



Informações úteis:

1. Utilize o seguinte formulário para apresentar a sua reclamação, queixa, denúncia, participação ou exposição sobre o funcionamento de entidades, serviços e organismos dependentes, tutelados ou regulados pelo Ministério da Justiça de Portugal.
2. Caso a reclamação seja apresentada em nome de terceiro, este poderá vir a ser contactado para validar o interesse na instrução do processo.
3. Não devem ser enviadas para este "sítio" as queixas ou reclamações respeitantes a outras entidades, as quais não poderão ser instruídas por esta Inspeção-geral, sem prejuízo de, nestes casos, as mesmas serem devidamente encaminhadas pela IGSJ para a entidade competente.
4. Em obediência ao princípio da separação de poderes do Estado, não pode também a IGSJ pronunciar-se sobre o conteúdo de decisões judiciais.
5. As queixas, reclamações ou denúncias poderão ser tratadas como confidenciais, quando o autor, devidamente identificado, o solicite.

Veja a este respeito as nossas **perguntas frequentes**.

Perguntas Frequentes

1. **Quem pode apresentar queixas, reclamações, denúncias, participações ou exposições?**

Qualquer pessoa, nacional ou não, grupo de pessoas, associação, empresa ou outra entidade coletiva, independentemente de ter ou não interesse pessoal e direto 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, a saber:

- *Secretaria-Geral do Ministério da Justiça (SGMJ);*
- *Inspeção-Geral dos Serviços da Justiça (IGSJ);*
- *Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ);*
- *Direção-Geral de Administração da Justiça (DGAJ);*
- *Polícia Judiciária (PJ);*



- *Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ);*
- *Instituto dos Registos e do Notariado (IRN);*
- *Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF);*
- *Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI);*
- *Centro de Estudos Judiciários (CEJ);*
- *Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes (CPVC);*
- *Comissão de Programas Especiais de Segurança (CPES)*
- *Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares de Justiça (CAAJ).*

3. Quais os assuntos que podem ser objeto de queixa, reclamação ou denúncia?

- *Atos e omissões considerados ilegais;*
- *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.*

4. Quais as queixas que não podem ser tratadas pela IGSJ:

As queixas sobre:

- *Tramitação de processos judiciais (Ministério Público): Competências do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais, do Conselho Superior da Magistratura e do Conselho Superior do Ministério Público;*
- *Conduta de magistrados - Competência do Conselho Superior do Ministério Público, do Conselho Superior da Magistratura e do Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais;*
- *Exercício de advocacia - Competência da Ordem dos Advogados.*

5. 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.

6. Existe alguma formalidade para apresentar reclamações, queixas, e denúncias?

Não. Pode fazê-lo sem qualquer formalidade especial das seguintes formas:

- *Por correio normal ou de forma presencial: Rua Augusta, 118 - 3º, 4º e 5º, 1100-054 Lisboa;*
- *Por telefone: 218 805 200; ou por fax: 218 861 535;*
- *Por correio eletrónico: correioigsj@mail.igsj.mj.pt;*
- *Por formulário eletrónico, constante deste sítio.*

7. Qual o horário de atendimento?

O horário de atendimento ao público para a receção e ou informação de queixas funciona das 9:30 às 13:00 horas, e das 14:00 às 17:30 horas.

8. Quem recebe as queixas?

As queixas, reclamações, denúncias, participações e exposições apresentadas presencialmente à IGSJ são recebidas pelo inspetor que se encontre de escala para o efeito.

9. Qual o grau de confidencialidade das queixas, reclamações e denúncias?

Desde que solicitado a origem das queixas, reclamações, denúncias, participações e exposições apresentadas à IGSJ, bem como a identidade dos interessados nas mesmas, não serão divulgadas às entidades visadas ou a terceiros, salvo quando a sua divulgação se mostre indispensável para a instrução do processo.

No entanto, 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 deem 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 (Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro) e na Lei de Acesso aos Documentos Administrativos (Lei n.º 46/2007, de 24 de Agosto).

10. Que sequências serão dadas às queixas, reclamações e denúncias?

A IGSJ assegurará que todas as queixas, reclamações e denúncias do âmbito da sua atuação, serão devidamente analisadas e todos os queixosos identificados receberão resposta às suas exposições.

11. A minha queixa dará sempre origem a processo?

Sim, 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.

12. Como posso conhecer o estado atual do meu processo?

Pode solicitar à IGSJ informação sobre o estado do seu processo, identificando o respetivo número, através de qualquer meio (conforme referido no ponto n.º 6).

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.



13. Como é efetuado o tratamento de queixas anónimas?

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.

(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 no ponto n.º 9).

IGSJ, 26.05.2015