Tribunali nazionali e altri organi extragiudiziari
Tribunais nacionais e outros organismos não judiciais

Portogallo

Tribunais Nacionais

Em caso de violação dos seus direitos fundamentais o cidadão pode recorrer aos tribunais. Os tribunais portugueses (jurisdição civil e administrativa) são responsáveis pela administração da justiça e pela defesa dos direitos e interesses dos cidadãos protegidos por lei, pela repressão das violações do Estado de direito democrático e pela resolução de conflitos entre interesses públicos e privados (artigo 202.º da Constituição da República Portuguesa).

O Tribunal Constitucional é especialmente responsável pela administração da justiça em matérias de natureza jurídica e constitucional. O recurso ao Tribunal Constitucional, após o esgotamento dos recursos ordinários (cfr. os artigos 70.º, n.º 2 e 72.º da Lei Orgânica do Tribunal Constitucional), é uma faculdade reconhecida à parte que tenha suscitado, durante o processo, a inconstitucionalidade de uma norma cuja aplicação haja ocorrido.

Para mais informações, por favor consulte a página relativa aos Sistemas judiciais nos Estados-Membros - Portugal

Instituição Nacional de Direitos Humanos

O Provedor de Justiça

Em Portugal, o Provedor de Justiça acumula, desde 1999, as funções descritas abaixo com a de Instituição Nacional de Direitos Humanos, acreditada pela Organização das Nações Unidas com o estatuto A, em plena conformidade com os Princípios de Paris.

Em consequência, faz parte da atividade do Provedor de Justiça a constante divulgação dos direitos humanos fundamentais e sua tutela, estando primacial e permanentemente vigilante quanto ao respeito dos direitos daqueles que, em função da idade ou de alguma anomalia psico-motora, estão mais vulneráveis: as crianças, os idosos e as pessoas com deficiência.

A apresentação de queixas e sua tramitação segue o procedimento referido na secção relativa ao Provedor de Justiça.

O Provedor de Justiça

O Provedor de Justiça é estatutariamente o órgão que tem como missão «a defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos» (artigo 1.º, n.º 1, da Lei n.º 9/91, de 9 de abril, na sua redação atual) que, no seu relacionamento com os poderes públicos, podem ser indevidamente beliscados. Quando não existe outra forma que permita ao cidadão reagir – devendo-se tal inexistência ao uso cabal dos meios de impugnação (administrativa e/ou judicial) ou à sua extemporaneidade –, aquele pode, sem qualquer encargo económico, dirigir-se ao Provedor de Justiça e apresentar a sua queixa, invocando os argumentos que alicerçam a sua posição.

O Provedor de Justiça é também, no nosso país, a Instituição Nacional de Direitos Humanos conforme referido acima com a função de Mecanismo Nacional de Prevenção.

De facto, no âmbito do Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e Outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes, o Conselho de Ministros em maio de 2013, resolveu atribuir ao Provedor de Justiça a função de Mecanismo Nacional de Prevenção. No exercício desta missão, cabe ao Provedor de Justiça a realização de visitas inspetivas a locais de reclusão, como sejam estabelecimentos prisionais, clínicas ou hospitais psiquiátricos e centros educativos para jovens, por forma a averiguar, entre outras questões, as condições de alojamento e alimentação das pessoas privadas da liberdade, o (des)respeito pelos seus direitos fundamentais – assegurando, assim, e na medida do possível, a sua privacidade, bem como o legítimo contacto com familiares e legais representantes – e a (in)existência de programas terapêuticos individuais.

Processamento de queixas:

A apresentação de uma queixa ao Provedor de Justiça pode ser concretizada por diversos meios: envio de uma carta, de um fax ou de um e-mail, por telefone, presencialmente nas instalações da Provedoria (endereços) e através de formulário eletrónico (formulário de queixa) e, ainda, junto de qualquer serviço do Ministério Público.

Nem todas as comunicações que são recebidas pelo Provedor de Justiça são, verdadeiramente, uma queixa, antes tratando-se de uma explanação coberta pelo anonimato, de simples pedidos de informação e de consulta jurídica ou de exposições gerais sobre determinados assuntos, situações que são liminarmente arquivadas.

A queixa origina um procedimento (não necessariamente novo, pois a semelhança de assuntos – a par de razões de celeridade e economia processual – pode congregar o tratamento de várias queixas num único procedimento) que é devidamente instruído. Ou seja, realizam-se as diligências tidas por necessárias ao apuramento dos factos, ouvindo-se, por exemplo, a entidade visada com a queixa e, até, o próprio queixoso que pode, também, solicitar uma audiência com o Provedor de Justiça.

Como conclusão deste procedimento, as queixas que procedam podem dar origem a recomendações, sugestões, chamadas de atenção e outras formas alternativas para aproximação dos interesses dissonantes, bem como podem motivar pedidos de fiscalização da constitucionalidade ou da legalidade.

A par desta faculdade que qualquer pessoa tem de se dirigir ao Provedor de Justiça, este órgão de Estado pode, por sua iniciativa, instaurar procedimentos para averiguação de situações que, por qualquer meio, lhe cheguem ao conhecimento e que se enquadrem na sua competência.

Organismos especializados em Direitos Humanos

Organismo para Proteção dos Direitos das Crianças

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPCJ)

A Comissão tem por missão contribuir para a planificação da intervenção do Estado e para a coordenação, acompanhamento e avaliação da ação dos organismos públicos e da comunidade na promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens. Uma das atribuições mais importantes da Comissão é dinamizar a celebração de protocolos de articulação e colaboração, entre outras entidades, com as comissões de proteção de crianças e jovens (CPCJ) que se encontram espelhadas pelo país.

As CPCJ são instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral. O Ministério Público acompanha a atividade das CPCJ e aprecia a legalidade e mérito das suas deliberações, suscitando, quando entender necessário, a sua apreciação judicial.

