



PROVEDORIA DE JUSTIÇA

Regulamento n.º 182/2022

Sumário: Regulamento de Organização e Funcionamento dos Serviços de Apoio ao Provedor de Justiça.

A organização dos serviços de apoio ao Provedor de Justiça, definida pelo seu Estatuto e pela sua Lei Orgânica, precisa de ser adequada ao exercício das novas competências que, ao longo das últimas três décadas, ao Provedor foram sendo conferidas. O exercício cabal das funções que hoje lhe cabem enquanto sede da Instituição Nacional de Direitos Humanos e do Mecanismo Nacional de Prevenção contra a Tortura e outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes requer um quadro normativo apropriado no âmbito do qual se discipline o modo de exercício destas novas funções, que vieram acrescer à sua competência precípua de recebimento de queixas definida no artigo 23.º da Constituição.

A nova orgânica da Provedoria de Justiça, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 80/2021, de 6 de outubro, visa responder a este repto. O presente regulamento vem completá-la, estabelecendo — dentro do quadro de informalidade e proximidade que distingue, em geral, a atuação do Ombudsman — o instrumento final de organização dos seus serviços e de disciplina dos seus procedimentos.

Assim, nos termos do disposto pelo n.º 2 do artigo 17.º do Estatuto do Provedor de Justiça, aprovo o seguinte regulamento.

Proceda-se à sua publicação no *Diário da República*.

28 de janeiro de 2022. — A Provedora de Justiça, *Maria Lúcia Amaral*.

Regulamento

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento disciplina a organização e o modo de funcionamento dos serviços de apoio ao Provedor de Justiça, desenvolvendo o quadro geral estabelecido pelo respetivo Estatuto e pela Lei Orgânica da Provedoria de Justiça.

TÍTULO I

Da organização dos serviços

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 2.º

Composição da Provedoria de Justiça

- 1 — A Provedoria de Justiça integra os serviços de apoio ao Provedor de Justiça.
- 2 — Compõem a Provedoria de Justiça:

- a) Os Provedores-adjuntos;
- b) O Gabinete;
- c) O Secretário-Geral;
- d) Os Departamentos;
- e) Os Serviços Administrativos.



Artigo 3.º

Estatuto e Lei Orgânica

1 — Os Provedores-adjuntos exercem as funções que lhe são atribuídas pelo Estatuto e pela Lei Orgânica.

2 — O Gabinete tem a composição definida pelo Estatuto, e os seus membros exercem as funções que lhe são cometidas pela Lei Orgânica.

3 — O Secretário-Geral exerce as funções que lhe são cometidas pela Lei Orgânica.

Artigo 4.º

Os Departamentos

1 — São Departamentos da Provedoria de Justiça:

- a) A Área de Intervenção Geral;
- b) O Mecanismo Nacional de Prevenção;
- c) O Gabinete de Direito e Relações Internacionais;
- d) O Gabinete de Estudos e Projetos.

2 — As competências de cada Departamento são as definidas pela Lei Orgânica.

Artigo 5.º

Coordenadores e assessores

1 — Os coordenadores e assessores a que se refere o artigo 17.º, n.º 1, do Estatuto prestam serviço nos Departamentos.

2 — Os coordenadores são em número de seis e os assessores em número de quarenta.

3 — Salvo o disposto pelo artigo 12.º do presente regulamento, o número de assessores que presta serviço em cada departamento é o determinado pelo Provedor de Justiça de acordo com as respetivas necessidades de funcionamento.

4 — É feita anualmente pelo Provedor de Justiça e pelos Provedores-adjuntos a avaliação de desempenho dos coordenadores e assessores.

Artigo 6.º

Serviços administrativos

1 — Os serviços administrativos dependem hierarquicamente do Secretário-Geral, que coadjuva o Provedor de Justiça na gestão administrativa e financeira da Provedoria de Justiça de acordo com o disposto na Lei Orgânica.

2 — Situam-se na dependência hierárquica do Provedor de Justiça os serviços que prestam apoio pessoal ao seu Gabinete e aos Provedores-adjuntos.

CAPÍTULO II

Departamentos

SECÇÃO I

Área de Intervenção Geral

Artigo 7.º

Unidade de Triagem

1 — A Unidade de Triagem integra a Área de Intervenção Geral.



2 — A Unidade de Triagem é dirigida por um coordenador e composta por assessores em número adequado.

3 — O coordenador da Unidade de Triagem responde perante o Provedor de Justiça, ao qual reporta periodicamente os dados necessários ao acompanhamento da sua atuação.

4 — O coordenador da Unidade de Triagem dirige funcionalmente todos os serviços da Provedoria por intermédio dos quais possam ser recebidas queixas, incluindo os serviços de relações públicas e as linhas da Criança, do Cidadão Idoso e da Pessoa com Deficiência (N-CID).

