



© Ryoji Iwata (unsplash.com)

Palácio Vilalva
Rua Marquês de Fronteira
1069-452 Lisboa PORTUGAL

Tel.: (+351) 213926600/19/21/22
Fax: (+351) 213961243
provedor@provedor-jus.pt



provedor-jus.pt

PROVEDOR DE JUSTIÇA NA DEFESA DOS CIDADÃOS



PROVEDOR DE JUSTIÇA
Na defesa dos cidadãos



**PROVEDOR
DE JUSTIÇA**

1 Quem somos?

O Provedor de Justiça é um órgão do Estado independente que recebe queixas de pessoas cujos direitos fundamentais tenham sido violados ou que se sintam prejudicadas por atos injustos ou ilegais da administração pública ou de outros poderes públicos.

Inspirado no conceito sueco de "Ombudsman", o Provedor de Justiça atua desde 1975 como defensor dos direitos das pessoas e ve promotor de uma administração pública mais justa e eficaz.

Em Portugal, o Provedor de Justiça é também Instituição Nacional de Direitos Humanos e Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura e de Maus-Tratos, contribuindo para a aplicação dos instrumentos de direito internacional de que o Estado português é parte, bem como para a promoção dos direitos humanos.

2 Como atuamos?

O Provedor de Justiça pode intervir por iniciativa própria, mas, na maioria dos casos, analisa as queixas apresentadas pelas pessoas, ouve as entidades visadas e procura resolver, de forma rápida e informal, as questões apresentadas.

Dispõe de poderes para solicitar informações, realizar investigações e conduzir inquéritos, incluindo visitas de inspeção a qualquer setor da Administração Pública.

O Provedor de Justiça não possui poderes de decisão vinculativa. A sua eficácia reside na fundamentação das suas conclusões e na capacidade de mediação, podendo enviar alertas, sugestões ou recomendações aos órgãos competentes para prevenir ou corrigir injustiças. Pode ainda pedir ao Tribunal Constitucional a fiscalização de normas.

3 Quem pode apresentar queixa?

Qualquer pessoa - portuguesa, estrangeira ou apátrida - e também empresas, associações e outras pessoas coletivas, podem apresentar queixa contra ações ou omissões dos poderes públicos que considerem ilegais ou injustas. Não é necessário demonstrar interesse direto, pessoal ou legítimo, nem respeitar prazos específicos para recorrer ao Provedor de Justiça.

4 O que pode ser alvo de queixa?

Podem ser objeto de queixa atos ou omissões dos poderes públicos, incluindo:

- Serviços da Administração Pública (central, regional e local);
- Forças Armadas e de Segurança;
- Institutos Públicos e Entidades Administrativas Independentes;
- Empresas públicas ou de capitais públicos;
- Concessionárias de serviços públicos ou de bens do domínio público, como a TAP, a EDP ou os CTT.

5 O que está fora do nosso âmbito?

O Provedor de Justiça não pode intervir em:

- Conflitos entre particulares;
- Questões em apreciação pelos tribunais;
- Casos envolvendo a atuação de entidades estrangeiras.

6 Como se apresenta uma queixa?

- Preenchimento de formulário disponível no sítio da Internet do Provedor de Justiça;
- Carta, telefone ou correio eletrónico;
- Entrega presencial nas instalações do Provedor de Justiça ou em qualquer serviço do Ministério Público, que as remeterá à Provedoria;
- Existem ainda três linhas telefónicas gratuitas especialmente vocacionadas para o atendimento de pessoas com deficiência, idosos e crianças.

7 O que deve constar numa queixa?

- Identificação do autor da queixa, incluindo morada e contacto telefónico (não são aceites queixas anónimas, mas os dados do reclamante não serão divulgados sem consentimento);
- Descrição clara e sucinta do motivo da reclamação e identificação da entidade visada;
- Indicação das iniciativas já tomadas junto da entidade reclamada e respetivas respostas;
- Documentos ou outros elementos de prova (ex.: fotografias, correspondência) que sustentem os argumentos apresentados.

8 É preciso pagar?

Não.

Apresentar queixas ao Provedor de Justiça é totalmente gratuito e não exige a constituição de advogado. O funcionamento da instituição é financiado pelo Orçamento do Estado.

9 Todas as queixas recebem resposta?

Sim.

Todos os reclamantes recebem uma resposta ou orientação. O prazo de resposta pode depender de informações solicitadas às entidades competentes. Caso a queixa não se enquadre no âmbito de atuação do Provedor de Justiça, o cidadão será informado e, sempre que possível, encaminhado para as autoridades competentes.

É importante notar que a intervenção do Provedor de Justiça não suspende o decurso de quaisquer prazos, designadamente os de recurso hierárquico e contencioso.