As comissões funcionam em modalidade alargada ou restrita. À comissão alargada compete desenvolver ações de promoção dos direitos e de prevenção das situações de perigo para a criança e jovem.

À comissão restrita compete intervir nas situações em que uma criança ou jovem está em perigo, nomeadamente: atender e informar as pessoas que se dirigem à comissão de proteção, decidir da abertura e da instrução do processo de promoção e proteção, apreciar liminarmente as situações de que a comissão de proteção tenha conhecimento, proceder à instrução dos processos, solicitar a participação dos membros da comissão alargada na instrução dos processos sempre que se mostre necessário, decidir a aplicação e acompanhar e rever as medidas de promoção e proteção, com exceção da medida de confiança a pessoa selecionada para a adoção ou instituição com vista a futura adoção, praticar os atos de instrução e acompanhamento de medidas de promoção e proteção que lhe sejam solicitados no contexto de processos de colaboração com outras comissões de proteção, informar semestralmente a comissão alargada, sem identificação das pessoas envolvidas, sobre os processos iniciados e o andamento dos processos pendentes.

Processamento de queixas:

Qualquer pessoa que conheça situações de perigo pode comunicá-las diretamente às CPCJ por meio de carta, telefone, fax, correio eletrónico ou presencialmente nas instalações das comissões. As comissões são competentes para a área do município onde têm sede. Consulte aqui a lista de contactos das CPCJ de acordo com a área de residência da criança. https://www.cnpdpcj.gov.pt/cpcj/contatos-das-cpcj.aspx

A intervenção das CPCJ carece do consentimento e acordo dos pais e pode conduzir à aplicação das seguintes medidas:

Apoio junto dos pais;

Apoio junto de outro familiar;

Confiança a pessoa idónea;

Apoio para a autonomia de vida;

Acolhimento familiar;

Acolhimento em instituição;

As medidas de promoção e de proteção são executadas no meio natural de vida ou em regime de colocação, consoante a sua natureza.

Organismos para a Promoção da Igualdade

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG)

A Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género é o organismo nacional responsável pela promoção e defesa do princípio da igualdade entre homens e mulheres. Tem como áreas de atuação: a educação para a cidadania; a igualdade entre homens e mulheres; a proteção da maternidade e paternidade; a promoção de meios facilitadores da participação paritária de mulheres e homens nas várias esferas da vida; a conciliação da vida profissional, pessoal e familiar de mulheres e homens; o combate à violência doméstica e de género, ao tráfico de seres humanos e apoio às suas vitimas.

A CIG é um serviço central da administração direta do Estado dotado de autonomia administrativa e está integrado na Presidência do Conselho de Ministros, sendo tutelada pela Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade.

Em particular, compete-lhe, receber queixas relativas a situações de discriminação ou de violência com base no género e apresentá-las, sendo caso disso, através da emissão de pareceres e recomendações, junto das autoridades competentes ou das entidades envolvidas.

Processamento de queixas:

A CIG recebe queixas relativas a situações de discriminação ou de violência de género através dos seguintes canais: correio eletrónico, página de *facebook* da Comissão e em suporte de papel.

Após o recebimento da queixa, os serviços internos procedem à respetiva análise e enquadramento respondendo diretamente ao queixoso/a pelo mesmo canal. Casos há em quem são emitidos pareceres e/ou recomendações às entidades visadas, e/ou remetidos os processos para as autoridades competentes em razão da matéria (por exemplo: Ministério Público, ASAE, ERC, etc.) com conhecimento às entidades envolvidas.

Alto Comissariado para as Migrações (ACM)

[Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR)]

O Alto Comissariado para as Migrações (ACM) é um instituto público que colaborar na definição, execução e avaliação das políticas públicas, transversais e setoriais em matéria de migrações, relevantes para a atração dos migrantes nos contextos nacional, internacional e lusófono, para a integração dos imigrantes e grupos étnicos, em particular as comunidades ciganas, e para a gestão e valorização da diversidade entre culturas, etnias e religiões. Uma das suas atribuições mais importantes é combater todas as formas de discriminação em função da cor, nacionalidade, origem étnica ou religião, independentemente do meio em que ocorram, através de ações, campanhas ou eventos de sensibilização da opinião pública, bem como através do processamento das contraordenações previstas na lei.

Junto do ACM funciona a Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR). Esta Comissão tem por objeto prevenir e proibir a discriminação racial e sancionar a prática de atos que se traduzam na violação de direitos fundamentais ou na recusa ou condicionamento do exercício de direitos económicos, sociais ou culturais, por quaisquer pessoas, em razão da pertença a determinada origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência ou território de origem, nos termos e limites previstos na Lei n.º 93/2017, de 26 de agosto, que estabelece o regime jurídico da prevenção, da proibição e do combate à discriminação. A Lei n.º 93/2017 lei proíbe qualquer forma de discriminação, definida como tal nesta lei, consideram-se como discriminatórias uma série de práticas em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, ascendência e território de origem.

Processamento de Queixas:

Quaisquer queixas podem ser apresentadas junto do ACM ou diretamente junto da própria Comissão através de carta, fax, correio eletrónico ou chamada telefónica. A apresentação da queixa pode ainda ser realizada por meio de formulário de queixa eletrónico disponível na página da própria Comissão.

As práticas discriminatórias por parte de pessoa singular constituem contraordenação punível com coima graduada entre uma e dez vezes o valor do indexante dos apoios sociais; tratando-se práticas discriminatórias por parte de pessoa coletiva, pública ou privada, as mesmas constituem contraordenação punível com coima graduada entre quatro e vinte vezes o valor do indexante dos apoios sociais.

