, sendo expressamente mencionado o artigo 8.º, n.º 1 e artigo 20.º, n.º 1 alínea a) do EPJ.

5 – Da proposta constam:

a) a justificação da necessidade do exercício deste poder pelo Provedor de Justiça;

b) se for caso disso, o enquadramento das questões controvertidas na jurisprudência dos tribunais superiores e internacionais, na doutrina e no direito comparado; e

c) a razoabilidade das providências recomendadas em face das circunstâncias e da posição manifestada pelo destinatário da recomendação na instrução do processo ou de outros processos em que as mesmas questões tenham sido suscitadas.

6 – Sem prejuízo do acompanhamento pelo Gabinete das recomendações formuladas, o Assessor e o Coordenador asseguram o controlo do prazo para tomada de posição pelo destinatário.

7 – Obtida posição convergente pode ser determinado pelo Provedor de Justiça a divulgação pública através da página eletrónica ou da comunicação social.

8 – Obtida posição divergente não devidamente fundamentada ou baseando-se em motivações julgadas não convincentes pelo Provedor de Justiça, este órgão pode dirige-se ao superior hierárquico, aos órgão com poderes tutelares ou ao órgão colegial que o destinatário integra ou perante o qual é responsável, expondo os motivos da sua tomada de posição, dando conhecimento a este último.

Artigo 52.º
Participação de infrações

A participação por ilegalidade aos órgãos do Ministério Público, ao Tribunal de Contas e a autoridades inspetivas com poderes disciplinares, tutelares ou contraordenacionais compete exclusivamente ao Provedor de Justiça.

Artigo 53.º

Despacho de arquivamento

1 – São competentes para a decisão final de arquivamento dos processos o Provedor de Justiça e, de acordo com as competências que lhes forem delegadas, os provedores adjuntos.

2 – A competência para determinar o arquivamento dos processos de iniciativa oficiosa é exclusiva do Provedor de Justiça, como também dos processos:

a) em que tenha sido formulado recomendação, pedido de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas ou pedido de verificação de inconstitucionalidade por omissão;
b) outros classificados como DI;
c) aqueles em que o Provedor de Justiça expressamente o determine.

3 – Os Coordenadores podem declarar o arquivamento de processos, quando:

a) houver expressa desistência da queixa inicial;
b) não sobrevenha qualquer resposta, tendo sido solicitada intervenção do queixoso, reputada essencial ao prosseguimento da instrução do processo, por ofício assinado pela entidade decisora, com fixação de prazo não inferior a 30 dias e sob cominação de arquivamento.

4 – No caso da desistência de queixa ser transmitida oralmente, deve ser remetida ao queixoso comunicação escrita em que se dê nota do arquivamento do processo por esse motivo, ou proceder-se a registo expresso no processo da existência da comunicação verbal.

5 – Aquando do seu arquivamento, o processo é classificado nos termos da tabela constante do Anexo VII.

Artigo 54.º

Motivos do arquivamento do processo

1 – Os processos são arquivados quando:

a) for reparada a ilegalidade ou injustiça durante a instrução do processo;

b) for emitida recomendação do Provedor de Justiça;

c) for formulado pedido de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas ou de verificação de inconstitucionalidade por omissão ou recusado tal pedido;

d) o queixoso for encaminhado para meio considerado mais idóneo para fazer valer a sua pretensão;

e) for formulada sugestão ou chamada de atenção ao órgão e serviço competente e não se justificar adotar outro procedimento;

f) factos novos revelem não dispor o Provedor de Justiça de competência;

g) for obtida conclusão de improcedência da queixa ou verificada, após instrução, a impossibilidade ou inutilidade de adoção de outra diligência;

h) desistência expressa ou tácita do queixoso.

2 – Nos casos das alíneas b), ~~e~~ c) e e), embora arquivados para efeitos estatísticos, deverá ser feito o seguimento do processo até que haja resposta da entidade a quem o Provedor de Justiça se dirigiu ou notificação da decisão final do Tribunal Constitucional.

Artigo 55.º

Renovação da queixa

1 – As comunicações dos queixosos que solicitem revisão do despacho de arquivamento ou coloquem questões já decididas são apresentadas diretamente ao Coordenador da área a que o processo respeite.

2 – Se, analisada a exposição, se entender que não é procedente, a mesma será junta ao processo, mantendo-se este arquivado e informando-se o queixoso por ofício a assinar pelo autor do despacho de arquivamento ou através de comunicação telefónica registada no processo, com as explicações pertinentes ou qualquer outro meio idóneo e eficaz.

3 – Se, analisada a exposição, se entender tratar-se de nova queixa ou que se justifica reapreciar as conclusões alcançadas, o Coordenador submete-a a apreciação preliminar.

4 – Organizado novo processo, circulam por apenso os processos anteriores, devendo ser indicadas nos ofícios instrutórios as várias referências.

5 – Para efeitos do disposto no n.º 2 e no n.º 3, considera-se que é de admitir renovação da queixa quando invoque factos novos ou argumentos relevantes e diferentes que careçam de ponderação.

6 – Tratando-se de expediente que apresente relação com queixa liminarmente indeferida ~~rejeitada~~ ou com outras comunicações não admitidas, os elementos disponíveis são apresentados ou referenciados pela Secção de Processos à apreciação preliminar.

TÍTULO IV
Confidencialidade e informação processual

Artigo 56.º
Dever de sigilo quanto a factos

Todos os intervenientes guardam confidencialidade sobre os factos conhecidos na instrução dos processos, competindo ao Coordenador requisitar, em casos excecionais, a guarda dos autos em condições qualificadas de segurança.

Artigo 57.º

Acesso a informação processual

1 – O acesso a informação contida nos autos tem as seguintes restrições:

a) As previstas no artigo 28.º;
b) As que resultam do artigo 12.º do EPJ ou que se encontrem previstas em outros diplomas legais.

2 – Nos casos em que, fundamentadamente, se verifique a existência de documentos sujeitos a restrições de acesso, os mesmos são comunicados de forma parcial sempre que seja possível expurgar a informação relativa à matéria reservada.

3 – Os pedidos de acesso a informação contida nos processos são apresentados aos Coordenadores, para estes se pronunciarem, e decididos pelos provedores adjuntos.

4 – Os pedidos de informação apresentados pelos queixosos, relativamente a documentos que se lhes encontrem dirigidos ou de que se lhes tenha sido dado conhecimento, bem como a documentos que tenham sido por eles juntos ao processo, devem ser satisfeitos de imediato por quem os receba ou, não sendo possível, no prazo máximo de 48 horas.

TÍTULO V

Controlo interno

Artigo 58.º

Registo informático

1 – Por forma a organizar a gestão das queixas que lhe são dirigidas, o Provedor de Justiça organiza e mantém atualizado um sistema de registo informático das queixas e processos do Provedor de Justiça.

2 – O sistema informático do Provedor de Justiça faculta um formulário, de preenchimento simples, para envio e receção de queixas pela Internet.