5 — A direção funcional a que se refere o número anterior exerce-se sem prejuízo da dependência hierárquica prevista no artigo 6.º do presente regulamento.

Artigo 8.º

Competência

Compete à Unidade de Triagem:

- a) Receber e registar as queixas apresentadas pelos cidadãos;
- b) Apreciar preliminarmente as queixas que não podem ser admitidas, nos termos do artigo 27.º do Estatuto e do artigo 21.º do presente regulamento;
- c) Notificar sumariamente os queixosos dos fundamentos das decisões de não admissão;
- d) Nos casos em que seja logo manifesta a sua necessidade, proceder aos encaminhamentos e convites de aperfeiçoamento a que se refere o artigo 29.º do presente regulamento;
- e) Apreciar liminarmente reações a queixas já decididas;
- f) Comunicar ao Gabinete de Estudos e Projetos todas as queixas de relevante alcance sistémico, nos termos do disposto pelo artigo 16.º do presente regulamento;
- g) Assinalar pedidos de intervenção urgente relativos a pessoas especialmente vulneráveis;
- h) Distribuir as restantes queixas pelas demais unidades que compõem a Área de Intervenção Geral.

Artigo 9.º

Demais Unidades

1 — As demais unidades que compõem a Área de Intervenção Geral são em número de quatro.

2 — O âmbito de atuação de cada uma destas unidades é definido por despacho, de acordo com as necessidades decorrentes do teor e número de queixas recebidas.

3 — Cada uma destas unidades é dirigida por um coordenador, que responde perante os Provedores-adjuntos nos termos das competências delegadas pelo Provedor de Justiça.

4 — Os assessores prestam serviço nestas unidades, e são de número adequado às exigências de cada uma delas.

SECÇÃO II

Mecanismo Nacional de Prevenção

Artigo 10.º

Natureza

O Mecanismo Nacional de Prevenção é o organismo independente que funciona na Provedoria de Justiça e atua de acordo com o prescrito pelo Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes.

Artigo 11.º

Estrutura externa de apoio

1 — Em ordem a assegurar o exercício das suas competências, o Mecanismo Nacional de Prevenção dispõe de uma estrutura definida em regulamento próprio, externa à Provedoria de Justiça, em harmonia com as exigências decorrentes do Protocolo referido no artigo anterior.



2 — A estrutura externa de apoio ao Mecanismo Nacional de Prevenção coadjuva este último na definição e execução do seu modo de atuação sem quaisquer encargos para a Provedoria de Justiça.

Artigo 12.º

Funcionamento na Provedoria de Justiça

1 — Na Provedoria de Justiça, o Mecanismo Nacional de Prevenção é dirigido por um coordenador e servido por dois assessores.

2 — O coordenador assegura:

a) O exercício das competências definidas no artigo 17.º, n.º 2, da Lei Orgânica da Provedoria de Justiça;

b) A relação entre o Departamento que dirige e a estrutura externa de apoio a que se refere o artigo anterior;

3 — O coordenador do Mecanismo responde perante o Provedor de Justiça, ao qual reporta periodicamente os dados necessários ao acompanhamento da sua atuação.

SECÇÃO III

Gabinete de Direito e Relações Internacionais

Artigo 13.º

Instituição Nacional de Direitos Humanos

O desempenho das funções que cabem à Provedoria de Justiça enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos é assegurado pelo Gabinete de Direito e Relações Internacionais.

Artigo 14.º

Modo de funcionamento e competências

1 — O Gabinete de Direito e Relações Internacionais é dirigido pelo Provedor de Justiça e nele prestam serviço assessores em número adequado às suas exigências.

2 — O Gabinete de Direito e Relações Internacionais exerce as competências que lhe são cometidas pelo artigo 18.º da Lei Orgânica da Provedoria de Justiça.

SECÇÃO IV

Gabinete de Estudos e Projetos

Artigo 15.º

Competências

1 — Para o cabal exercício das competências que lhe são atribuídas pelo seu Estatuto, o Provedor de Justiça é especialmente coadjuvado por um Gabinete de Estudos e Projetos.

2 — O Gabinete de Estudos e Projetos funciona em estreita articulação com as unidades que compõem a Área de Intervenção Geral, competindo-lhe, nomeadamente,

a) Sustentar e informar recomendações que o Provedor de Justiça entenda dirigir aos órgãos competentes, nos termos do artigo 20.º do Estatuto;

b) Sustentar e informar decisões do Provedor de Justiça quanto à realização de inquéritos e inspeções, nos termos dos poderes que lhe são conferidos pelo artigo 21.º do Estatuto;

c) Sustentar e informar os demais estudos e pareceres solicitados ao Provedor de Justiça, ou que este último decida realizar.