Quer no caso de pessoas singulares, quer no caso de pessoas coletivas, públicas ou privadas, a aplicação das coimas não prejudica a eventual responsabilidade civil ou da aplicação de outra sanção que ao caso couber.

A Comissão mantém um registo dos dados das pessoas singulares e coletivas a quem foram aplicadas coimas e sanções acessórias. Os tribunais e a Autoridade para as Condições do Trabalho devem comunicar à Comissão todas as decisões comprovativas de práticas discriminatórias. Decorrido o prazo de impugnação judicial sem que a mesma tenha sido requerida, ou verificado o trânsito em julgado da decisão condenatória da Comissão, esta é divulgada por extrato que inclua, pelo menos, a identificação da pessoa coletiva condenada, informação sobre o tipo e natureza da prática discriminatória, bem como as coimas e sanções acessórias aplicadas, e por um prazo de cinco anos, no sítio na Internet do ACM, I. P..

Organismo de Proteção de Dados

Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD)

É uma entidade administrativa independente, que funciona junto da Assembleia da República. Tem como atribuição genérica controlar e fiscalizar o processamento de dados pessoais, em rigoroso respeito pelos direitos do homem e pelas liberdades e garantias consagradas na Constituição e na lei. A Comissão é a Autoridade Nacional de Controlo de Dados Pessoais. A CNPD coopera com as autoridades de controlo de proteção de dados de outros Estados, nomeadamente na defesa e no exercício dos direitos de pessoas residentes no estrangeiro.

Processamento de queixas:

As reclamações, queixas ou petições dos particulares em caso de violação relativamente ao processamento de dados pessoais, são dirigidas por escrito à CNPD, podendo também ser feitas eletronicamente através do formulário próprio constante do sítio da CNPD, com indicação do nome, morada e assinatura dos seus autores.

Após o seu registo, são instruídas e submetidas à apreciação prévia de um vogal. Quando a questão suscitada não for da competência da Comissão ou a exposição do particular, pela sua natureza, não for suscetível de emissão de decisão, pode ser apreciada ou devidamente encaminhada pelo vogal a quem foi atribuída.

As decisões da Comissão são aprovadas por maioria, têm força obrigatória e são passíveis de reclamação e de recurso.

Outros Organismos Especializados

Instituto Nacional para a Reabilitação, IP (INR, I.P.)

O Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. é um instituto público integrado e atualmente tutelado pelo Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, dotado de autonomia administrativa e património próprio. A garantia de igualdade de oportunidades, o combate à discriminação e a valorização das pessoas com deficiência, numa perspetiva de promoção dos seus direitos fundamentais, são os princípios que norteiam a atuação do Instituto.

O INR, I.P. é competente para receber quaisquer queixas pela prática de atos discriminatórios em razão da deficiência previstos na Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência e da existência de risco agravado de saúde. Considera-se discriminação toda a prática de atos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício de quaisquer direitos, por quaisquer pessoas, em razão de uma qualquer deficiência.

Processamento de queixas:

Em caso de violação o procedimento de queixa inicia-se com o envio de uma exposição escrita de toda a situação que considera discriminatória ao Instituto. Está, para este fim, igualmente ao dispor do cidadão um http://www.inr.pt/nao-discriminacao no sítio da internet que pode ser remetido através de correio eletrónico (inr@inr.mtsss.pt).

A queixa deve conter a identificação (nome completo, n.º do BI ou cartão do cidadão, n.º de contribuinte, morada completa, contactos telefónicos ou outros); relato de todos os factos apresentados de forma clara; indicação de testemunhas - nomes, moradas, contactos e deve estar fundamentado da melhor forma através de elementos, testemunhas ou documentos que possam demonstrar a prática de ato de discriminação.

Após a apresentação da queixa o processo será enviado à autoridade administrativa competente (inspeções-gerais, entida-des reguladoras ou outras com competências para o efeito) com competência inspetiva e/ou sancionatória) para a fase instrutória onde se irá realizar a produção de prova, finda a qual ou arquiva o processo ou aplica uma coima, bem como eventuais sanções acessórias. A cópia da decisão é remetida ao Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.

A prática de qualquer ato discriminatório está sujeita ao pagamento de coima que pode variar entre 5 a 30 vezes o valor da retribuição mínima mensal garantida consoan-te estejamos perante infrações cometidas por pessoas singulares ou coletivas.

Em função da gravidade da infração e da culpa do agente que pratica uma conduta discriminatória, podem ser aplicadas simultaneamente sanções acessórias que se po-dem traduzir na perda de objetos, interdição do exercício de profissões ou atividades, privação do direito a subsídios ou benefícios concedidos por entidades públicas, encer-ramento de estabelecimentos e publicidade das decisões condenatórias.

Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE)

A Comissão é um órgão colegial tripartido e equilátero, dotado de autonomia administrativa e personalidade jurídica que tem por missão prosseguir a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no trabalho, no emprego e na formação profissional e colaborar na aplicação de disposições legais e convencionais nesta matéria, bem como as relativas à proteção da parentalidade e à conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal, no setor privado, no setor público e no setor cooperativo

Entre as principais atribuições, incumbe-lhe apreciar as queixas que lhe sejam apresentadas ou situações de que tenha conhecimento indiciadoras de violação de disposições legais sobre igualdade e não discriminação entre mulheres e homens no trabalho, no emprego e na formação profissional, proteção da parentalidade e conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal, bem como prestar informação e apoio jurídico nesta matéria.

Processamento de queixas:

Qualquer pessoa pode apresentar queixa sobre anúncios de ofertas de emprego e outras formas de recrutamento de trabalhadores que não garantem o direito à igualdade entre homens e mulheres no acesso ao emprego.

Qualquer trabalhador pode apresentar queixas no caso de discriminação entre homens e mulheres no acesso ao emprego, no trabalho e na formação profissional.