Artigo 59.º
Mapas mensais

Até ao dia 5 de cada mês, a Divisão de Informática apresenta ao Gabinete e aos Coordenadores os mapas respeitantes ao movimento estatístico do mês precedente.

Artigo 60.º
Informação sobre pendências

Na primeira quinzena de cada semestre, os Coordenadores apresentam ao Provedor de Justiça informação sobre os processos pendentes na respetiva área há mais de um ano.

TÍTULO VI
Relatório anual

Artigo 61.º
Elaboração do relatório

1 – O relatório anual de atividades deve ser enviado a Assembleia da República até 30 de abril de cada ano.

2 – A coordenação da elaboração do relatório anual e da respetiva tradução para língua Inglesa compete ao Gabinete, que para o efeito será apoiado pelos serviços do Provedor de Justiça.

3 – O disposto no número anterior não dispensa a coadjuvação da Assessoria, nos termos do artigo seguinte.

Artigo 62.º
Contribuição das áreas

1 – Até 1 de fevereiro de cada ano, se outro prazo não for fixado, cada Coordenador entrega ao Gabinete uma proposta de texto, a inserir no relatório anual, contendo uma apreciação do ano findo, de acordo com as orientações que forem transmitidas pelo Provedor de Justiça.

2 – Os Coordenadores colaboram com o Gabinete na elaboração da versão inglesa do relatório anual.

TÍTULO VII
Divulgação e Comunicação Social

Artigo 63.º
Publicitação no sítio Internet

1 – São remetidas pelos Coordenadores ao Chefe de Gabinete para divulgação na página eletrónica e inserção na base de dados das recomendações do Provedor de Justiça, independentemente de despacho e sem embargo da publicidade do seu teor por outros meios:

a)As recomendações;

b) Os pedidos de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas, bem como os de verificação de inconstitucionalidade por omissão.

2 – O teor dos atos referidos no número anterior e no artigo anterior é acompanhado por nota explicativa.

3 – São ainda remetidos ao Chefe de Gabinete os demais documentos que o Provedor de Justiça tenha determinado que sejam publicitados no *site*.

Artigo 64.º
Relações com a comunicação social

1 – As relações com a comunicação social são asseguradas exclusivamente pelo Gabinete do Provedor de Justiça.

2 – É responsável pela divulgação de informações à comunicação social o membro do Gabinete do Provedor de Justiça designado para o efeito, cabendo aos Coordenadores fornecer os elementos que lhe forem solicitados.

3 – Em qualquer estado do processo pode o Assessor, o Coordenador ou o Provedor-Adjunto propor ao Provedor de Justiça que se dê conhecimento público de assunto relevante em curso, ou de qualquer intervenção com manifesto interesse público.

TÍTULO VIII
Disposições finais

Artigo 65.º
Norma revogatória

É revogada a Ordem de Serviço n.º 1/PJ/2002, alterada pela Ordem de Serviço n.º 1/PJ/2006 e os despachos internos que contrariem o disposto no presente Regulamento, nomeadamente os despachos 6/2009, 7/2010, 4/2010, 21/2010, 5/2011, 9/2011, 41/2011, 42/2011 de 2011.

Artigo 66.º

Entrada em vigor e produção de efeitos

1 – O presente regulamento entra em vigor na presente data.

2 – Para efeitos estatísticos, todas as operações realizadas sobre processos pendentes em 1 de Janeiro de 2012, ou abertos a partir dessa data, são classificadas e registadas no sistema informático de acordo com o presente Regulamento.

Lisboa, 10 de fevereiro de 2012

O PROVEDOR DE JUSTIÇA

ALFREDO JOSÉ DE SOUSA

Anexo I – REGULAMENTO INTERNO

Código de Boa Conduta Administrativa

CAPÍTULO I
Disposições gerais

Artigo 1.º
Objeto

1. O presente Código de Boa Conduta Administrativa, a seguir designado abreviadamente por Código, estabelece os princípios gerais de boa conduta administrativa aplicáveis nas relações da Administração Pública e seus agentes com os cidadãos, a menos que as mesmas sejam regidas por disposições específicas.
2. Nenhuma disposição do presente Código deve ser interpretada no sentido de restringir os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos, afetar as condições do respetivo exercício ou diminuir o seu âmbito de proteção, estando sempre assegurado o nível de proteção mais amplo.

Artigo 2.º
Âmbito de aplicação

1. O Código tem por destinatários todos os órgãos e serviços da Administração Pública e respetivos agentes, nas suas relações com os cidadãos. A designação de agente público será, a seguir, utilizada referindo-se quer a pessoas titulares de vínculo de nomeação, quer a titulares de contrato de trabalho para o exercício de funções públicas.
2. A Administração Pública adota as medidas necessárias para garantir que as disposições previstas no presente Código são também aplicáveis a outras pessoas que nela trabalhem, tais como pessoas titulares de um contrato de trabalho de direito privado e estagiários.
3. A designação de cidadão, no presente Código, abrange quaisquer pessoas singulares, nacionais, estrangeiras ou apátridas, residentes ou não em Portugal, bem como as pessoas coletivas de natureza privada, quer tenham ou não a sua sede estatutária em Portugal.

CAPÍTULO II
Princípios gerais

Artigo 3.º
Legalidade

Os agentes públicos atuam em conformidade com a Constituição, a lei e o direito. Devem, nomeadamente, velar para que as decisões que afetem os direitos ou interesses legalmente protegidos dos cidadãos tenham um fundamento legal e que o seu conteúdo esteja de acordo com a lei ou com os fins pela mesma prosseguidos.

Artigo 4.º
Prossecução do interesse público

1. Os agentes públicos encontram-se exclusivamente ao serviço da comunidade, prosseguindo o interesse público, no respeito dos direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos.
2. Os agentes públicos regem-se por critérios de dignidade, integridade e probidade, desempenhando as suas funções de modo responsável, competente e diligente.

Artigo 5.º
Igualdade

1. Nas suas relações com os cidadãos, os agentes públicos respeitam o princípio da igualdade, assegurando que situações idênticas são objeto de tratamento igual.
2. Sempre que ocorra uma diferença de tratamento, os agentes públicos devem garantir que a mesma é justificada pelos dados objetivos e relevantes do caso em questão.
3. Aos agentes públicos está vedada qualquer discriminação injustificada dos cidadãos, que tenha designadamente por base a nacionalidade, o género, a raça, a cor, a origem étnica ou social, as características genéticas, a língua, a religião ou crença, as opiniões políticas ou qualquer outra opinião, a condição económica, o nascimento, a deficiência, a idade ou a orientação sexual.

Artigo 6.º
Proporcionalidade

Os agentes públicos atuam com ponderação e razoabilidade. Quando tomam decisões, certificam-se de que as medidas adotadas são adequadas, necessárias e proporcionais aos objetivos a realizar. Devem, nomeadamente, evitar restrições aos direitos dos cidadãos ou impor-lhes encargos, sempre que não existir um equilíbrio razoável entre tais restrições ou encargos e os objetivos que se pretendem alcançar.

