



# BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

IMPRESA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E. P.

## AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: **Para publicação no «Boletim da República».**

## SUMÁRIO

Provedor de Justiça:

**Despacho:**

Aprova o Regulamento Interno da organização e funcionamento do Gabinete do Provedor de Justiça.

## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### Despacho

Havendo necessidade de regulamentar a organização e funcionamento do Gabinete do Provedor de Justiça, nos termos do artigo 2, do Decreto n.º 3/2013, de 15 de Março, o Provedor de Justiça determina:

É aprovado o Regulamento Interno da organização e funcionamento do Gabinete do Provedor de Justiça, anexo ao presente Despacho e que dele faz parte integrante.

Maputo, 2 de Setembro de 2020. – O Provedor de Justiça, *Isaque Chande*.

## Regulamento Interno do Gabinete do Provedor de Justiça

### CAPÍTULO I

#### Objecto e Princípios Gerais

##### ARTIGO 1

##### (Objecto)

O presente Regulamento Interno visa estabelecer os procedimentos internos necessários para a actividade do Gabinete

do Provedor de Justiça, incluindo procedimentos de análise de petições, queixas e reclamações, apresentados pelos cidadãos ou por iniciativa do Provedor de Justiça relativos aos actos praticados pela Administração Pública.

##### ARTIGO 2

##### (Princípios gerais)

A actuação de todos os intervenientes mencionados no presente Regulamento Interno rege-se pelos princípios gerais da Administração Pública.

##### ARTIGO 3

##### (Natureza)

O Gabinete do Provedor de Justiça é um órgão de apoio técnico, administrativo e financeiro do Provedor de Justiça na prossecução das suas funções.

### CAPÍTULO II

#### Estrutura Orgânica

##### ARTIGO 4

##### (Estrutura)

O Gabinete do Provedor de Justiça tem a seguinte estrutura orgânica:

- a) Serviços de Assessoria;
- b) Departamento de Administração e Recursos Humanos;
- c) Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação;
- d) Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem;
- e) Serviço de Apoio Directo ao Provedor de Justiça;
- f) Repartição de Tecnologias de Informação e Comunicação;
- g) Repartição de Documentação, Biblioteca e Arquivo;
- h) Secretaria-Geral.

##### ARTIGO 5

##### (Serviços de Assessoria)

1. São funções dos Serviços de Assessoria, no domínio das petições, queixas e reclamações:

- a) Tramitar os processos referentes às petições, queixas e reclamações e instruir processos abertos por iniciativa do Provedor de Justiça;
- b) Tramitar os processos relacionados com investigações, audições, inquéritos ou factos de que por qualquer outro modo o Provedor de Justiça tenha conhecimento;
- c) Assegurar o registo de entrada e saída de processos bem como os demais documentos avulsos;
- d) Promover a movimentação dos processos em consonância com os despachos;

- e) Providenciar a emissão de notificações, certidões e demais documentos determinados e assegurar a sua expedição;
- f) Prestar informação solicitada relativamente à situação dos processos;
- g) Elaborar propostas de recomendações aos órgãos competentes visando a correcção dos actos ou omissões ilegais ou injustos dos poderes públicos ou melhoria dos respectivos serviços;
- h) Garantir a intervenção na tutela dos interesses colectivos ou difusos, quando estiverem em causa as entidades públicas;
- i) Estabelecer com os organismos da Administração Pública e das entidades congéneres, nacionais, estrangeiras e internacionais as relações necessárias de colaboração e de cooperação;
- j) Exercer as demais funções que lhe forem atribuídas.

2. São funções dos Serviços de Assessoria, no domínio de assessoria jurídica:

- a) Elaborar estudos, relatórios e pareceres de natureza jurídica;
- b) Elaborar pareceres a pedido da Assembleia da República;
- c) Elaborar projectos de recomendações, alteração ou revogação ou sugestões para a elaboração de nova legislação;
- d) Elaborar projectos de requerimento de declaração de inconstitucionalidade ou de ilegalidade de normas;
- e) Prestar apoio jurídico aos dirigentes e unidades orgânicas do Gabinete do Provedor de Justiça, incluindo a emissão de pareceres sobre actos e contratos administrativos;
- f) Organizar e manter actualizada a colectânea de legislação de interesse para o desenvolvimento das actividades do Gabinete do Provedor de Justiça, promovendo a sua divulgação;
- g) Participar, em coordenação com os órgãos competentes, nas negociações de acordos e outros instrumentos de natureza jurídica envolvendo o Gabinete do Provedor de Justiça.

3. Os Serviços de Assessoria são dirigidos por um Coordenador, coadjuvado por dois Coordenadores Adjuntos, nomeados pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 6

##### (Departamento de Administração e Recursos Humanos)

1. São funções do Departamento de Administração e Recursos Humanos no domínio de Administração e Finanças:

- a) Elaborar propostas de actividades e do orçamento de funcionamento e investimento, em coordenação com o Departamento de Planificação e Cooperação;
- b) Executar e gerir o orçamento de funcionamento e de investimento;
- c) Elaborar os relatórios de prestação de contas;
- d) Monitorar a execução financeira, de acordo com as regras e procedimentos definidos pela lei;
- e) Proceder à gestão e execução dos processos de aquisições de bens, prestação de serviços e empreitadas, em todas as fases do ciclo de contratação, desde a planificação até a execução pontual do contrato;
- f) Elaborar o balanço anual sobre a execução do orçamento e submeter ao Gabinete do Provedor de Justiça.