A apresentação de uma queixa pode ser concretizada por carta, fax ou e-mail. Se assim o desejar ou lhe for mais conveniente, a apresentação da queixa pode ser realizada por meio de uma chamada telefónica, através da Linha Verde 800 204 684 ou no local mediante marcação prévia através do telefone 21 780 37 09.

A CITE tem depois a obrigação de comunicar ao serviço com competência inspetiva no domínio laboral (a Autoridade para as Condições do Trabalho) os pareceres que confirmem ou indiciem a existência de prática laboral discriminatória em razão do sexo o qual poderá instaurar o competente processo de contraordenação da forma descrita infra.

Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT)

A Autoridade para as Condições do Trabalho é um serviço do Estado que visa a promoção da melhoria das condições de trabalho em todo o território continental através do controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais privadas e pela promoção da segurança e saúde no trabalho em todos os sectores de atividade privados.

Compete-lhe, igualmente, o controlo do cumprimento da legislação relativa à segurança e saúde no trabalho em todos os setores de atividade e nos serviços e organismos da administração pública central, direta e indireta, e local, incluindo os institutos públicos, nas modalidades de serviços personalizados ou de fundos públicos.

É possível apresentar queixas ou denúncias referentes a defeitos de instalação ou ao incumprimento de disposições integradas no âmbito da competência da ACT, nomeadamente: condições de segurança e saúde no trabalho; contrato de trabalho a termo; desigualdade e discriminação no trabalho; destacamento de trabalhadores; duração e organização do tempo de trabalho; representação coletiva de trabalhadores; trabalho não declarado ou irregular; trabalho temporário; trabalho de imigrantes;

Processamento de queixas:

Qualquer trabalhador, os representantes de trabalhadores e outros interessados podem efetuar as suas queixas/denúncias mediante o preenchimento de formulário eletrónico disponível no sítio da Internet da ACT.

Quando o inspetor do trabalho, no exercício das suas funções, verificar ou comprovar, pessoal e diretamente, ainda que por forma não imediata, qualquer infração a norma sancionada com coima é levantado um auto de notícia. Relativamente às infrações que não comprovar pessoalmente, o inspetor do trabalho elabora participação instruída com os elementos de prova de que dispõe e a indicação de, pelo menos, duas testemunhas.
Após o levantamento, o auto de notícia é notificado ao arguido para, no prazo de 15 dias, proceder ao pagamento voluntário da coima ou em alternativa apresentar resposta escrita, devendo juntar os documentos de prova de que disponha e arrolar testemunhas, ou comparecer pessoalmente para ser ouvido.
O prazo para a conclusão da instrução é de 60 dias que pode ser sucessivamente prorrogado por iguais períodos em casos devidamente fundamentados.
Em caso de contraordenação muito grave ou reincidência em contraordenação grave, praticada com dolo ou negligência grosseira, poderá ser aplicada a sanção acessória de publicidade. Podem ainda ser aplicadas as sanções acessórias de interdição temporária do exercício da atividade, de privação de participar em arrematações ou concursos públicos ou de publicidade da decisão condenatória, no caso de reincidência nas contraordenações supra referidas, tendo em conta os efeitos gravosos para o trabalhador ou o benefício económico retirado pelo empregador.
Sempre que a infração consista na omissão de um dever, o pagamento da coima não dispensa o infrator do seu cumprimento se este ainda for possível. No caso de a infração resultar da falta de pagamento de quantias, a ACT pode determinar, para além da coima, o pagamento dos quantitativos em dívida aos trabalhadores no prazo de pagamento daquela.

Agência Portuguesa do Ambiente (APA)

A Agência Portuguesa do Ambiente tem como missão propor, desenvolver e acompanhar a gestão integrada e participada das políticas de ambiente e de desenvolvimento sustentável, de forma articulada com outras políticas sectoriais e em colaboração com entidades públicas e privadas que concorram para o mesmo fim, tendo em vista um elevado nível de proteção e de valorização do ambiente e a prestação de serviços de elevada qualidade aos cidadãos. É também a autoridade competente ao nível nacional para aplicar o regime de responsabilidade ambiental.
Os danos ambientais abrangem: (i) - danos causados às espécies e habitats naturais protegidos; (ii) - danos causados à água; (iii) - danos causados ao solo.
Podem ser apresentadas à Agência observações relativas a situações de danos ambientais ou de ameaça iminente desses danos e ser solicitada a sua intervenção, apresentando com esse pedido os dados ou intervenções relevantes de que disponham.

Processamento de Queixas:

Qualquer particular/interessado pode dirigir um pedido por via postal ou correio eletrónico, estando ainda disponível um formulário eletrónico de contacto na página da Agência.
Após o seu recebimento, a autoridade competente analisa o pedido de intervenção, comunicando às partes interessadas o respetivo deferimento ou indeferimento. Caso determine a existência de um dano ambiental e o requerente tenha legitimidade, notifica o operador sobre o pedido de intervenção, tendo em vista a tomada de decisão relativa às medidas a adotar.

Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território (IGAMAOT)

É um serviço central da administração direta do Estado de controlo, auditoria e fiscalização centrada em quatro áreas principais: controlo, inspeção e auditorias aos serviços e organismos na esfera de atuação da IGAMAOT, nas respetivas áreas de administração e gestão, e nas áreas de missão, designadamente, no âmbito da regulação e da segurança alimentar - o controlo de apoios financiados por fundos nacionais e fundos da UE e, nas áreas do ambiente, do ordenamento do território e da conservação da natureza - o acompanhamento permanente e avaliação da legalidade.
A sua atividade incide sobre o setor público e sobre os operadores privados, abrangendo ainda os cidadãos de forma individual em questões que se prendam com legislação ambiental, do ordenamento do território ou da conservação da natureza, ou ainda no caso de beneficiários de apoios nacionais ou europeus na agricultura e pescas.
A IGAMAOT acolhe queixas, reclamações e denúncias de atos relacionados com as suas competências intervindo nas matérias de maior risco potencial e articulando a intervenção da administração com as demais entidades competentes, em função da matéria denunciada.