Artigo 7.º
Justiça

Os agentes públicos atuam com justiça e equidade, sendo vedadas práticas ou decisões arbitrárias.

Artigo 8.º
Imparcialidade

1. Os agentes públicos são isentos e imparciais, tendo sempre presente a igual dignidade dos cidadãos e a sua igualdade perante a lei.
2. Os agentes públicos devem abster-se de qualquer comportamento que comporte a atribuição de benefício ou de prejuízo ilegítimo para os cidadãos, qualquer que seja a sua motivação. Nos casos em que um serviço público funcione com base em um sistema de prioridade, deve assegurar-se que o mesmo sistema é aberto e transparente.

Artigo 9.º
Independência e objetividade

1. Os agentes públicos devem abster-se de qualquer conduta incompatível com a sua qualidade de servidor da coisa pública ou suscetível de os colocar em situação de conflito de interesses, seja real, potencial ou meramente percecionado como tal, ou de sujeição a qualquer tipo de pressões, designadamente políticas ou de grupos. Em especial, devem recusar participar nas decisões em que tenham interesses pessoais ou familiares, designadamente de índole económica, financeira ou patrimonial.
2. Na sua decisão, o agente público deve ter em consideração todos os fatores pertinentes e atribuir a cada um o peso relativo adequado aos fins da atividade que lhe é pedida, excluindo do âmbito da mesma qualquer elemento irrelevante.

Artigo 10.º
Proteção da confiança

Os agentes públicos pautam a sua atuação por critérios de previsibilidade, coerência e de não contraditoriedade, tendo nomeadamente em consideração a confiança gerada nos cidadãos e as suas legítimas expectativas que decorram de práticas administrativas anteriores do órgão ou serviço público em causa. A modificação destas práticas deve ser devidamente justificada.

Artigo 11.º
Ausência de desvio de poder

A atividade dos agentes públicos deve ser exercida unicamente para os fins estabelecidos pelas disposições pertinentes. O agente público deve, nomeadamente, abster-se de utilizar as suas prerrogativas para fins que não tenham fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse público colocado a seu cargo.

CAPÍTULO III
Direitos dos cidadãos

Artigo 12.º
Direito a uma boa administração

Os cidadãos têm direito a uma boa administração, participando na formação das decisões que os afetem, obtendo uma resposta fundamentada e em tempo útil às suas pretensões e podendo solicitar informação, oralmente ou por escrito, sobre os procedimentos que lhes digam respeito.

Artigo 13.º
Oportunidade da decisão

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito a que os assuntos que lhes digam respeito sejam tratados e decididos com celeridade, respeitando os prazos máximos legalmente definidos. Sempre que a complexidade do assunto exigir prazo mais dilatado, devem, com a brevidade possível, dar conhecimento desse facto ao interessado e indicar um prazo previsível para a respetiva conclusão.
2. Quando esteja em causa o gozo ou o exercício de direitos, liberdades e garantias, deve ser concedida maior celeridade e prioridade sobre os demais procedimentos em curso.

Artigo 14.º
Audição

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito a ser ouvido antes de a seu respeito ser adotada uma medida individual que o atinja desfavoravelmente, em condições de efetividade e sempre que esteja em causa uma decisão que afete os seus direitos ou interesses legalmente protegidos.
2. Nas situações que envolvam um número elevado ou indeterminado de destinatários, os meios legalmente estabelecidos para os mecanismos de audição e de participação devem ser utilizados de modo a que, sem prejuízo do interesse público, seja maximizada a possibilidade de intervenção dos cidadãos.

Artigo 15.º
Fundamentação

1. Os agentes públicos devem garantir a todo o cidadão o direito à fundamentação expressa, clara e acessível das decisões administrativas, nomeadamente das decisões que afetem direitos ou interesses legalmente protegidos, com a indicação completa da motivação de facto e de direito que as sustentam.
2. Os agentes públicos devem abster-se de tomar decisões fundamentadas em motivação insuficiente, obscura ou vaga.

Artigo 16.º
Notificação

Os agentes públicos devem garantir que as decisões suscetíveis de se projetarem na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, lhes sejam atempada e regularmente notificadas.

Artigo 17.º
Indicação dos meios de impugnação

Qualquer decisão administrativa suscetível de se projetar na esfera jurídica dos cidadãos, nomeadamente as que afetem os seus direitos ou interesses legalmente protegidos, devem indicar, com clareza e em tempo útil, os meios disponíveis para a impugnação da decisão, incluindo os de carácter jurisdicional, especificando a respetiva natureza, os prazos legalmente aplicáveis e o órgão competente para a sua apreciação.

Artigo 18.º
Proteção de dados

1. Os agentes públicos que tenham a seu cargo o tratamento de dados pessoais ou que, no exercício das suas funções, tomem conhecimento de dados pessoais, devem estrito respeito à reserva da vida privada dos respetivos titulares e às normas aplicáveis em matéria de proteção das pessoas singulares relativamente ao tratamento de dados pessoais pelas entidades públicas.
2. Os agentes públicos ficam obrigados a sigilo profissional, mesmo após o termo das suas funções, nos termos legais.

Artigo 19.º
Informação e acesso aos documentos administrativos

1. Os órgãos e serviços públicos pautam-se pela abertura e transparência, devendo os agentes públicos, designadamente, assegurar que os cidadãos estão cientes de qual a informação a que têm direito a aceder e quais as condições de exercício do mesmo direito.
2. Os agentes públicos tratam os pedidos de acesso aos arquivos e registos administrativos em conformidade com o princípio da administração aberta e o disposto nas normas aplicáveis em matéria de acesso aos documentos administrativos.

CAPÍTULO IV
Parâmetros de conduta

Artigo 20.º
Atendimento ao público

1. Os agentes públicos devem ser corteses, prestáveis e acessíveis nas suas relações com os cidadãos. Em especial, devem procurar assegurar que os cidadãos estão cientes dos seus direitos e deveres, bem como do que podem ou não esperar da atuação do órgão ou serviço público a que se dirigem.
2. Ao prestar informações e outros esclarecimentos, os agentes públicos devem fazê-lo em termos exatos, completos e claros, tendo sempre presentes as circunstâncias individuais dos interlocutores, designadamente a sua capacidade para compreender as normas e procedimentos em concreto aplicáveis. Em especial, recaindo a informação sobre prazos e requisitos de admissibilidade, devem os agentes públicos assegurar que a informação prestada é inequívoca e suficientemente pormenorizada.
3. Sempre que adequado, os agentes públicos devem informar os cidadãos sobre a existência de organizações ou de meios alternativos de apoio ou assistência que possam satisfazer a sua pretensão.
4. Em caso de erro, os agentes públicos devem estar disponíveis para a sua correção, designadamente e consoante o caso, com revisão do procedimento incorreto, apresentação de um pedido de desculpas ou uma explicação adequada.