2. Constituem funções do Departamento de Administração e Recurso Humanos, no domínio dos Recursos Humanos:

- a) Assegurar o cumprimento do Estatuto Geral dos Funcionários e Agentes do Estado e demais legislação aplicável aos funcionários e agentes do Estado em serviço no Gabinete do Provedor de Justiça;
- b) Assegurar a normalização e uniformização dos procedimentos de gestão de recursos humanos;
- c) Propor e implementar políticas de gestão de recursos humanos em conformidade com as directrizes, normas e planos do Gabinete do Provedor de Justiça e do Governo;
- d) Elaborar e gerir o quadro de pessoal;
- e) Planificar, programar e executar as actividades de recrutamento, selecção e colocação do pessoal;
- f) Implementar a política de desenvolvimento de recursos humanos do Gabinete do Provedor de Justiça;
- g) Planificar, coordenar e assegurar a execução de acções de formação dentro e fora do país;
- h) Gerir o sistema de remunerações e benefícios dos funcionários e agentes do Estado afectos ao Gabinete do Provedor de Justiça;
- i) Assegurar a realização de avaliação do desempenho dos funcionários e agentes do Estado afectos ao Gabinete do Provedor de Justiça;
- j) Organizar e manter actualizados os processos individuais;
- k) Coordenar a implementação das actividades no âmbito das estratégias do HIV e SIDA, do género e da pessoa com deficiência na função pública;
- l) Promover e gerir as acções de assistência social aos funcionários;
- m) Assegurar a participação do Gabinete do Provedor de Justiça na concepção da política de recursos humanos do aparelho do Estado.

3. O Departamento de Administração e Recursos Humanos é dirigido por um Chefe de Departamento Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 7

##### (Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação)

1. São funções do Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação, no domínio de Estudos:

- a) Elaborar, coordenar, dirigir estudos e emitir pareceres sobre o desenvolvimento e aperfeiçoamento do Gabinete do Provedor de Justiça;
- b) Intervir na preparação de projectos de instruções;
- c) Elaborar comentários, notas explicativas e trabalhos para melhor compreensão e aplicação unitária da legislação do Estado atinente às áreas de actuação do Gabinete do Provedor de Justiça;
- d) Realizar estudos e elaborar pareceres sobre aperfeiçoamento de processos e tecnologias de administração;
- e) Promover a realização de palestras e seminários;
- f) Promover a divulgação da legislação relativa aos direitos, deveres e liberdades fundamentais dos cidadãos;
- g) Realizar outras actividades que lhe sejam superiormente determinadas.

2. São funções do Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação, no domínio da Planificação e Cooperação:

- a) Sistematizar as propostas do Plano Económico e Social e programa anual de actividades do Gabinete do Provedor de Justiça;

- b) Assegurar a normalização e uniformização dos procedimentos em todos os sectores em matérias relacionadas com a planificação e execução de actividades e ainda pelo seu controlo interno;
- c) Coordenar a elaboração dos planos e relatórios anuais de actividades de todas as unidades orgânicas e acompanhar a respectiva execução;
- d) Avaliar factores de risco no domínio de rotinas e procedimentos de trabalho;
- e) Acompanhar a execução dos acordos de cooperação bilaterais ou multilaterais;
- f) Planificar a participação do Gabinete do Provedor de Justiça em eventos nacionais e internacionais;
- g) Analisar e dar parecer sobre acordos de cooperação a celebrar pelo Gabinete do Provedor de Justiça;
- h) Propor o estabelecimento e desenvolvimento de relações de cooperação internacional.

3. O Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação é dirigido por um Chefe de Departamento Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 8

##### (Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem)

1. São funções do Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem, no domínio de relações institucionais:

- a) Estabelecer contactos com as instituições públicas e privadas na prossecução de actividades do Provedor de Justiça;
- b) Inteirar-se das condições de trabalho dos locais de destino do Provedor de Justiça, quando em serviço;
- c) Manter actualizado um ficheiro com os endereços e contactos das principais instituições públicas e privadas;
- d) Participar na organização e realização de palestras, seminários e encontros de trabalho em coordenação com o Departamento de Estudos, Planificação e Cooperação.

2. São funções do Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem, no domínio de comunicação e imagem:

- a) Assegurar, dinamizar e desenvolver uma estratégia de comunicação e imagem do Provedor de Justiça;
- b) Assegurar o contacto com os órgãos de comunicação social, acompanhando a preparação e difusão dos materiais destinados à publicação;
- c) Recolher, analisar, tratar, arquivar e divulgar a informação produzida pelos órgãos de comunicação social referente à actividade do Provedor de Justiça;
- d) Estabelecer com os órgãos de comunicação social, os canais adequados que assegurem um bom relacionamento entre eles e o Gabinete do Provedor de Justiça;
- e) Garantir a cobertura pelos órgãos de comunicação social dos actos e eventos em que participe o Provedor de Justiça;
- f) Manter actualizado um ficheiro com os endereços e contactos dos órgãos de comunicação social;
- g) Colaborar na actualização da página de *Internet* do Gabinete do Provedor de Justiça;
- h) Promover e organizar conferências de imprensa;
- i) Organizar diariamente análises de imprensa para o Gabinete do Provedor de Justiça;

- j) Realizar quaisquer outras actividades tendentes a impulsionar a imagem institucional do Provedor de Justiça.

3. O Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem é dirigido por um Chefe de Departamento Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 9

##### (Serviço de Apoio Directo ao Provedor de Justiça)

1. São funções do Serviço de Apoio Directo ao Provedor de Justiça:

- a) Assistir e apoiar técnica e administrativamente o Provedor de Justiça;
- b) Assegurar a relação entre o Provedor de Justiça e as diversas entidades e o público em geral;
- c) Elaborar o programa de actividade diária do Provedor de Justiça e zelar pela sua execução;
- d) Estabelecer a ligação entre o Provedor de Justiça, os Coordenadores e Assessores, no domínio das actividades de carácter não técnico;
- e) Elaborar sínteses e actas das reuniões em que participe o Provedor de Justiça;
- f) Organizar e preparar documentos para despacho do Provedor de Justiça;
- g) Organizar a correspondência e arquivo de expediente e documentos do Provedor de Justiça;
- h) Transmitir aos diversos sectores as orientações e instruções definidas pelo Provedor de Justiça;
- i) Assegurar, coordenar e controlar o apoio logístico e protocolar ao Provedor de Justiça;
- j) Garantir as relações de comunicação do Provedor de Justiça com o público e outras entidades.