Processamento de queixas:

Para o efeito, dispõe no seu sítio na Internet de um Balcão Eletrónico através do qual pode ser submetida uma queixa/denúncia mediante o preenchimento de um formulário eletrónico com a descrição detalhada da situação observada, nome e contacto, podendo solicitar-se a confidencialidade destes dados, assinalando o campo respetivo no Formulário.
As denúncias, queixas, reclamações, exposições, participações e outras solicitações apresentadas à IGAMAOT, que contenham matéria suscetível de ser analisada no âmbito de qualquer ação de inspeção, determinam a instauração de processo administrativo específico, instruído nos termos do Código do Procedimento Administrativo.
As solicitações anónimas devem ser liminarmente arquivadas, exceto nos casos em que se encontrem suficientemente fundamentadas ou documentadas.
No decurso da instrução do processo administrativo a IGAMAOT fixa um prazo para resposta aos seus pedidos de informação ou de envio de elementos por parte das entidades visadas.
No âmbito da instrução pode ainda haver lugar à realização de diligências junto das entidades visadas, tendo em vista a recolha de informações e elementos probatórios que possibilitem a formulação de um juízo sobre o eventual desencadeamento de uma ação de inspeção.
Concluída a apreciação do processo, e sem prejuízo da denúncia obrigatória para efeitos criminais, é elaborada proposta fundamentada a submeter ao Inspetor-Geral, cuja decisão pode ser: de arquivamento; de acompanhamento; de proceder à realização de uma ação extraordinária; ou de submissão ao membro do Governo responsável pela IGAMAOT, o qual decide o encaminhamento a dar-lhes.

Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça (IGSJ)

É um serviço central da administração direta do Estado, dotado de autonomia administrativa que tem por missão desempenhar as funções de auditoria, inspeção e fiscalização de todas as entidades, serviços e organismos dependentes do Ministério da Justiça ou sujeitos à sua tutela ou regulação, incluindo os serviços prisionais, quer com vista à correção de ilegalidades ou irregularidades, quer à otimização do funcionamento dos serviços.
Podem ser apresentadas queixas de atos e omissões considerados ilegais, nomeadamente atrasos na prestação do serviço público; mau atendimento; incorreto comportamento de funcionários ou agentes; deficientes condições das instalações e, em geral, qualquer irregularidade ou deficiência no funcionamento dos serviços.

Processamento de queixas:

A apresentação da queixa pode ser feita sem qualquer formalidade especial por uma das seguintes formas: de forma presencial, correio normal, por telefone, fax ou por correio eletrónico. Encontra-se ainda disponível no sítio da internet da IGSJ um formulário de queixa para o efeito.
As queixas, reclamações, denúncias, participações e exposições apresentadas presencialmente à IGSJ são recebidas pelo inspetor que se encontre de escala para o efeito.
Às queixas apresentadas é sempre atribuído um processo, cujo número será comunicado ao reclamante que o deverá referir em eventuais contatos com a IGSJ. Sempre que se justifique, a queixa pode ser junta a processo de inspeção ou auditoria em curso ou a realizar.

Pode solicitar-se à IGSJ informação sobre o estado do seu processo, identificando o respetivo número, através de qualquer meio. Caso tenha submetido a sua reclamação através do sítio da IGSJ, poderá acompanhar o seu estado de andamento utilizando a chave de acesso que foi gerada no ato de submissão eletrónica.
Apenas serão analisadas as queixas anónimas cujos elementos permitam considerar consistentes e circunstanciadas as afirmações feitas. Neste caso não será prestada qualquer informação ao queixoso do resultado de eventuais averiguações desenvolvidas, nem será possível aceder a informação sobre o estado do respetivo processo através da página da internet da IGSJ, já que o acesso a esta informação depende do registo do utilizador.

Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI)

É um serviço independente de controlo externo da atividade policial. É tutelada pelo Ministério da Administração Interna (MAI) e a sua ação incide sobre todos os serviços e forças de segurança (GNR, PSP e SEF) que dele dependem, assegurando as funções de auditoria, inspeção e fiscalização de alto nível destas entidades e a garantia da observância dos direitos dos cidadãos, com especial relevo para a proteção dos direitos humanos e a manutenção da ordem pública.
Qualquer pessoa, nacional ou não, grupo de pessoas, associação, empresa ou outra entidade coletiva podem apresentar uma queixa sobre atos e omissões considerados ilegais, nomeadamente todos os que reportem situações de violação dos direitos fundamentais de cidadãos por parte dos profissionais dos organismos sob tutela do MAI, nomeadamente: atrasos na prestação do serviço público; mau atendimento; incorreto comportamento dos trabalhadores em funções públicas e outros colaboradores no âmbito do MAI; deficientes condições das instalações e, em geral, qualquer irregularidade ou deficiência no funcionamento dos serviços

Processamento de queixas:

A queixa pode ser apresentada sem qualquer formalidade especial pelas seguintes formas: por correio, presencialmente, por correio eletrónico ou através de formulário eletrónico formulário de queixa.
Deve fazer uma descrição pormenorizada da situação observada; identificar o responsável e indicar a data e o local exato (rua e n.º de porta, lugar, freguesia e concelho), se possível, acompanhada de mapa de localização da situação denunciada.
As provas devem ser apresentadas o mais rapidamente possível, caso não possa fazê-lo no momento da participação
A IGAI assegurará que todas as queixas e denúncias, no âmbito da sua atuação, serão devidamente analisadas e que todos os queixosos identificados receberão resposta às suas exposições. Pode solicitar à IGAI informação sobre o estado do seu processo, indicando o respetivo número.
Apenas serão analisadas as queixas anónimas cujos elementos permitam considerar consistentes e circunstanciadas as afirmações feitas.