Artigo 21.º
Aviso de receção e indicação do agente público competente

1. Deve acusar-se a receção de toda a correspondência devidamente identificada, que seja recebida em órgão ou serviço público e que solicite resposta, no prazo de duas semanas, exceto se uma resposta quanto à matéria de fundo puder ser enviada neste prazo.

2. Não é necessário acusar a receção ou dar qualquer resposta no caso de cartas ou queixas que se tornem abusivas em virtude, designadamente, do seu excessivo número ou do seu carácter manifestamente repetitivo ou despropositado.
3. As comunicações dos órgãos ou serviços públicos devem indicar o nome, cargo e contacto do agente público que tem a seu cargo o tratamento do assunto, quando o contacto pessoal seja possível e adequado ao correto exercício dos direitos dos cidadãos e à obtenção da decisão pública mais ajustada.

Artigo 22.º
Obrigatoriedade de resposta

1. No tratamento dos assuntos que lhes sejam apresentados pelos cidadãos, seja presencialmente, por telefone, carta, correio eletrónico ou telefax, os agentes públicos devem, no quadro das suas funções, prestar as informações e os esclarecimentos necessários e pertinentes de modo completo, claro e compreensível.
2. Sendo necessário, os agentes públicos encaminham os cidadãos para quem, designadamente no mesmo órgão ou serviço público, tenha competência para o tratamento do assunto apresentado.
3. Se se desaconselhar uma resposta imediata a uma questão apresentada verbalmente, pela complexidade da situação, pelo aprofundamento exigido ou pela falta de clareza da pretensão, os agentes públicos devem sugerir ao cidadão interessado que apresente o seu pedido por escrito.
4. Sempre que adequado, os agentes públicos devem, consoante o objeto do pedido de informação, encaminhar o requerente para o serviço ou instituição responsável pelo fornecimento de informações aos cidadãos.
5. Em caso de assuntos que envolvam mais do que um órgão ou serviço público, o respetivo tratamento deve ser especialmente cuidadoso e coordenado, por forma a evitar que as necessidades a salvaguardar sejam descuradas ou sofram dano por esse facto.

Artigo 23.º
Língua

Sem prejuízo do uso das línguas oficiais, os agentes públicos devem corresponder, na medida das suas possibilidades e do serviço em que se integram, às necessidades dos cidadãos, adotando as providências aptas a garantir a compreensão, ainda que mínima, das comunicações que lhes são dirigidas.

Artigo 24.º
Encaminhamento

1. Sempre que um assunto apresentado se enquadre nas competências de outro órgão ou serviço público, devem os agentes públicos proceder ao encaminhamento adequado dos cidadãos interessados.
2. Em caso de correspondência indevidamente endereçada, deve ser oficiosamente remetida ao órgão ou serviço público competente, desse facto dando imediato conhecimento ao interessado.
3. O agente público chamará a atenção do cidadão para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos entregues, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.

Artigo 25.º
Conservação de registos adequados

Os órgãos e serviços públicos devem instituir e manter registos adequados da respetiva atividade, nomeadamente da correspondência entrada e saída, dos documentos recebidos e das decisões tomadas.

CAPÍTULO V
Disposições finais

Artigo 26.º
Divulgação do Código

1. Os órgãos e serviços da Administração Pública adotam as medidas necessárias para garantir que ao presente Código seja dada ampla publicidade junto dos cidadãos, designadamente através da sua disponibilização com hiperligação nas páginas iniciais dos respetivos sítios na Internet.
2. O presente Código deve fazer parte integrante das ações de formação profissional, inicial e contínua, dos agentes públicos.

Artigo 27.º
Adaptação

Devem os serviços públicos promover a publicação de códigos de boa conduta que, com base na lei e no presente código, definam critérios de atuação especialmente dirigidos ao tratamento das situações com relevo ético que tipicamente mais ocorram no seu funcionamento, garantindo a publicitação devida nos termos antecedentes.

Artigo 28.º
Direito de apresentar queixa ao provedor de Justiça

1. Sem prejuízo dos meios de garantia que tenham cabimento legal, qualquer falta de um órgão ou serviço público ou de um seu agente na observância dos princípios estabelecidos no presente Código pode ser objeto de queixa ao provedor de Justiça, nos termos do disposto no artigo 23.° da Constituição da República Portuguesa e no Estatuto do Provedor de Justiça (Lei n.º 9/91, de 9 de Abril).
2. Nos termos do disposto no seu Estatuto, pode o provedor de Justiça proceder a investigações e inquéritos que considere necessários ou convenientes, recomendando as soluções mais adequadas à tutela dos direitos dos cidadãos bem como à melhoria dos serviços públicos e, sendo caso disso, participando às entidades competentes eventuais infrações.

Anexo II - REGULAMENTO INTERNO

Nível 1	Nível 2	Nível 3	Designação da Matéria
200	000	000	Urbanismo e habitação
	001	000	Obras de edificação
	002	000	Utilização das edificações
	003	000	Loteamento e obras de urbanização
	004	000	Conservação e reabilitação de edifícios
	005	000	Áreas urbanas de génese ilegal
	006	000	Projetos das especialidades e ligação a redes públicas
	007	000	Património habitacional público e habitação a custos controlados
	008	000	Arrendamento urbano particular
	009	000	Propriedade horizontal
	010	000	Qualificações profissionais
	011	000	Outros - urbanismo e habitação
201	000	000	Ambiente e recursos naturais
	001	000	Água
	002	000	Solo e subsolo
	003	000	Ruído
	004	000	Floresta
	005	000	Fauna
	006	000	Qualidade do ar
	007	000	Radiações
	008	000	Salubridade
	009	000	Paisagem e luminosidade
	010	000	Gestão de resíduos e efluentes
	011	000	Produtos inflamáveis, tóxicos ou explosivos
	012	000	Outros - ambiente e recursos naturais
202	000	000	Ordenamento do território
	001	000	Geral
		001	Instrumentos de gestão territorial
		002	Regimes territoriais especiais

		003	Obras públicas e avaliação de impacto ambiental
		004	Outros - ordenamento do território - geral
	002	000	Domínio público
		001	Via pública
		002	Estradas e caminhos públicos
		003	Domínio público marítimo e fluvial
		004	Outros - ordenamento do território - domínio público
	003	000	Expropriação por utilidade pública
		001	Procedimento
		002	Vias de facto
		003	Reversão
		004	Outros - ordenamento do território - expropriação por utilidade pública
	004	000	Servidões administrativas
	005	000	Direito de preferência
	006	000	Outros - ordenamento do território
203	000	000	Cultura
	001	000	Património cultural, arquitetónico e arqueológico
	002	000	Museus, arquivos e bibliotecas
	003	000	Artes e espetáculos
	004	000	Direitos de autor
	005	000	Outros - cultura
204	000	000	Lazeres
	001	000	Caça e pesca lúdica
	002	000	Turismo
	003	000	Jogo
	004	000	Animais de companhia
	005	000	Náutica e aeronáutica de recreio
	006	000	Diversões
	007	000	Desporto
	008	000	Outros - lazeres
205	000	000	Outras questões relativas ao direito ao ambiente e à qualidade de vida
206	000	000	Assuntos económicos