2. O Serviço de Apoio Directo ao Provedor de Justiça é dirigido por um Chefe de Gabinete, nomeado pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 10

##### (Repartição de Tecnologias de Informação e Comunicação)

1. São funções da Repartição de Tecnologias de Informação e Comunicação:

- a) Assegurar a normalização e uniformização dos procedimentos em todos os sectores designadamente na gestão dos sistemas de informação e comunicação;
- b) Propor, planificar, coordenar e executar a política de informática;
- c) Gerir e actualizar os recursos informáticos que constituem o acervo tecnológico do Gabinete do Provedor de Justiça;
- d) Fazer a programação, em coordenação com as diversas áreas, das necessidades relativamente aos equipamentos informáticos e respectivos utilizadores;
- e) Promover a divulgação dos actos e actividades do Gabinete do Provedor através da sua página na *Internet*;
- f) Gerir a imagem e os mecanismos de comunicação interna e externa do Provedor de Justiça;
- g) Promover a divulgação dos actos e actividades do Gabinete do Provedor de Justiça.

2. A Repartição de Tecnologias de Informação e Comunicação é dirigida por um Chefe de Repartição Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

## ARTIGO 11

**(Repartição de Documentação, Biblioteca e Arquivo)**

1. São funções da Repartição de Documentação, Biblioteca e Arquivo:

- a) Assegurar a organização e gestão do sistema integrado de arquivos do Gabinete do Provedor de Justiça;
- b) Garantir a correcta gestão da Biblioteca;
- c) Proceder ao tratamento arquivístico da documentação;
- d) Assegurar o tratamento material e intelectual da documentação da Biblioteca;
- e) Assegurar os serviços de atendimento aos utilizadores do Arquivo e da Biblioteca;
- f) Propor directivas técnicas relativas à avaliação, tratamento, conservação e acesso à documentação e respectivos instrumentos de trabalho;
- g) Assegurar o acesso à informação de interesse para as actividades do Gabinete do Provedor de Justiça;
- h) Preservar as espécies bibliográficas, documentais e arquivísticas representativas da memória do Gabinete do Provedor de Justiça;
- i) Coordenar o envio, para efeitos de publicação no *Boletim da República*, das recomendações e outros instrumentos legais do Gabinete do Provedor de Justiça.

2. A Repartição de Documentação, Biblioteca e Arquivo é dirigida por um Chefe de Repartição Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

## ARTIGO 12

**(Secretaria-Geral)**

1. São funções da Secretaria-Geral:

- a) Garantir o apoio administrativo e processual inerente ao funcionamento do Gabinete do Provedor de Justiça;
- b) Assegurar a recepção, conferência, registo, controlo e tramitação dos processos que dão entrada no Gabinete do Provedor de Justiça;
- c) Expedir a correspondência proveniente das unidades orgânicas do Gabinete do Provedor de Justiça;
- d) Implementar o Sistema Nacional de Arquivo;
- e) Realizar outras funções que lhe sejam superiormente determinadas.

2. A Secretaria-Geral é dirigida por um Chefe de Secretaria Central, nomeado pelo Provedor de Justiça.

## CAPÍTULO III

**Colectivos**

## ARTIGO 13

**(Colectivos)**

No Gabinete do Provedor de Justiça funcionam os seguintes colectivos:

- a) Conselho Consultivo;
- b) Conselho Técnico.

## ARTIGO 14

**(Conselho Consultivo)**

1. O Conselho Consultivo é um órgão dirigido pelo Provedor de Justiça, competindo-lhe, nomeadamente:

- a) Analisar o plano de actividades e o orçamento

do Gabinete do Provedor de Justiça;

- b) Analisar a implementação das políticas e estratégias do Gabinete do Provedor de Justiça e propor acções que conduzam à sua melhoria;
  - c) Avaliar o desempenho das unidades orgânicas no cumprimento do plano anual de actividades;
  - d) Auscultar e informar aos membros sobre o desenrolar das actividades do Gabinete do Provedor de Justiça.
2. O Conselho Consultivo tem a seguinte composição:
- a) Provedor de Justiça;
  - b) Coordenadores;
  - c) Assessores;
  - d) Chefes de Departamento;
  - e) Chefe de Gabinete;
  - f) Chefes de Repartições autónomas.

3. O Provedor de Justiça pode convidar para participar nas reuniões do Conselho Consultivo outros técnicos e entidades representativas da sociedade civil, nomeadamente, das associações que actuam na área dos direitos humanos, dos meios de comunicação social, das confissões religiosas e de outras áreas de interesse.

4. O Conselho Consultivo reúne-se ordinariamente de quinze em quinze dias e, extraordinariamente, sempre que necessário.

## ARTIGO 15

**(Conselho Técnico)**

1. O Conselho Técnico é o órgão colectivo através do qual o Gabinete do Provedor de Justiça exerce as suas funções de consulta técnico-jurídica, competindo, essencialmente:

- a) Emitir pareceres a pedido da Assembleia da República;
- b) Emitir pareceres restritos à matéria dos direitos dos cidadãos, legalidade e justiça na actuação da Administração Pública;
- c) Emitir pareceres sobre as deficiências da lei e sugestões para elaboração de nova legislação ao Presidente da República, à Assembleia da República e Governo;
- d) Emitir pareceres sobre requerimentos de declaração de inconstitucionalidade ou de ilegalidade de normas;
- e) Cumprir as demais funções que lhe forem atribuídas.

2. Compõem o Conselho Técnico:

- a) Provedor de Justiça;
- b) Coordenadores;
- c) Assessores;
- d) Chefes de Departamento;
- e) Chefe de Gabinete.

3. O Provedor de Justiça pode convidar, para participar no Conselho, técnicos e peritos especializados.

4. O Conselho Técnico reúne-se quando convocado pelo Provedor de Justiça ou por quem este designar.

## CAPÍTULO IV

**Procedimentos Processuais**

## ARTIGO 16

**(Iniciativa processual)**

O Provedor de Justiça exerce as suas funções com base em queixas apresentadas pelos cidadãos ou por iniciativa própria, relativamente aos factos de que por qualquer outro modo tenha conhecimento.