Artigo 16.º

Deveres de comunicação

1 — Os demais departamentos da Provedoria comunicam ao Gabinete de Estudos e Projetos as questões de que tenham conhecimento e que sejam relevantes para o exercício das competências referidas no artigo anterior.

2 — A Unidade de Triagem comunica imediatamente ao Gabinete de Estudos e Projetos as queixas admissíveis que receba e registre e que incidam sobre questões de relevante âmbito sistémico, nomeadamente:

- a) Pedidos relativos a fiscalização da constitucionalidade e da legalidade;
- b) Pedidos reiteradamente incidentes sobre o mesmo tema.

3 — Sob a orientação dos Provedores-adjuntos, as demais unidades que compõem a Área de Intervenção Geral comunicam ao Gabinete de Estudos e Projetos as queixas que tenham sido por elas tratadas, sempre que, face às respostas dadas pelas entidades visadas, se esteja perante a necessidade de formulação de recomendações e de realização de inquéritos ou inspeções.

4 — O Gabinete de Direito e Relações Internacionais comunica ao Gabinete de Estudos e Projetos as situações de que tenha conhecimento e que se traduzam em visível incumprimento por parte da República de obrigações por si assumidas em matéria de direitos humanos.

Artigo 17.º

Modo de funcionamento

1 — O Gabinete de Estudos e Projetos é dirigido pelo Provedor de Justiça e nele prestam serviço assessores em número adequado às exigências do seu funcionamento.

2 — Os serviços administrativos de documentação e biblioteca coadjuvam o Gabinete de Estudos e Projetos, procedendo, nomeadamente, ao registo de todas as decisões relevantes tomadas pelas unidades que compõem a Área de Intervenção Geral.

TÍTULO II

Procedimento de Queixas

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 18.º

Informalidade e Equidade

1 — O Provedor de Justiça responde às queixas apresentadas pelos cidadãos de modo informal e expedito.

2 — Devem ser ouvidas as entidades visadas pelas queixas, de forma a que possam ser prestados todos os esclarecimentos necessários à boa instrução dos procedimentos.

Artigo 19.º

Acesso à informação constante do procedimento

1 — Os queixosos têm o direito a obter informações sobre o estado em que se encontra o procedimento referente à queixa apresentada, de acordo com os princípios fundamentais aplicáveis à ação da Administração Pública.



2 — Quando solicitada, a resposta aos pedidos de informação deve ser prestada imediatamente, não podendo sobrestar mais de quinze dias sem ser efetuada.

Artigo 20.º

Reserva e dever de sigilo

1 — Na Provedoria de Justiça, todos os intervenientes nos procedimentos de queixa estão subordinados a um dever geral de reserva quanto ao exercício da sua atividade.

2 — Sempre que possível, é garantido o sigilo quanto à identidade do queixoso.

CAPÍTULO II

Apreciação preliminar

Artigo 21.º

Admissibilidade das queixas

1 — As queixas são objeto de uma apreciação preliminar destinada a avaliar da sua admissibilidade.

2 — Não são admitidas as queixas:

- a) Sem qualquer possibilidade de identificação do queixoso, se tal elemento for essencial à apreciação da matéria ou da entidade visada;
- b) Que não sejam da competência do Provedor de Justiça;
- c) Manifestamente apresentadas de má-fé ou desprovidas de fundamento.

3 — Consideram-se, designadamente, desprovidas de fundamento as queixas:

- a) Que se limitem a dar notícia de certos factos, sem identificação possível da situação cuja injustiça se pretende que venha a ser reparada;
- b) Que se limitem a apresentar meros pedidos de consulta ou de informação jurídica.

Artigo 22.º

Apreciação preliminar a cargo da Unidade de Triagem

1 — Cabe à Unidade de Triagem, nos termos do disposto no artigo 8.º do presente regulamento, proceder à receção e registo de todas as queixas qualquer que seja a forma da sua apresentação.

2 — Após a receção e o registo, a Unidade de Triagem procede à separação entre as queixas que são admissíveis e aquelas que o não são, de acordo com o disposto no artigo anterior.

3 — As queixas admitidas são imediatamente distribuídas pelas restantes unidades que compõem a Área de Intervenção Geral em função da matéria sobre a qual incidam.

4 — Em caso de não admissão, cabe à Unidade de Triagem notificar com a maior brevidade possível o queixoso, explicando de forma clara e sucinta os fundamentos da decisão de não admissão.

Artigo 23.º

Apreciação preliminar a cargo das demais unidades

1 — Podem ainda ser objeto de decisão de não admissão as queixas já distribuídas pelas demais unidades que compõem a Área de Intervenção Geral, caso se conclua que após a distribuição sobrevieram ou se tornaram manifestas as razões que sustentam a não admissão.

2 — Cabe, nestes casos, à unidade à qual foi distribuída a queixa notificar o queixoso da decisão de não admissão, nos termos do disposto no n.º 4 do artigo anterior.