	001	000	Comércio
	002	000	Concorrência
	003	000	Empresas
	004	000	Outras Atividades Económicas / Profissões
	005	000	Outros - assuntos económicos
207	000	000	Assuntos financeiros
	001	000	Banca
	002	000	Dívidas
	003	000	Mercado de capitais
	004	000	Seguros
	005	000	Outros - assuntos financeiros
208	000	000	Consumo
	001	000	Água
	002	000	Correios
	003	000	Eletricidade
	004	000	Gás
	005	000	Internet
	006	000	Livro de Reclamações
	007	000	Outros bens e serviços
	008	000	Publicidade
	009	000	Resíduos
	010	000	Telefone
	011	000	Televisão
	012	000	Transportes
	013	000	Turismo
	014	000	Vias de comunicação
	015	000	Outros - consumo
209	000	000	Contratação pública
	001	000	Concursos públicos
	002	000	Outros - contratação pública
210	000	000	Fiscalidade
	001	000	Avaliações

	002	000	Benefícios fiscais
	003	000	Execuções Fiscais
	004	000	Imposto de Selo
	005	000	Imposto Municipal sobre as Transmissões Onerosas de Imóveis
	006	000	Imposto Municipal sobre Imóveis
	007	000	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
	008	000	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares
	009	000	Imposto sobre o Valor Acrescentado
	010	000	Imposto sobre Veículos
	011	000	Imposto Único de Circulação
	012	000	Impostos Especiais de Consumo
	013	000	Infrações fiscais
	014	000	Matrizes prediais
	015	000	Obrigações acessórias
	016	000	Reclamações, impugnações e recursos
	017	000	Taxas e outros tributos
	018	000	Outros - fiscalidade
211	000	000	Fundos europeus e nacionais
	001	000	Agricultura
	002	000	Educação
	003	000	Emprego
	004	000	Empresas
	005	000	Outros - fundos europeus e nacionais
212	000	000	Responsabilidade civil
	001	000	Por danos decorrentes de acidentes
	002	000	Por danos decorrentes do extravio de correspondência ou bagagem
	003	000	Por danos relacionados com a prestação de serviços públicos
	004	000	Por danos relacionados com o exercício da atividade administrativa
	005	000	Outros - responsabilidade civil
213	000	000	Outras questões relativas a direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos
214	000	000	Sistema de Segurança Social
	001	000	Prestações

	001	Velhice
	002	Invalidez
	003	Pensão unificada
	004	Morte
	005	Dependência
	006	Desemprego
	007	Parentalidade
	008	Doença
	009	Prestações familiares
	010	Deficiência (BD, SEE, SMV, SATP)
	011	Complemento solidário para idosos
	012	Rendimento social de inserção
	013	Cumulação de prestações
	014	Ação social
	015	Garantia salarial
	016	Garantia de alimentos a menores
	017	Outros - sistema de Segurança Social - prestações
002	000	Serviços e estabelecimentos sociais
	001	Apoio domiciliário
	002	Acolhimento familiar
	003	Creches, infantários e amas
	004	Lares de idosos e centros de dia
	005	Outros - sistema de Segurança Social - serviços e estabelecimentos sociais
003	000	Contribuições e dívidas
	001	Inscrição
	002	Registo de remunerações
	003	Taxas contributivas
	004	Dívidas de contribuições
	005	Dívidas de prestações indevidas
	006	Contraordenações
	007	Outros - sistema de Segurança Social - contribuições e dívidas
004	000	Outros - sistema de Segurança Social

215	000	000	Regime de proteção social convergente e apoio social na Administração Pública
	001	000	Prestações
		001	Aposentação por velhice
		002	Aposentação por invalidez
		003	Pensão unificada
		004	Pensões de preço de sangue, por serviços relevantes e outras
		005	Prestações por morte
		006	Prestações familiares
		007	Prestações no âmbito da deficiência
		008	Outros - regime de proteção social convergente e apoio social na Administração Pública - prestações
	002	000	Relação contributiva
		001	Inscrição
		002	Quotas e contribuições
		003	Dívidas
		004	Contagem de tempo de serviço
		005	Outros - regime de proteção social convergente e apoio social na Administração Pública - relação contributiva
	003	000	Apoio social na Administração Pública
		001	Serviços Sociais da Administração Pública
		002	Outras entidades
		003	Outros - regime de proteção social convergente e apoio social na Administração Pública - apoio social na Administração Pública
	004	000	Outros - regime de proteção social convergente e apoio social na Administração Pública
216	000	000	Situações especiais de proteção social
	001	000	Militares
		001	Reforma e complementos
		002	Invalidez
		003	Deficientes das Forças Armadas (DFA)
		004	Prestações complementares a ex-combatentes (SEP, AVP, CEP)
		005	Outros - situações especiais de proteção social - militares
	002	000	Bancários
	003	000	Advogados e solicitadores
	004	000	Fundos de pensões e similares
	005	000	Outros - situações especiais de proteção social

217	000	000	Doenças profissionais
	001	000	Certificação da doença
	002	000	Prestações pecuniárias
	003	000	Prestações em espécie
	004	000	Outros - doenças profissionais
218	000	000	Emprego e formação profissional
	001	000	Inscrição e anulação da inscrição nos Centros de Emprego do IEFP
	002	000	Formação profissional
	003	000	Outros - emprego e formação profissional
219	000	000	Habitação social
220	000	000	Outras questões relativas a direitos sociais
221	000	000	Relação de emprego público
	001	000	Ação disciplinar
	002	000	Acidentes de trabalho / Doenças profissionais
	003	000	Avaliação do desempenho
	004	000	Cargos dirigentes
	005	000	Carreira
		001	Alteração do posicionamento remuneratório
		002	Carreira geral
		003	Carreira especial
		004	Outros - relação de emprego público - carreira
	006	000	Contratos de prestação de serviços
	007	000	Garantias de imparcialidade
	008	000	Igualdade e não discriminação
		001	Assédio
		002	Outros - relação de emprego público - igualdade e não discriminação
	009	000	Mobilidade especial
	010	000	Mobilidade geral
		001	Cedência de interesse público
		002	Mobilidade interna
		003	Outros - relação de emprego público - mobilidade geral
	011	000	Negociação coletiva