## ARTIGO 17

**(Audiências do Provedor de Justiça)**

1. Quando seja formulado pedido de audiência, sem que se mencione ou conheça a existência de processo pendente, deve o mesmo ser levado ao conhecimento do Coordenador para apreciação e decisão, depois de efectuadas as consultas internas necessárias.

2. Se o pedido for formulado no âmbito de processos pendentes, deve ser apresentado ao Coordenador-Adjunto competente em razão da matéria para se aferir a oportunidade e conveniência da realização da audiência.

3. A audiência é assegurada pelo Coordenador-Adjunto competente em razão da matéria salvo determinação em contrário.

## ARTIGO 18

**(Registo de Queixas)**

A entrada da queixa é registada na Secretaria-Geral, nas horas normais de expediente.

## ARTIGO 19

**(Queixa)**

1. Queixa é toda e qualquer comunicação, independentemente de sua forma, apresentada por um ou mais cidadãos, pessoa individual ou colectiva, na qual é solicitada a intervenção do Provedor de Justiça.

2. As queixas devem conter:

- a) A identidade e o contacto, telefónico, correio electrónico, fax, ou morada do queixoso;
- b) A identificação da entidade visada;
- c) A identificação do acto ou omissão ilegal ou injusta, ou situações irregulares das entidades referidas no artigo 2, da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto.

3. O queixoso pode solicitar o sigilo da sua identidade, que poderá ser decidido sem prejuízo do artigo 13, da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto.

## ARTIGO 20

**(Queixas Colectivas)**

1. Designa-se por queixas colectivas aquelas que, embora com múltiplos autores individualizados, têm a mesma pretensão ou visam as mesmas entidades.

2. Os processos com queixas colectivas tomam como principal autor o primeiro subscritor identificado, a quem são dirigidas todas as comunicações.

## ARTIGO 21

**(Queixas Plurais)**

Designa-se plural a queixa que contenha questões controvertidas substancialmente diferenciadas, quer quanto ao objecto quer quanto à entidade visada.

## ARTIGO 22

**(Petições)**

Entende-se por petição todo e qualquer pedido, apresentado por uma ou mais pessoas jurídicas, deduzindo determinada pretensão com a indicação do direito a tutelar e dos respectivos fundamentos.

## ARTIGO 23

**(Exposição)**

Não são consideradas queixas, em regra, as comunicações:

- a) Anónimas considerando-se como tal, aquelas que não contenham a identificação do queixoso ou a não permitam a partir do endereço;
- b) Que não pretendam qualquer intervenção, limitando-se a dar conhecimento ao Provedor de Justiça, isolada ou conjuntamente com outras entidades, de determinados factos ou situações;
- c) De índole genérica, sem concretização de factos ou situações que contendam com direitos e interesses legalmente protegidos dos cidadãos;
- d) Que configurem simples pedido de informação ou mera consulta jurídica sem ligação a uma situação concreta nem interesse geral, designadamente quando se indiciem o recurso abusivo ao Provedor de Justiça.

## CAPÍTULO V

**Apreciação Preliminar e Abertura de Processo**

## ARTIGO 24

**(Apreciação preliminar)**

1. A apreciação preliminar visa avaliar a admissibilidade das comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça, qualificando-as como queixa presencial, telefónica, por correio electrónico e fax, podendo as mesmas serem feitas em anonimato.

2. A apreciação preliminar compete ao Provedor de Justiça, assistido pelo Coordenador.

3. A apreciação preliminar pode ter como consequência:

- a) Abertura do processo, nos casos previstos no n.º 1 do artigo 25 da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto;
- b) Indeferimento liminar, nos casos previstos no n.º 2 do artigo 23 da mesma lei;
- c) O encaminhamento a instâncias competentes nos casos em que a matéria não seja da jurisdição do Provedor de Justiça, conforme o n.º 3 do artigo 23 da já mencionada lei.

4. Quando o objecto da queixa deva ser perfeitamente tratado por entidade administrativa independente ou especializada, pode o Provedor de Justiça arquivá-la, depois de encaminhar o queixoso para aquela entidade.

5. As instruções compreendem todas as diligências adequadas a habilitar uma decisão sobre a intervenção do Provedor de Justiça e a propor as soluções mais adequadas a tutela dos interesses legítimos do cidadão e ao aperfeiçoamento dos serviços e poderes públicos.

6. São registadas no processo e no sistema de gestão processual as diligências efectuadas.

## ARTIGO 25

**(Indeferimento liminar)**

1. A queixa é indeferida liminarmente quando:

- a) Incida sobre litígio entre particulares.
- b) Não haja possibilidade de contacto com o respectivo autor ou com a entidade visada;
- c) Se mostre manifestamente desprovida de fundamento, não carecendo, por isso, de instrução, ou seja, manifestamente apresentada de má-fé;
- d) Não tenha ocorrido previamente a intervenção da entidade administrativa competente, ou, tendo esta sido

solicitada, não haja decorrido prazo razoável para a devida reposição, salvo se for manifesta a necessidade ou utilidade de intervenção do Provedor de Justiça;

- e) Seja relativa a matéria envolvida por iniciativa legislativa que esteja a seguir a sua norma tramitação;
- f) Não seja da competência do Provedor de Justiça tal como se define no seu Estatuto.

2. Havendo sérias dúvidas sobre o fundamentado do indeferimento liminar a queixa poderá ser distribuída.

#### ARTIGO 26

##### (Distribuição)

1. As queixas que não devem ser indeferidas liminarmente ou incorporadas são distribuídas à área competente.

2. As queixas plurais são distribuídas às áreas de questões consideradas principais pelo Provedor de Justiça.

3. Se o Provedor de Justiça distribuir a queixa, é aberto o processo com a designação Q, numeração sequencial, identificação do ano de abertura e da área ou extensão a que for distribuído.