Artigo 24.º

Deveres de reporte e comunicação impendentes sobre a Unidade de Triagem

1 — O coordenador da Unidade de Triagem apresenta semanalmente ao Provedor de Justiça os dados referentes à sua atividade, identificando, nomeadamente, o teor geral e o número das queixas que não foram admitidas.

2 — O coordenador da Unidade de Triagem comunica ao Gabinete de Estudos e Projetos as queixas que receber e que tiverem relevante alcance sistémico, nos termos do disposto no artigo 16.º, n.º 2, do presente regulamento.

Artigo 25.º

Deveres de reporte e comunicação impendentes sobre as demais unidades

1 — Os coordenadores de cada unidade à qual foram distribuídas as queixas cumprem, perante o Provedor-adjunto competente, o dever de reporte referido no artigo anterior, caso a decisão de não admissão só venha a ser tomada depois da distribuição.

2 — Sob orientação dos Provedores-adjuntos, os coordenadores de cada unidade à qual foram distribuídas as queixas comunicam ao Gabinete de Estudos e Projetos o teor das queixas que tiverem relevante alcance sistémico, caso tal comunicação não tenha sido feita pela Unidade de Triagem.

CAPÍTULO III

Instrução

Artigo 26.º

Direção da instrução

Admitida a queixa, cabe ao coordenador da unidade à qual ela foi distribuída a direção da instrução, nos termos dos artigos seguintes.

Artigo 27.º

Abertura de procedimento

O coordenador da unidade à qual foi distribuída a queixa comunica ao queixoso, pelo meio mais célere e eficaz, a decisão de abertura do procedimento.

Artigo 28.º

Queixas de resolução expedita

Se durante a instrução se tornar patente que a queixa pode ser de resolução expedita, o coordenador providencia informalmente pela sua resolução, propondo ao Provedor-adjunto competente o respetivo arquivamento.

Artigo 29.º

Aperfeiçoamento e Encaminhamento

1 — Se durante a instrução se verificar que o objeto da queixa carece de ser aperfeiçoado, nomeadamente por ausência de contacto prévio com a entidade visada, o coordenador convida imediatamente o queixoso a aperfeiçoá-lo.

2 — Se durante a instrução se considerar que o objeto da queixa deve ser previamente apreciado por outras entidades, nomeadamente entidades reguladoras ou ordens profissionais, o coordenador propõe ao Provedor-adjunto competente o seu encaminhamento, de acordo com o previsto pelo artigo 32.º do Estatuto.

Artigo 30.º

Audição da Entidade visada e deveres de comunicação

1 — A instrução compreende todas as diligências necessárias à justa composição dos conflitos, em ordem a assegurar a tutela dos interesses legítimos dos cidadãos e o bom funcionamento dos serviços públicos.

2 — As entidades visadas são ouvidas nos termos do disposto pelo artigo 34.º do Estatuto.

3 — Caso durante a instrução se verificar que serão necessárias as ações inspetivas e de inquirição previstas no artigo 28.º do Estatuto, o coordenador da unidade comunica o facto ao Gabinete de Estudos e Projetos, de acordo com o disposto pelo artigo 16.º, n.º 3, do presente regulamento.

4 — Idêntico dever de comunicação impende sobre o mesmo coordenador caso as diligências instrutórias venham a revelar a necessidade de formulação de recomendações.

CAPÍTULO IV

Conclusão

Artigo 31.º

Prazo

Os procedimentos devem ser concluídos, por regra, em prazo não superior a seis meses após a sua abertura.

Artigo 32.º

Arquivamento

1 — São arquivados os procedimentos concluídos.

2 — Consideram-se concluídos os procedimentos em que:

- a) Ocorrer desistência expressa ou tácita por parte do queixoso;
- b) O queixoso for encaminhado para meio considerado idóneo para fazer valer a sua pretensão;
- c) Houver conhecimento superveniente de factos que fundamentam decisões de não admissão;
- d) A queixa vier a revelar no decurso da instrução a sua manifesta improcedência.

3 — São ainda arquivados os procedimentos que forem concluídos com:

- a) A formulação de recomendações endereçadas às autoridades visadas;
- b) A apresentação de requerimento ao Tribunal Constitucional;
- c) A reparação da ilegalidade ou da injustiça no decurso da instrução;
- d) As chamadas de atenção endereçadas às autoridades visadas e que devam considerar-se finais por parte das unidades que integram a Área de Intervenção Geral.

Artigo 33.º

Competência

As decisões de arquivamento são tomadas pelo Provedor de Justiça ou, no âmbito das competências delegadas, pelo Provedores-adjuntos.

Artigo 34.º

Norma revogatória

É revogado o Regulamento Interno, aprovado por despacho do Provedor de Justiça de 16 de outubro de 2017, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 212, de 3 de novembro de 2017.

314987604