	012	000	Proteção da parentalidade
	013	000	Prestação do trabalho
		001	Duração do trabalho / horário
		002	Férias e faltas
		003	Local do trabalho
		004	Ocupação efetiva
		005	Trabalho extraordinário
		006	Outros - relação de emprego público - prestação do trabalho
	014	000	Recrutamento
	015	000	Relações coletivas de trabalho
		001	Atividade sindical
		002	Comissões de trabalhadores
		003	Conflitos coletivos
		004	Contratação coletiva
		005	Greve
		006	Outros - relação de emprego público - relações coletivas de trabalho
	016	000	Remunerações
		001	Posição remuneratória
		002	Prémios de desempenho
		003	Suplementos remuneratórios
		004	Outros - relação de emprego público - remunerações
	017	000	Segurança, higiene e saúde no trabalho
	018	000	Vínculo
		001	Cessação da relação jurídica de emprego público
		002	Constituição da relação jurídica de emprego público
		003	Precariedade
		004	Suspensão do contrato
		005	Outros - relação de emprego público - vínculo
	019	000	Outros - relação de emprego público
222	000	000	Relação laboral privada
	001	000	Ação disciplinar
	002	000	Acidentes de trabalho / Doenças profissionais

	003	000	Cessação do contrato
	004	000	Formação do contrato
	005	000	Igualdade e não discriminação
		001	Assédio
		002	Outros - relação laboral privada - igualdade e não discriminação
	006	000	Proteção da parentalidade
	007	000	Precariedade
	008	000	Prestação do trabalho
		001	Duração do trabalho / horário
		002	Férias e faltas
		003	Local do trabalho
		004	Ocupação efetiva
		005	Trabalho suplementar
		006	Outros - relação laboral privada - prestação do trabalho
	009	000	Relações coletivas de trabalho
		001	Atividade sindical
		002	Comissões de trabalhadores
		003	Conflitos coletivos
		004	Contratação coletiva
		005	Greve
		006	Outros - relação laboral privada - relações coletivas de trabalho
	010	000	Retribuição
	011	000	Segurança, higiene e saúde no trabalho
	012	000	Vicissitudes contratuais
		001	Suspensão do contrato
		002	Outros - relação laboral privada - vicissitudes contratuais
	013	000	Outros - relação laboral privada
223	000	000	Outras questões relativas a direitos dos trabalhadores
224	000	000	Administração da Justiça
	001	000	Atrasos judiciais
		001	Magistratura judicial
		002	Ministério Público

		003	Secretaria judicial
		004	Agentes e solicitadores de execução
		005	Peritos
		006	Administradores de insolvência
		007	Segurança Social / Santa Casa da Misericórdia de Lisboa
		008	Instituto Nacional de Medicina Legal
		009	Balcão Nacional de Injunções
		010	Julgados de Paz
		011	Outros - administração da justiça - atrasos judiciais
	002	000	Outros problemas da justiça
		001	Proteção de Crianças e Jovens em Perigo
		002	Programas Especiais de Segurança
		003	Proteção às Vítimas de Crimes
		004	Garantia de Alimentos Devidos a Menores
		005	Registo criminal e de contumazes
		006	Custas processuais
		007	Outros - administração da justiça - outros problemas da justiça
	003	000	Acesso ao direito
	004	000	Deontologia dos Advogados
	005	000	Deontologia dos Solicitadores e Agentes de Execução
	006	000	Organização e infraestruturas judiciárias
	007	000	Cooperação judiciária internacional
	008	000	Decisão judicial
	009	000	Outros - administração da Justiça
225	000	000	Segurança Interna
	001	000	Atuação policial
	002	000	Omissão de intervenção policial
	003	000	Armas e explosivos
	004	000	Outros - Segurança Interna
226	000	000	Assuntos rodoviários
	001	000	Sinalização e ordenamento rodoviário
	002	000	Contraordenações rodoviárias

	003	000	Carta e escolas de condução
	004	000	Outros - assuntos rodoviários
227	000	000	Registos e notariado
	001	000	Registos
	002	000	Notariado
	003	000	Cartão do Cidadão
	004	000	Outros - registos e notariado
228	000	000	Outras questões relativas ao direito à Justiça e à Segurança
229	000	000	Assuntos político-constitucionais
230	000	000	Ciência
231	000	000	Comunicação social
232	000	000	Educação
	001	000	Educação Pré-Escolar
	002	000	Primeiro ciclo EB
	003	000	Segundo e terceiro ciclos EB
	004	000	Ensino Secundário
	005	000	Ensino Superior
	006	000	Outros - educação
233	000	000	Direito dos Estrangeiros
	001	000	Autorização de residência
	002	000	Vistos
	003	000	Títulos
	004	000	Outros - direito dos estrangeiros
234	000	000	Inconstitucionalidade
	001	000	Ação
	002	000	Omissão
	003	000	Ilegalidade
	004	000	Outros - inconstitucionalidade
235	000	000	Nacionalidade
	001	000	Atribuição
	002	000	Naturalização
	003	000	Outras formas de aquisição

	004	000	Outros - nacionalidade
236	000	000	Assuntos penitenciários
	001	000	Alimentação
	002	000	Alojamento
	003	000	Correspondência / telefone
	004	000	Flexibilização
	005	000	Ocupação
	006	000	Organização do estabelecimento
	007	000	Saúde
	008	000	Segurança e disciplina
	009	000	Transferência
	010	000	Violência
	011	000	Visitas
	012	000	Outros - assuntos penitenciários
237	000	000	Saúde
	001	000	Acesso ao SNS
	002	000	Procedimentos administrativos
	003	000	Fiscalização e Regulação
	004	000	Taxas moderadoras
	005	000	Socorro e transporte de doentes
	006	000	Instalações
	007	000	Prestação de cuidados
	008	000	Subsistemas de saúde
	009	000	Medicamentos
	010	000	Outros - saúde
238	000	000	Outros Direitos Fundamentais
	001	000	Proteção de dados
	002	000	Acesso a documentos
	003	000	Liberdade de profissão
	004	000	Participação política
	005	000	Discriminação
	006	000	Outros - outros direitos fundamentais

239	000	000	Outras questões

4

ANEXO III – REGULAMENTO INTERNO

Regulamento Interno

Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência

Considerando, por um lado, as preocupações que levaram à criação do N-CID – Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência, designadamente, a especial vulnerabilidade daqueles grupos;

Considerando, por outro lado, que através das Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência são sinalizadas situações cuja resolução necessita de uma intervenção que deve ir além da mera informação ou do encaminhamento;

Considerando, igualmente, a necessidade de serem estabelecidos critérios uniformes de atuação nas três Linhas e relativamente às diferentes situações nelas tratadas;

Com base nas competências que lhe foram atribuídas pelo despacho do provedor de Justiça de 20 de outubro de 2009, referente à Proposta de Reorganização da Atividade da Unidade de Projeto, em especial o ponto 7, a Provedora-Adjunta para os Direitos da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência aprova o seguinte REGULAMENTO INTERNO das Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência.

CAPÍTULO I
Organização e funcionamento das Linhas

Artigo 1.º
Integração das Linhas no N-CID

1. As Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência («as Linhas») funcionam integradas no Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência («o N-CID»).
2. Na tramitação dos assuntos tratados pelas Linhas será observada a seguinte hierarquia:

a) Provedora-Adjunta para os Direitos da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência («a provedora-adjunta»);
b) Coordenador do N-CID («o coordenador»);
c) Técnicos das Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência («os técnicos»).