4. No despacho de distribuição da queixa o Coordenador pode determinar que a mesma seja instruída com urgência ou com prioridade, com vista a obter uma decisão no prazo útil, bem como requerer, desde logo, determinadas diligências instrutórias ou fixar orientações para a instrução do processo.

#### ARTIGO 27

##### (Comunicação)

1. Todas as decisões tomadas pelo Provedor de Justiça relativas aos processos são comunicadas pelo telefone, correio electrónico ou fax, ou, não sendo possível, por ofício, referindo sempre o motivo do indeferimento ou decisão.

2. O Provedor de Justiça registará este facto na queixa ou exposição geral ou junta cópia do ofício enviado.

#### ARTIGO 28

##### (Processo de iniciativa do Provedor de Justiça)

1. Os estudos e pareceres, inspecções, investigações e inquéritos determinados oficiosamente pelo Provedor de Justiça ou sob proposta dos Serviços de Assessoria, justificam a abertura de processo.

2. Aplicam-se com as devidas adaptações as normas relativas aos demais processos.

#### ARTIGO 29

##### (Abertura de processo)

As decisões de abertura de processos, devem ser levadas ao conhecimento do queixoso, pelos meios mais céleres e eficaz.

#### ARTIGO 30

##### (Redistribuição)

1. A redistribuição de processos entre assessores compete ao Provedor de Justiça, sob a proposta do Coordenador.

2. A redistribuição do processo entre as diferentes áreas deve ser levada ao conhecimento do queixoso pela área a que o processo é redistribuído, para identificação do Assessor responsável pelo processo.

## CAPÍTULO VI

### Princípios da Informalidade, Celeridade e do Contraditório

#### ARTIGO 31

##### (Informalidade de contraditório)

1. A instrução está sujeita ao princípio de informalidade e da celeridade devendo ser desenvolvida pelos meios mais informais, expeditos e mais aptos à resolução do caso concreto.

2. Os órgãos visados devem ser ouvidos, permitindo-lhes que prestem todos os esclarecimentos necessários para a instrução do processo e habilitar a decisão final bem como sobre os objectos de recomendação.

#### ARTIGO 32

##### (Dever de sigilo quanto à identidade do queixoso)

1. Os intervenientes no processo devem preservar a identidade do queixoso e, evitando a sua divulgação, bem como o envio de cópias da queixa a terceiros.

2. Exceptuam-se do disposto no número anterior os casos em que se verifique uma das seguintes situações:

- a) Não seja possível a instrução da queixa sem a divulgação da identidade do queixoso;
- b) O envio de cópia da queixa seja imposto por lei ou decisão judicial;
- c) Haja lugar à aplicação do artigo 32 da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto.

3. Quando o queixoso pede sigilo quanto à sua identidade e se verifica a excepção prevista na alínea *a*) do número anterior, deve o mesmo ser advertido da impossibilidade da instrução do processo caso não prescinda desse pedido no prazo que para o efeito lhe for fixado.

4. O processo é arquivado caso não sobrevenha resposta ou o queixoso insista no sigilo quanto a sua identidade.

#### ARTIGO 33

##### (Direcção da instrução)

A instrução dos processos é da responsabilidade dos Assessores, sob direcção do Coordenador, que procede a classificação do processo por matéria e assegura os registos necessários.

#### ARTIGO 34

##### (Prazo para solicitação de pronunciamento)

1. As entidades visadas devem ser concedidas o prazo de quinze dias, contados da data de recepção da petição, queixa ou reclamação, para se pronunciarem sobre as matérias vertidas nas mesmas.

2. Havendo necessidade de efectuar mais diligências, para responder ao pedido de pronunciamento do Provedor de Justiça, as entidades visadas podem solicitar a prorrogação do prazo para o efeito.

#### ARTIGO 35

##### (Arquivamento sumário)

1. Quando da análise da queixa seja de concluir pela improcedência da mesma ou se verifiquem os pressupostos do n.º 2, do artigo 23, da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto, é proposto pelo Coordenador ao Provedor o arquivamento sumário do processo, sem necessidade de averiguações instrutórias junto dos poderes públicos visados.

2. Estas decisões devem ser comunicadas no prazo de quinze dias ao queixoso pelo meio mais expedito, referindo sempre o motivo de arquivamento.

3. Aquando o seu arquivamento sumário, o processo é classificado em razão da matéria.

#### ARTIGO 36

##### (Instrução)

1. O Assessor procede a instrução no prazo de cinco dias após ter recebido o processo, excepto quando tenha sido classificado como urgente ou tenha sido fixado prazo mais curto.

2. Se a complexidade do processo o justificar, o Provedor de Justiça, por sua iniciativa ou ao pedido do Assessor, estabelecerá prazo mais dilatado, porem, não superior a trinta dias.

#### ARTIGO 37

##### (Controlo da tramitação)

O Assessor promove, se necessário com o apoio da Repartição de Tecnologia Informação e Comunicação, levantamentos sistemáticos dos processos a seu cargo, de forma a impedir que se entre encontrem sem tramitação por mais de noventa dias consecutivos.

#### ARTIGO 38

##### (Prazo para a conclusão)

1. Os processos devem, em regra, obter decisão final em prazo não superior a um ano após a sua abertura.

2. Antes do termo do prazo estabelecido, no número anterior, o Assessor responsável elabora uma breve nota justificativa da pendência, identificando as questões controvertidas por esclarecer e formular uma proposta de instrução, se nenhuma diligência se encontrar em curso, apresentando-as ao Provedor de Justiça.

3. O Coordenador solicita, para efeitos de controlo do prazo a que refere este artigo, a colaboração da Repartição de Tecnologia de Informação e Comunicação se necessário.

#### ARTIGO 39

##### (Tramitação urgente)

1. Nos casos fundamentados, o Provedor de Justiça, por sua iniciativa ou na sequência da proposta do Coordenador pode qualificar o processo como urgente.