Inspeção-Geral da Educação e Ciência (IGEC)

A IGEC tem por missão assegurar a legalidade e regularidade dos atos praticados pelos órgãos, serviços e organismos do Ministério da Educação ou sujeitos à tutela do membro do Governo, bem como o controlo, a auditoria e a fiscalização do funcionamento do sistema educativo no âmbito da educação pré-escolar, da educação escolar, compreendendo os ensinos básico, secundário e superior e integrando as modalidades especiais de educação, da educação extraescolar, da ciência e tecnologia e dos órgãos, serviços e organismos do Ministério.
A provedoria da IGEC visa a salvaguarda, a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos e a equidade e justiça do sistema educativo. Traduz-se na análise e tratamento de queixas dos utentes e agentes do Sistema Educativo, podendo evoluir para um procedimento disciplinar, sob a forma de inquérito ou de processo disciplinar.

Processamento de Queixas:

As queixas podem ser apresentadas, por carta, fax ou correio eletrónico (igec@igec.mec.pt). Antes de formularem a queixa à IGEC, os utentes e agentes do sistema educativo devem, sempre que possível, expor essa situação aos órgãos competentes do agrupamento de escolas/escola não agrupada, do estabelecimento de ensino superior ou do organismo/serviço.
A ação de provedoria é exercida pelas áreas territoriais de inspeção da IGEC, às quais cabe apreciar as queixas apresentadas pelos utentes e agentes do sistema educativo e determinar o procedimento considerado mais adequado ao respetivo tratamento, podendo realizar uma diligência preliminar que visa essencialmente delimitar o objeto da queixa e precisar os seus fundamentos de forma rápida e expedita. Quando essas queixas recaem sobre matéria da competência do diretor do agrupamento de escolas/escola não agrupada, do reitor/presidente/diretor da instituição/estabelecimento de ensino superior ou do diretor-geral dos estabelecimentos escolares, através dos delegados regionais de educação, são-lhe remetidas diretamente. As queixas relativas a organismos/serviços da Educação e Ciência são analisadas diretamente pela IGEC após audição das partes envolvidas.
As queixas recebidas na Sede da IGEC são enviadas às áreas territoriais de inspeção para determinação do procedimento mais ajustado à situação.
Os diretores de agrupamentos/escolas não agrupadas e o reitor/presidente/diretor da instituição/estabelecimento de ensino superior têm poder disciplinar sobre pessoal docente, não docente e alunos. Por sua vez, o diretor-geral dos estabelecimentos escolares, através dos delegados regionais de educação, tem poder disciplinar sobre o órgão de administração e gestão dos agrupamentos de escolas/escolas não agrupadas.
Porém, quando, em resultado de uma intervenção inspetiva, se conclui pela existência de ilícitos disciplinares, o Inspetor-Geral tem competência para instaurar o correspondente procedimento disciplinar.
Por sua vez, as queixas que digam respeito ao funcionamento de outros setores da administração e/ou à ação de entidades privadas sobre as quais o Ministério da Educação e Ciência não detenha poderes de tutela, recebidas na Sede ou nas áreas territoriais de inspeção, são remetidas aos serviços competentes da administração central, regional ou local, disso se dando conhecimento ao interessado.

Inspeção-Geral das Atividades em Saúde (IGAS)

A Inspeção Geral das Atividades em Saúde é o serviço central da administração direta do Estado, que tem por missão assegurar o cumprimento da lei e elevados níveis técnicos de atuação, em todos os domínios da prestação dos cuidados de saúde, quer pelos organismos do Ministério da Saúde ou por este tutelados, quer ainda pelas entidades públicas, privadas ou do setor social.
Podem ser denunciadas à IGAS quaisquer irregularidades ou deficiências no funcionamento dos serviços, tais como: atos e omissões considerados ilegais, mau uso de dinheiros ou fundos públicos, situações de fraude ou de corrupção, impedimentos ou desigualdades no acesso aos cuidados de saúde num determinado prestador ou estabelecimento, comportamento incorreto de funcionários ou profissionais de saúde, e outros.
No caso do facto denunciado não se inserir nas competências da IGAS, a exposição ou denúncia proveniente de entidade devidamente identificada será sempre encaminhada para a entidade competente.

Processamento de Queixas:

Qualquer pessoa, nacional ou estrangeira, grupos de pessoas, associações, empresas ou outras entidades coletivas podem apresentar a sua queixa através de carta enviada por via postal ou por correio eletrónico.
As denúncias/ exposições podem ser apresentadas a todo o tempo e devem ser completas e fundamentadas indicando, sempre que possível, informação detalhada sobre a pessoa ou organização visada, os factos, datas e locais da sua prática, a sua identificação pessoal (nome e contato) e informação sobre se a denúncia/exposição foi apresentada junto de outra entidade.

A IGAS analisa as denúncias/exposições, cujos elementos permitam considerar a consistência e as circunstâncias de tempo, modo e lugar dos fatos ou atos, seus autores e eventual responsabilidade deles, decorrente.
As situações denunciadas/expostas poderão originar um processo de natureza inspetiva ou de esclarecimento, nos termos do Regulamento da Atividade Inspetiva da IGAS.
Nos processos de natureza inspetiva é sempre observado o princípio do contraditório, que visa possibilitar que os visados se possam pronunciar, salvo nos casos previstos na lei, nomeadamente, naqueles em que possa ficar objetivamente prejudicada a instrução de processo de natureza criminal e a obtenção da respetiva prova.
Do resultado da intervenção da IGAS é dado conhecimento ao interessado que esteja devidamente identificado.