Artigo 2.º

Atribuições das Linhas

As Linhas tratam de modo informal e expedito as queixas que recebam relativas à situação de crianças, idosos e cidadãos com deficiência cujos direitos tenham sido violados ou estejam em perigo de o ser, apresentadas pelos próprios ou por outrem no seu interesse, bem como prestam informação sobre os direitos de cada um destes grupos de cidadãos.

Artigo 3.º

Atendimento nas Linhas

1. Não obstante a tendencial especialização nas matérias, os técnicos estão habilitados a assegurar o atendimento de qualquer uma das Linhas.
2. Por razões funcionais, a provedora-adjunta ou o coordenador podem instituir um sistema de rotatividade no atendimento das Linhas, bem como determinar que a mesma pessoa acumule o atendimento de mais do que uma Linha em simultâneo.

Artigo 4.º

Horário de funcionamento

1. O atendimento das chamadas nas Linhas é feito nos dias úteis, entre as 9h30 e as 17h30.
2. Em regra, o período de almoço decorre entre as 13h00 e as 14h00.
3. Se possível, deve ser assegurada a presença de um técnico no atendimento durante o período de almoço.
4. Fora dos períodos de atendimento estabelecidos no n.º 1, e sempre que não seja possível a presença de um dos técnicos, nos termos do n.º 3, a gravação automática de chamadas é assegurada.
5. Diariamente, no princípio da manhã e no final da tarde, o técnico incumbido do atendimento de cada Linha procede à audição das mensagens gravadas no respetivo *voice mail* e dá resposta àquelas que careçam de tratamento ou cujo autor solicite contacto.

CAPÍTULO II
Tratamento das chamadas

Artigo 5.º

Tratamento das chamadas

No tratamento das chamadas que recebam os técnicos podem, consoante os casos:

a) Elucidar o utente sobre o âmbito de atuação do provedor de Justiça, designadamente esclarecendo que, em regra, este apenas intervém para prevenir ou reparar ações ou omissões ilegais ou injustas por parte dos poderes públicos, com desrespeito pelos direitos fundamentais dos cidadãos;
b) Prestar informação sobre os direitos que assistam ao utente ou interessado;
c) Encaminhar o utente para as entidades públicas competentes para tratamento do caso exposto;
d) Contactar diretamente as entidades públicas competentes, designadamente, quando a complexidade das situações o justifique ou quando o utente não revele capacidade para fazer esse contacto; e/ou
e) Estabelecer contactos com entidades não públicas, no respeito pelo disposto no n.º 2 do artigo 2.º do Estatuto do Provedor de Justiça, se o interesse do utente ou interessado o justificar.

Artigo 6.º

Questões resolvidas na própria chamada

No tratamento das solicitações recebidas, e sempre que a questão colocada possa ser resolvida na própria chamada, o técnico:

a) Regista a chamada na base de dados da Linha;
b) Informa os utentes nos termos das alíneas a) e b) do artigo anterior;
c) Encaminha os utentes nos termos da alínea c) do artigo anterior.

Artigo 7.º
Chamadas que impliquem diligências subsequentes

Nas situações que não puderem ser resolvidas na própria chamada, realizam-se as seguintes diligências:

a) Registo da chamada na base de dados da Linha;

b) Criação de um dossier relativo ao caso, com atribuição de número, que será o mesmo que for atribuído à chamada no seguimento da operação referida na alínea anterior;
c) Atuação nos termos do artigo 5.º, assegurando:
i. Comunicação telefónica da situação ao serviço competente e envio de comunicação escrita, quando tal for solicitado pelo serviço, com vista a sinalizar a situação e a promover os contactos que se justifiquem entre aquele e o utente;
ii. Acompanhamento da atuação do serviço em questão, no sentido de confirmar a veracidade da situação e conhecer a intervenção assegurada;
iii. Elucidação dos utentes relativamente à atuação da Linha no caso concreto e aos resultados obtidos.

Artigo 9.º
Dossier

1. Todas as diligências realizadas pelas Linhas no tratamento das chamadas referidas no artigo anterior, designadamente, as comunicações com as entidades competentes e com os utentes, serão documentadas no dossier criado ao abrigo da alínea b) do artigo 7.º.
2. Cada Linha mantém um arquivo dos dossiers relativos às respetivas chamadas.
3. Todas as diligências efetuadas no tratamento de chamadas são contabilizadas no relatório mensal.

Artigo 10.º
Proposta de abertura de processo

1. Compete aos técnicos fazer a avaliação da necessidade de propor a abertura de processo.
2. Em qualquer caso, os técnicos remetem ao coordenador proposta de abertura de processo se tiver decorrido 1 mês após a receção da chamada sem que tenha sido possível dar o seu tratamento por encerrado.
3. A proposta de abertura de processo é remetida ao coordenador, em documento que descreva sucintamente a situação.
4. A abertura de processo conduz ao arquivamento do dossier, devendo cópia do mesmo ser integrada no processo.

CAPÍTULO III

Relatório de atividades

Artigo 11.º

Registo diário na base de dados

Cada Linha regista, diariamente, na respetiva base de dados, todas as chamadas recebidas e realizadas.

Artigo 12.º
Relatório mensal

1. Até ao dia 5 de cada mês, cada Linha elabora um relatório mensal da sua atividade, do qual constam o número de chamadas recebidas e feitas, os assuntos versados, as diligências realizadas, os processos abertos no seguimento de proposta dos técnicos e outras atividades realizadas, de acordo com o modelo em anexo.
2. Os dados relativos a cada Linha são remetidos ao coordenador, que os submete à consideração da provedora-adjunta.

Artigo 13.º
Dados anuais acumulados

1. Cada Linha dispõe de dados atualizados relativos à sua atividade desde o dia 1 de janeiro do ano em curso.
2. A atualização dos dados é feita, mensalmente, por ocasião da elaboração do relatório mensal.
3. Do registo anual acumulado constarão os mesmos dados que integram o relatório mensal.

Artigo 14.º
Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de março de 2012.

A Provedora-Adjunta

Helena Vera-Cruz Pinto

9.2.2012

7

ANEXO IV – REGULAMENTO INTERNO

ANO 20__

1. Identificação do Assessor:

Área

Nome:

2. Atividades de especial relevância desenvolvidas durante o ano:

_____

_____

3. Circunstâncias com repercussão funcional:

_____

_____

4. Apreciação quantitativa:

(N.º de processos distribuídos, n.º de processos arquivados com indicação dos motivos de arquivamento, n.º de processos com tramitação superior a 1 ano.)