2. A qualificação como urgente determinada diligência ou procedimento impõe a concessão de prioridade na sua execução por parte de todos os que neles devam ter intervenção.

#### ARTIGO 40

##### (Processos apensos)

1. Os processos cuja queixa tenha objecto idêntico, sem terem sido liminarmente indeferidos como queixa colectiva, os processos organizados sobre queixas de contra-interessados e outros processos que justifiquem tratamento unitário podem ser apensos, tramitando conjuntamente a cargo do mesmo assessor.

2. A competência para determinar a apensação pertence ao Provedor de Justiça sob proposta do Coordenador.

3. A decisão de apensação deve ser comunicada ao queixoso.

4. A apensação não pode prejudicar aos queixosos nos processos em causa, designadamente no que toca as necessárias comunicações e aos fundamentos de arquivamento.

5. Os processos que, embora findos, contenham informação antecedente com interesses são apensados aos processos pendentes.

#### ARTIGO 41

##### (Comunicações intercalares ao queixoso)

1. No decurso da instrução, o Assessor responsável pelo processo deve assegurar que o queixoso seja informado sobre o estado do processo, privilegiando-se a comunicação escrita, a assinar pelo Provedor de Justiça.

2. O Assessor promove também respostas a pedidos de informação sobre o estado do processo formulado pelo queixoso, por escrito ou telefonicamente com registo da diligência, sempre que a última informação lhe tenha sido prestada a mais de trinta dias.

#### ARTIGO 42

##### (Comunicação recebida em processo pendente)

1. As comunicações recebidas em processos pendentes são directas e imediatamente apresentadas ao Assessor incumbido da instrução.

2. O Coordenador em articulação com o Chefe de Gabinete envia ao Provedor de Justiça para o acompanhamento do assunto cópias de:

- a) O Acórdão do Conselho Constitucional proferida sobre pedidos de declaração de inconstitucionalidade;
- b) Respostas a Recomendações do Provedor de Justiça ou outras tomadas de posição do Governo;
- c) Respostas a ofícios para intervenção ou tomada de posição da Assembleia da República, das assembleias provinciais e municipais.

#### ARTIGO 43

##### (Anexos)

Todos ofícios expedidos são acompanhados pelos documentos de suporte, sendo estes documentos integrantes do processo.

#### ARTIGO 44

##### (Assinatura de ofícios e de outras comunicações escritas)

Compete exclusivamente ao Provedor de Justiça assinar as Recomendações, os pedidos dirigidos ao Conselho Constitucional, relativos a fiscalização da constitucionalidade, as comunicações com fixação de prazos, as convocatórias e todos os ofícios.

#### ARTIGO 45

##### (Pronúncia e elementos solicitados aos órgãos visados)

1. Na falta de colaboração pelos órgãos visados, e depois de insistência pelo Provedor de Justiça, é proposta fixação de prazos.

2. Compete ao Provedor de Justiça a fixação de prazos a que refere o número anterior, bem como a assinatura de convocatória.

3. Esgotados os prazos fixados é proposta:

- a) A intimação ou requisição da comparência do infractor ou de quem o representa; ou
- b) A prestação de depoimento perante magistrado do Ministério Público territorialmente competente.

4. Nos processos classificados como urgentes, os prazos a estipular são reduzidos para metade.

#### ARTIGO 46

##### (Diligências complementares)

1. Compete ao Coordenador, sob proposta dos respectivos assessores, decidir sobre diligências instrutórias informais a efectuar em cada processo, designadamente a realização

de reuniões com a entidade visada, inquirições, consulta de arquivos, registo ou outros documentos, acompanhamento de vistorias ou exame de locais.

2. O Chefe de Gabinete coopera nas diligências informais que devam ser realizadas junto dos gabinetes dos membros do Governo.

3. As diligências informais, pessoais ou telefónicas devem ser anotadas nos processos por quem a efectuar.

#### ARTIGO 47

##### (Diligências externas)

1. Compete ao Provedor de Justiça determinar ou autorizar diligências externas dos Assessores, sempre que não se importem o abono de ajudas de custo.

2. As diligências externas que importem despesas de transporte e ajuda de custo deverão ser previamente aprovadas pelo Provedor de Justiça que por sua vez solicita informação ao Departamento de Administração e Finanças para informação sobre cabimento de verba.

#### ARTIGO 48

##### (Intervenção de peritos)

A consulta a peritos com prestação de serviços adjudicados pelo Provedor de Justiça é comunicada pelos Assessores ao Coordenador respectivo e registada em tabela própria.

#### ARTIGO 49

##### (Inspecções de âmbito geral)

1. As acções de inspecções de âmbito geral, que dão lugar a abertura de processos, são determinadas pelo Provedor de Justiça, que define:

- a) Os objectivos e âmbito da acção inspectiva;
- b) A composição das equipas e a designação do respectivo Coordenador;
- c) O prazo para a conclusão.

2. O Assessor designado elaborara um plano de inspecção, submetendo-o a aprovação do Provedor de Justiça.

3. As equipas de inspecção ficam afectas prioritariamente a realização da acção inspectiva até a sua conclusão.

4. Aos órgãos ou serviços inspeccionados é concedido prazo para se pronunciarem a respeito das conclusões preliminares, antes da sua divulgação, se estas puserem em causa aquele órgão e serviço, isto é, se contiverem recomendações.

5. As normas contidas nos números anteriores aplicam-se com as devidas adaptações aos inquéritos aprovados pelo Provedor de Justiça em processos de iniciativa oficiosa.

### CAPÍTULO VII

#### Decisões e Causa de Arquivamento

#### ARTIGO 50

##### (Tomada de posição)

As queixas reconhecidas como procedentes e que não tenham obtido por parte dos poderes públicos visados o pronunciamento adequado, no decurso da instrução, podem dar lugar a:

- a) Formulação de simples chamada de atenção, nos casos de gravidade patrimonial reduzida;
- b) Formulação de sugestões para o aperfeiçoamento da actividade administrativa;
- c) Formulação de recomendações;

d) Acção no Conselho Constitucional com pedido de fiscalização da constitucionalidade ou da ilegalidade de normas ou de verificação de inconstitucionalidade por omissão;

e) Participação ao Ministério Público ou a entidade hierarquicamente competente para instaurar o respectivo processo quando se verificar a existência de comportamentos que revelem prática de ilícitos criminais ou infracções disciplinares.