Entidade Reguladora da Saúde (ERS)

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) é uma entidade pública independente que tem por missão a regulação da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que inclui todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que tenham atendimento ao público do território continental, do sector público, privado e social, excetuando as farmácias.
A atividade de regulação e supervisão dos prestadores envolve: o tratamento de reclamações dos utentes, prestadores e instituições; a realização de inspeções e auditorias às instalações dos prestadores de cuidados de saúde; a investigação das situações que possam pôr em causa os direitos dos utentes; a condução de processos de contraordenação e aplicação de sanções; a emissão de instruções, recomendações e pareceres; a realização de estudos sobre a organização do sistema de saúde.
As reclamações que cabem nas atribuições da ERS podem estar relacionadas com:
Acesso aos cuidados de saúde
Discriminação
Qualidade da assistência de cuidados de saúde
Qualidade da assistência administrativa
Direitos dos utentes
Tempos de espera para atendimento
Tempos de espera para marcação
Questões financeiras
Questões legais
Qualidade das instalações

Processamento de Queixas:

Os utentes dos serviços de saúde podem apresentar uma reclamação através do livro de reclamações, de disponibilização obrigatória nos estabelecimentos em que se efetue atendimento público ou diretamente à empresa ou entidade prestadora/fornecedora do serviço, em momento posterior à ocorrência.
É também possível remeter a exposição diretamente à ERS por correio postal, telefone, presencialmente ou utilizando o Livro de Reclamações online, disponível no portal da ERS em https://www.ers.pt/pages/50. A ERS submete as reclamações entradas através do Livro de Reclamações Online ao mesmo tratamento processual que utiliza para as reclamações provenientes dos Livros de Reclamações tradicionais, disponíveis nos prestadores de cuidados de saúde ou de exposições.
Caso o reclamante tenha escrito a sua exposição no Livro de Reclamações disponível no estabelecimento do prestador, poderá remeter à ERS o duplicado da exposição, que lhe deverá ter sido entregue no momento da reclamação (folha azul). Porém, o prestador tem 10 dias úteis para remeter a reclamação à ERS.
Se o utente endereçar a sua exposição diretamente à entidade prestadora, através do recurso ao envio de carta formal (correio postal), fax ou e-mail (correio eletrónico), poderá remeter à ERS cópia do documento originalmente remetido.
Após receção da reclamação, a ERS notifica o reclamado para que apresente as alegações que entenda por convenientes. Em função da conjugação do conteúdo da reclamação e das alegações apresentadas, a ERS tomará as medidas que entender adequadas, de acordo com as atribuições que lhe estão conferidas por lei. Se a reclamação não estiver devidamente identificada ou for impercetível, a ERS arquivá-la-á, por impossibilidade de tratamento. Caso a reclamação não se enquadre nas suas atribuições, a ERS informará o reclamante do organismo competente para a tratar, procedendo ao seu encaminhamento.

Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (IGMTSSS)

A IGMTSSS é um serviço da administração direta do Estado, integrado no Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. É um órgão de controlo setorial dos serviços e organismos do MTSSS ou sujeitos à tutela do respetivo Ministro.
Cumpre-lhe em especial apreciar a conformidade legal e regulamentar dos atos dos serviços e organismos do Ministério ou sujeitos à tutela do respetivo ministro e avaliar o seu desempenho e gestão através da realização de ações de inspeção e de auditoria; avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão e recomendar alterações e medidas tendentes à correção das deficiências e irregularidades detetadas.
Podem ser dirigidas à Inspeção queixas, denúncias, reclamações e ou participações sobre quaisquer violações no exercício da atividade das entidades tuteladas pelo Ministério, incluindo instituições pertencentes à Santa Casa da Misericórdia e Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Processamento de Queixas:

A queixa pode ser apresentada por via postal, correio eletrónico ou através de formulário eletrónico próprio disponível no sítio da internet. Além da identificação da entidade objeto de queixa e da data dos factos, deve ser feita uma descrição sucinta e clara dos factos que estiveram na sua origem.

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)

A ASAE é a autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica. Deste modo, é responsável pela avaliação e comunicação dos riscos na cadeia alimentar, bem como pela disciplina do exercício das atividades económicas nos setores alimentar e não alimentar, mediante a fiscalização e prevenção do cumprimento da legislação reguladora das mesmas.
Todas os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que exerçam a sua atividade num estabelecimento físico, fixo e permanente; tenham contacto direto com o público e forneçam bens ou prestem serviços em Portugal são obrigados a ter um livro de reclamações.

Processamento de Queixas:

Quando na prestação de um serviço ou na compra de um produto, o consumidor não se sentir totalmente satisfeito, pode solicitar o livro de reclamações e, através deste meio, expor o motivo do seu descontentamento. Os originais das folhas de reclamação devem ser remetidos pelos prestadores de serviços à ASAE no prazo de 10 dias úteis.
Pode ainda ser feita uma denúncia de factos ilícitos através do formulário de queixa disponível na página da ASAE podendo tratar-se de matéria de natureza contraordenacional ou criminal da competência desta Autoridade.
No caso do facto ilícito comunicado não ser da competência da ASAE a denúncia será encaminhada para a entidade com competência na matéria.