_____

_____

_____

_____

5. Apreciação qualitativa de acordo com a seguinte lista de competências:

– Orientação para o serviço público (capacidade para integrar no exercício da sua atividade os valores éticos e deontológicos do serviço público, prestando um serviço orientado para o cidadão);

– Organização e autonomia (capacidade para organizar e controlar a sua atividade, estabelecendo prazos e determinando prioridades, e atuar de modo proactivo);

– Informalidade (grau de informalidade na instrução dos processos de modo a garantir celeridade e eficácia)

– Análise da informação e sentido crítico (capacidade para identificar, interpretar e avaliar determinados tipos de dados e relacioná-los de forma lógica);

– Conhecimentos especializados e experiência (conjunto de saberes, informação técnica e experiência profissional essenciais ao adequado desempenho das funções);

– Relacionamento interpessoal (capacidade para interagir adequadamente com pessoas de diferentes características e contactos profissionais, nomeadamente cooperação com o coordenador e assessores da área e com os coordenadores e assessores das outras áreas);

– Adaptação e melhoria contínua (capacidade de se ajustar à mudança e a novos desafios profissionais e de se empenhar no desenvolvimento e atualização técnica);

– Comunicação (capacidade para se expressar, por escrito e oralmente, com clareza e precisão, adaptar linguagem a diversos tipos de interlocutores e demonstrar respeito pelas ideias dos outros.

_____

_____

_____

_____

_____, _____ de _____ de _____

O Coordenador

_____

6. Parecer do Provedor-Adjunto

_____

_____

_____

_____

_____, _____ de _____ de _____

_____

7. Foi dado conhecimento ao interessado em:

_____

_____

Anexo V – Ofício a acusar a receção da queixa – Q1

Ex.mo Senhor

V.ª Ref.ª	*V.ª Comunicação*	*Nossa Ref.ª*
		Proc. Q - / .(A)

Assunto:

Informo que a queixa de V. Ex.ª., dirigida ao Provedor de Justiça, com entrada em ..../.../..., deu origem ao processo **Q -..../... (A..),** cuja referência se pede seja assinalada em futura correspondência sobre este mesmo assunto. O processo foi distribuído à Área___ que trata do(s) Direito(s) _____, estando a cargo do Assessor Dr.....

Chamo a atenção para o facto de que, nos termos da legislação em vigor, a intervenção do Provedor de Justiça não suspende o decurso de quaisquer prazos, quer administrativos, quer judiciais.

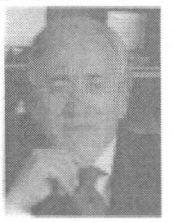
Esclarece-se que o Provedor de Justiça não dispõe de competência legal para anular, revogar ou modificar os atos dos poderes públicos (artigo 22.º, n.º 1 do Estatuto do Provedor de Justiça – Lei n.º 9/91, de 9 de abril), sendo a sua atuação apenas persuasória e baseada em propostas ou recomendações.

Agradece-se o preenchimento do questionário em anexo, que é anónimo e confidencial, remetendo-o à Provedoria de Justiça, em sobrescrito que se junta, com dispensa de franquia postal.

Com os melhores cumprimentos,

O COORDENADOR

Anexo: questionário impresso.



É importante conhecer as pessoas e as entidades que pedem a minha intervenção. Por favor, ajude-me a melhorar a minha atuação respondendo ao seguinte questionário.

Atenção
Se a queixa é feita por uma empresa, uma associação ou outra pessoa coletiva, basta responder até ao número 3, *inclusive*.

1. É a primeira vez que se dirige ao Provedor de Justiça?
Sim ☐ **Não** ☐

Se respondeu não:

1.1. Quantas vezes já se queixou anteriormente ao Provedor de Justiça?
Uma ☐
Duas a cinco vezes ☐
Mais de cinco vezes ☐

1.2. É a primeira vez que o faz no ano em curso?
Sim ☐
Não ☐ **Se respondeu não a esta pergunta, e se já respondeu a outro questionário no ano em curso, termine aqui o preenchimento.**

2. Residência / sede
Concelho de _____
Distrito/Região Autónoma: _____
País (se estrangeiro): _____

3. De entre as razões abaixo apontadas, indique a razão principal (uma só) que o levou a queixar-se ao Provedor de Justiça:

Imparcialidade	☐	**Capacidade de pressão/influência**	☐
Competência	☐	**Rapidez e informalidade**	☐
Reparação de injustiças	☐	**Última alternativa de solução**	☐
Confiança	☐		

4. Qual é a sua idade?

Menor de 18 anos	☐	**Entre 18 e 29 anos**	☐
Entre 30 e 39 anos	☐	**Entre 40 e 49 anos**	☐
Entre 50 e 59 anos	☐	**Entre 60 e 65 anos**	☐
Entre 66 e 75 anos	☐	**Mais de 75 anos**	☐

5. Sexo

Masculino ☐ **Feminino** ☐

6. Habilitações literárias

Sem habilitações ☐

Ensino básico
- **Primeiro ciclo** ☐
- **Mais do que primeiro ciclo** ☐

Ensino secundário ☐

Curso Técnico Profissional ☐

Ensino superior
- **Bacharelato** ☐
- **Licenciatura** ☐
- **Mestrado/pós-graduação** ☐
- **Doutoramento** ☐

Outro ☐ **qual?** _____

7. Qual é a sua situação socioprofissional?

Agricultor/Pescador	☐	**Industrial**	☐
Militar	☐	**Profissão liberal**	☐
Proprietário	☐	**Recluso**	☐
Aposentado ou reformado	☐	**Comerciante**	☐
Desempregado	☐	**Doméstica**	☐
Estudante	☐		
Trabalhador da Adm. Central, Regional ou Local			☐
Trabalhador de empresa do sector público			☐
Trabalhador do sector privado			☐

Outra ☐ **qual?** _____

Atenção
Não assine este questionário.

Obrigado pela sua colaboração.

O Provedor de Justiça,

Alfredo José de Sousa

ANEXO VII – TABELA DE CÓDIGOS DE ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS

21 000	**Arquivamento sumário** (artigo 31.º do regulamento interno).
22 000	**Reparação da ilegalidade ou injustiça durante a instrução do processo** (alínea a) do artigo 54.º do regulamento interno).
23 000	**Emissão de recomendação pelo provedor de Justiça** (alínea b) do artigo 54.º do regulamento interno).
24 000	**Formulação de pedido de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas ou de verificação de inconstitucionalidade por omissão** (alínea c) do artigo 54.º do regulamento interno).
25 000	**Encaminhamento do queixoso para o meio considerado mais idóneo para fazer valer a sua pretensão** (alínea d) do artigo 54.º do regulamento interno).
26 000	**Formulação de chamada de atenção ao órgão ou serviço competente se não se justificar adotar outro procedimento** (alínea e) do artigo 54.º do regulamento interno).
27 000	**Factos novos revelem não dispor o provedor de Justiça de competência** (alínea f) do artigo 54.º do regulamento interno).
28 000	**Conclusão de improcedência da queixa ou verificação, após instrução, da impossibilidade ou inutilidade de adoção de outra diligência** (alínea g) do artigo 54.º do regulamento interno).
29 000	**Desistência expressa ou tácita do queixoso** (alínea h) do artigo 54.º do regulamento interno).