#### ARTIGO 51

##### (Chamada de atenção)

1. As chamadas de atenção são remetidas durante ou no termo da instrução quando se reconheça que, apesar da diminuta gravidade pessoal e patrimonial da questão, é conveniente advertir contra situações análogas.

2. Compete exclusivamente ao Provedor de Justiça formular chamada de atenção e determinar a sua divulgação.

#### ARTIGO 52

##### (Sugestões para o aperfeiçoamento da actividade administrativa)

O Provedor de Justiça, sempre que o entenda como meio mais idóneo, expõem as conclusões aos poderes públicos visados, contendo sugestões em ordem ao aperfeiçoamento da sua acção, a fim de que estes se pronunciem no prazo que lhes for fixado.

#### ARTIGO 53

##### (Recomendações)

1. As Recomendações do Provedor de Justiça são dirigidas ao órgão competente contra quem a queixa foi endereçada, com cópia ao queixoso, devendo aquelas conter:

- a) Menção do acto ou facto ilegal ou injusto e o seu enquadramento legal;
- b) Proposta de medida de correcção do acto;
- c) Prazo máximo de sessenta dias para a correcção.

2. O órgão destinatário da Recomendação deve responder no prazo de quinze dias, a contar da recepção da recomendação, podendo, se houver fundamento para isso, solicitar a prorrogação do prazo estabelecido.

3. Decorrido o prazo estabelecido, se a Recomendação não for atendida, o Provedor de Justiça deve, dependendo dos casos, dirigir-se ao superior hierárquico do visado, ou quando não obtenha da Administração Pública o acatamento da Recomendação, dirigir-se à Assembleia da República, expondo os motivos da sua tomada de posição.

4. No caso de não obter resposta satisfatória por parte do órgão visado, o Provedor de Justiça pode publicar a Recomendação.

5. O não acatamento da Recomendação deve ser sempre fundamentado.

6. As conclusões do Provedor de Justiça são sempre comunicadas aos órgãos ou agentes visados e, caso tenha origem em queixa apresentada, aos queixosos.

7. Da proposta constam:

- a) A justificação da necessidade do exercício deste poder pelo Provedor de Justiça;
- b) Se for caso disso, o enquadramento das questões controvertidas na jurisprudência dos tribunais superiores, na doutrina e no direito comparado;
- c) A razoabilidade das providências recomendadas em face das circunstâncias e da posição manifesta pelo

destinatário da Recomendação na instrução do processo ou de outros em que as mesmas questões tenham sido suscitadas.

8. Sem prejuízo do acompanhamento pelo Gabinete das Recomendações formuladas, o Assessor e os Coordenadores asseguram o controlo do prazo para tomada de posição pelo destinatário.

9. Obtida posição convergente pode ser determinado pelo Provedor de Justiça a divulgação pública através da página electrónica ou da comunicação social.

10. Obtida posição divergente não devidamente fundamentada ou baseando-se em motivações julgadas não convincentes pelo Provedor de Justiça, este órgão pode dirigir-se ao superior hierárquico, aos órgãos com poderes tutelares ou ao órgão colegial que o destinatário integra ou perante o qual é responsável, expondo os motivos da sua tomada de posição, dando conhecimento a este último.

#### ARTIGO 54

##### (Participação de infracções)

A participação por ilegalidades aos órgãos do Ministério Público, Tribunal Administrativo e a autoridade inspectiva com poderes disciplinares ou tutelares, compete exclusivamente ao Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 55

##### (Despacho de arquivamento)

1. Compete exclusivamente ao Provedor de Justiça tomar as decisões de arquivamento dos processos.

2. A competência para determinar o arquivamento dos processos de iniciativa oficiosa é exclusiva do Provedor de Justiça, como também dos processos:

- a) Em que tenha sido formulado Recomendação, pedido de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas ou pedido de verificação de inconstitucionalidade por omissão;
- b) Aqueles em que o Provedor de Justiça expressamente determine.

3. O Provedor de Justiça pode declarar o arquivamento de processos, quando:

- a) Houver expressa desistência da queixa inicial;
- b) Não sobrevenha qualquer resposta, tendo sido solicitada intervenção do queixoso, reputada essencial ao prosseguimento da instrução do processo, por ofício assinado pela entidade decisora, com fixação de prazo não inferior a trinta dias e sob cominação de arquivamento.

4. No caso de desistência de queixa ser transmitida oralmente, deve ser remetida ao queixoso uma comunicação escrita em que se dê nota do arquivamento do processo por esse motivo, ou proceder-se a registo expresso no processo da existência da comunicação verbal.

#### ARTIGO 56

##### (Motivos do arquivamento do processo)

1. Os processos são arquivados quando:

- a) For reparada a ilegalidade ou injustiça durante a instrução do processo;
- b) For emitida Recomendação do Provedor de Justiça;
- c) For formulado pedido de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas ou de verificação de inconstitucionalidade por omissão ou recusado tal pedido;

d) O queixoso for encaminhado para meio considerado mais idóneo para fazer valer a sua pretensão;

e) For formulada sugestão ou chamada de atenção ao órgão e serviço competente e não se justificar adoptar outro procedimento;

f) Factos novos revelem não dispor o Provedor de Justiça de competência;

g) For obtida conclusão de improcedência da queixa ou verificada, após instrução, a impossibilidade ou inutilidade de adopção de outra diligência;

h) Desistência expressa ou tácita do queixoso.

2. Nos casos das alíneas b), c) e e), embora arquivados para efeitos estatísticos, deverá ser feito o seguimento do processo até que haja resposta da entidade a quem o Provedor de Justiça se dirigiu ou notificação da decisão final do Conselho Constitucional.

