

# Perguntas Frequentes

Formulário de queixas IGSJ - MJ

## **1. Quem pode apresentar queixas, reclamações e denúncias?**

Qualquer pessoa, nacional ou não, grupo de pessoas, associação, empresa ou outra entidade colectiva, independentemente de ter ou não interesse pessoal e directo no assunto.

## **2. Contra que entidades podem ser apresentadas queixas, reclamações e denúncias?**

Entidades, serviços e organismos dependentes do Ministério da Justiça de Portugal ou que estejam sob a sua tutela ou regulação.

## **3. Quais os assuntos que podem ser objecto de queixa, reclamação ou denúncia?**

Actos e omissões considerados ilegais ou injustos que não resultem de decisão judicial; atrasos na prestação do serviço público; mau atendimento; incorrecto comportamento de funcionários ou agentes; deficientes condições das instalações; e, em geral, qualquer irregularidade ou deficiência no funcionamento dos serviços.

## **4. Existem prazos para apresentar queixas, reclamações e denúncias?**

Não. Podem ser apresentadas queixas, reclamações e denúncias a todo o tempo, independentemente da data em que os factos tiveram lugar.

## **5. Existe alguma formalidade para apresentar queixas, reclamações e denúncias?**

Não. Pode fazê-lo sem qualquer formalidade especial, oralmente ou por via postal para: Rua da Madalena, n.º 273 1140-007 Lisboa; por telefone: 218 805 200 ou fax: 218 861 535; por correio electrónico: [correioigsj@mail.igsj.mj.pt](mailto:correioigsj@mail.igsj.mj.pt); ou através do preenchimento do formulário electrónico, constante deste sítio.

## **6. Qual o grau de confidencialidade das queixas, reclamações e denúncias?**

A origem das queixas, reclamações e denúncias pode ser mantida como confidencial, se solicitado, mas quando a confidencialidade impossibilitar o seu tratamento, será pedida a autorização do queixoso para a divulgação da sua identidade.

No que respeita aos processos a que as referidas queixas dêem origem, o seu acesso será apreciado nos termos estabelecidos no regime geral de acesso aos documentos da Administração Pública, em especial no Código do Procedimento Administrativo e na Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (Lei n.º 46/2007, de 24 de Agosto)

### **7. Que sequência serão dadas às queixas, reclamações e denúncias?**

A IGSJ assegurará que todas as queixas, reclamações e denúncias do âmbito da sua actuação, serão tidas na devida consideração e que todos os queixosos identificados receberão resposta às suas exposições.

### **8. A minha queixa dará sempre origem a processo?**

Sim. Às queixas formuladas é sempre atribuído um número de processo. No entanto, e sempre que se justifique, a queixa pode ser junta a processo de inspecção ou auditoria em curso ou a realizar. Caso o assunto deva ser tratado inicialmente junto do serviço visado, o reclamante será orientado para apresentar a sua pretensão directamente ao mesmo.

### **9. Como posso conhecer o estado actual do meu processo?**

Pode solicitar à IGSJ, por qualquer meio, informação sobre o estado do mesmo, identificando o respectivo número.

### **10. Como é efectuado o tratamento de queixas anónimas?**

Apenas serão analisadas as queixas anónimas cujos elementos permitam considerar consistentes e circunstanciadas as afirmações feitas. Neste caso, ainda que seja fornecido endereço de contacto, não será prestada qualquer informação ao queixoso do resultado de eventuais averiguações desenvolvidas pela IGSJ.

(Este ponto refere-se a queixas apresentadas por indivíduos não identificados e não a queixas apresentadas por indivíduos devidamente identificados mas que solicitam que a sua identidade não seja divulgada na instrução do processo, conforme referido na FAQ n.º 6.)