A denúncia deve ser elaborada de forma completa e fundamentada indicando, sempre que possível, informação detalhada sobre os factos e a entidade denunciada, o local onde ocorrem os factos (morada e/ou outros pontos de referência), justificação do motivo de denúncia e outras questões relevantes.
Caso opte por efetuar uma denúncia anónima não poderá posteriormente ser fornecida qualquer informação sobre a mesma.
Após a receção da reclamação e, se for o caso, as respetivas alegações, a ASAE instaurará o procedimento adequado se os factos resultantes da reclamação indiciarem a prática de contraordenação prevista em norma especifica aplicável. Se assim não for, a ASAE notificará o fornecedor de bens ou o prestador de serviços para que, no prazo de 10 dias úteis, apresente as alegações que entenda por convenientes.
Após a análise do conteúdo das alegações e face ao teor da reclamação que lhe deu origem, a ASAE poderá remeter a mesma, se for caso disso, para outra entidade que detenha competências na matéria objeto da reclamação, ou, propor o seu arquivamento, se não existir matéria que justifique atuação em conformidade.
Quando da análise dos factos apresentados na reclamação resultar uma situação de litígio e após concluídas todas as diligências necessárias à reposição legal da situação, a ASAE informará por escrito o reclamante, se este se encontrar devidamente identificado, sobre os procedimentos ou as medidas que tenham sido ou venham a ser adotadas na sequência da reclamação.

Outros Organismos

Instituto da Segurança Social I.P. (ISS)

O Instituto da Segurança Social, I. P. é um instituto público de regime especial, nos termos da lei, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio.
Compete-lhe assegurar, nos termos da lei, a concessão de proteção jurídica. A proteção jurídica é um direito das pessoas e das entidades sem fins lucrativos que não tenham condições para pagar as despesas associadas com processos judiciais (nos tribunais), em caso de despedimento, divórcio, despejo, penhoras, etc., ou extrajudiciais (fora dos tribunais), no caso de divórcio por mútuo consentimento.
A proteção jurídica inclui:
Consulta Jurídica – consulta com um advogado para esclarecimento técnico sobre o direito aplicável a questões ou casos concretos nos quais avultem interesses pessoais legítimos ou direitos próprios lesados ou ameaçados de lesão (não se aplica às entidades sem fins lucrativos).
Apoio Judiciário – nomeação de advogado e pagamento dos seus honorários ou pagamento dos honorários do defensor oficioso (designação que se atribuí ao advogado, no caso de arguido em processo penal ou contraordenacional), dispensa do pagamento das custas judiciais ou possibilidade de as pagar em prestações e atribuição de agente de execução (é sempre um oficial de justiça que exerce as funções de agente de execução).
Têm direito à proteção jurídica:
Cidadãos portugueses e da União Europeia.
Estrangeiros e apátridas com título de residência válido num Estado-membro da União Europeia.
Estrangeiros sem título de residência válido num Estado-membro da União Europeia – se as leis dos seus países de origem derem o mesmo direito aos portugueses.
Pessoas que têm domicílio ou residência habitual num Estado-membro da União Europeia diferente do Estado-membro onde vai decorrer o processo (litígios transfronteiriços).
Pessoas coletivas sem fins lucrativos – têm apenas direito ao apoio judiciário, nas modalidades de dispensa da taxa de justiça e demais encargos com o processo, nomeação e pagamento da compensação de patrono, pagamento da compensação de defensor oficioso e atribuição de agente de execução.
Todas as pessoas indicadas acima têm de demonstrar que não têm capacidade económica para suportar as despesas associadas com a ação judicial, com a contratação de um advogado, etc.
Nos termos da lei portuguesa, encontra-se em insuficiência económica aquele que, tendo em conta o rendimento, o património e a despesa permanente do seu agregado familiar, não tem condições objetivas para suportar pontualmente os custos de um processo.
Os formulários de requerimento para concessão do apoio judiciário podem ser obtidos, gratuitamente em qualquer serviço de atendimento ao público dos Serviços de Segurança Social ou em formato eletrónico na página da Segurança Social.
O requerimento deve ser entregue pessoalmente ou enviado por correio para qualquer serviço de atendimento ao público da Segurança Social (deve anexar todos os documentos necessários).
Poderá verificar se tem direito ou não à proteção jurídica através do simulador de proteção jurídica, disponível na coluna lateral direita associada à página http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica
Para mais informações consulte a página Recorrer aos Tribunais - Apoio judiciário

Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes

A Comissão é o organismo do Ministério da Justiça responsável por receber, analisar e decidir sobre os pedidos de indemnização pelo Estado apresentados por vítimas de crimes violentos e vítimas de violência doméstica.
O dever de indemnização incumbe a quem praticou o crime mas, em alguns casos, o Estado pode fazer avançar uma indemnização quando a mesma não possa ser suportada pelo indivíduo ou seja impossível obtê-la num prazo razoável e o prejuízo tenha causado uma perturbação considerável do nível e qualidade de vida da vítima.
O pedido de indemnização pode ser apresentado até um ano a partir da data do crime ou, se houver processo criminal, até um ano após a decisão final deste. A vítima que à data do crime fosse menor pode apresentar o pedido até um ano depois de atingida a maioridade ou de ser emancipada.
O pedido deve ser apresentado em formulário próprio, disponível, por exemplo, nas instalações daquela Comissão, nos Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) e através de formulário de queixa disponível na página da Comissão.
O pedido está isento do pagamento de quaisquer custas ou encargos para a vítima, podendo inclusivamente os documentos e certidões necessárias para este pedido ser obtidos gratuitamente.
No caso de o crime ter sido praticado no território de um outro Estado-membro da União Europeia, o pedido para a concessão de indemnização a pagar por aquele Estado pode ser apresentado à Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes, desde que o requerente tenha a sua residência habitual em Portugal.

Última atualização: 05/02/2024

As diferentes versões linguísticas desta página são da responsabilidade dos respetivos Estados-Membros. As traduções da versão original são efetuadas pelos serviços da Comissão Europeia. A entidade nacional competente pode, no entanto, ter introduzido alterações no original que ainda não figurem nas respetivas traduções. A Comissão Europeia declina toda e qualquer responsabilidade quanto às informações ou aos dados contidos ou referidos neste documento. Por favor, leia o aviso legal para verificar os direitos de autor em vigor no Estado-Membro responsável por esta página.