#### ARTIGO 57

##### (Renovação da Queixa)

1. As comunicações dos queixosos que solicitarem revisão dos despachos de arquivamento ou coloquem questões já decididas são apresentadas directamente ao Provedor de Justiça.

2. Se, analisada a exposição, se entender que não é procedente, a mesma será junto ao processo, mantendo-se este arquivado e informando-se o queixoso por ofício a assinar pelo autor do despacho de arquivamento.

3. Se, analisada a exposição, se entender tratar-se de nova queixa ou que se justifique reapreciar as conclusões alcançadas, o Coordenador submete-a a apreciação preliminar.

4. Organizado novo processo, circulam por apenso os processos anteriores, devendo ser indicadas nos ofícios instrutórios as variam referências.

5. Para efeito do disposto no n.º 2 e no n.º 3 considera-se que é de admitir renovação da queixa quando invoque factos novos ou argumento relevantes e diferentes que careçam de ponderação.

6. Tratando-se de expediente que apresente relação com queixa liminarmente indeferida ou com outras comunicações não admitidas, os elementos disponíveis são apresentados ou referenciados pela Secretaria-Geral à apreciação preliminar.

#### CAPÍTULO VIII

##### Confidencialidade e Informação Processual

#### ARTIGO 58

##### (Dever de sigilo quanto a factos)

Todos os intervenientes guardam confidencialidade sobre os factos conhecidos na instrução dos processos, competindo ao Coordenador requisitar, em casos excepcionais, a guarda dos autos em condições qualificadas de segurança.

#### ARTIGO 59

##### (Acesso a informação processual)

1. O acesso a informação contida nos autos tem as seguintes restrições:

- a) As previstas no artigo 30 do presente regulamento;
- b) As que resultem do artigo 13 da Lei n.º 7/2006, de 16 de Agosto ou que se encontrem previstas em outros diplomas legais.

2. Nos casos em que, fundamentalmente, se verifique a existência de documentos sujeitos a restrições de acesso, os mesmos são comunicados de forma parcial sempre que seja possível expurgar a informação relativa à matéria reservada.

3. Os pedidos de acesso a informação contida nos processos são apresentados ao Coordenador, para este se pronunciar, e decididos pelo Provedor de Justiça.

4. Os pedidos de informação apresentados pelos queixosos, relativamente a documentos que se lhes encontrem dirigidos ou de que se lhes tenha sido dado conhecimento, bem como os documentos que tenham sido por eles juntos ao processo, devem ser satisfeitos de imediato por quem os receba ou, não sendo possível, no prazo máximo de quarenta e oito horas.

## CAPÍTULO IX

### Controlo Interno

#### ARTIGO 60

##### (Registo informático)

1. Por forma a organizar a gestão das queixas que lhe são dirigidas, o Provedor de Justiça organiza e mantém actualizado o sistema de registo informático das queixas e processos do Provedor de Justiça.

2. O sistema informático do Provedor de Justiça faculta um formulário, de preenchimento simples, para envio e recepção de queixas pela *internet*.

#### ARTIGO 61

##### (Mapas mensais)

Até o dia cinco de cada mês, a Repartição de Tecnologias de Informação e Comunicação apresenta ao Provedor de Justiça os mapas respeitantes aos movimentos estatísticos do mês precedente.

#### ARTIGO 62

##### (Informação sobre pendências)

Na primeira quinzena de cada semestre, o Coordenador apresenta ao Provedor de Justiça informação sobre processos pendentes na respectiva área há mais de um ano.

## CAPÍTULO X

### Relatório Anual

#### ARTIGO 63

##### (Elaboração de Relatório)

1. O Relatório Anual de actividades deve ser enviado à Assembleia da República até o dia trinta de Abril de cada ano.

2. A coordenação da elaboração do Relatório Anual é da responsabilidade do Coordenador, que para o efeito será apoiado pelos Assessores e outros quadros designados pelo Provedor de Justiça.

#### ARTIGO 64

##### (Prazo)

Até Fevereiro de cada ano, se outro prazo não for fixado, o Coordenador entrega ao Provedor de Justiça uma proposta

de texto, a inserir no Relatório Anual, contendo uma apreciação do ano findo, de acordo com as orientações que forem transmitidas pelo Provedor de Justiça.

## CAPÍTULO XI

### Divulgação e Comunicação Social

#### ARTIGO 65

##### (Publicidade no sítio *internet*)

1. São remetidas pelo Coordenador ao Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem, para divulgação na página electrónica e inserção na base de dados das recomendações do Provedor de Justiça, independentemente de despachos e sem embargo da publicidade do seu teor por outros meios:

- a) As recomendações;
- b) Os pedidos de declaração de inconstitucionalidade ou ilegalidade de normas, bem como os de verificação de inconstitucionalidade por omissão.

2. O teor dos actos referidos no número anterior e no artigo anterior é acompanhado por nota explicativa.

3. São ainda recebidas pelo Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem os demais documentos que o Provedor de Justiça tenha determinado que sejam publicados no *sítio*.

#### ARTIGO 66

##### (Relações com a Comunicação Social)

1. As relações com a comunicação social são asseguradas exclusivamente pelo Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem.

2. É responsável pela divulgação de informação à comunicação social o Departamento de Relações Institucionais, Comunicação e Imagem.

3. Em qualquer estado do processo pode o Assessor ou Coordenador propor ao Provedor de Justiça que se dê conhecimento público de assunto relevante em curso, ou de qualquer intervenção com manifesto interesse público.

#### ARTIGO 67

##### (Disposições finais)

A todos os casos omissos aplicar-se-á as disposições do EGFAE seu Regulamento e demais legislação em vigor.

#### ARTIGO 68

##### (Entrada em vigor e sanção de dúvidas)

1. O presente Regulamento Interno entra em vigor na data da sua publicação, no *Boletim da República*.

2. As dúvidas que o conteúdo do presente Regulamento Interno suscitar na sua interpretação serão sanadas por despacho do Provedor de Justiça.