

GUIA DE ATENDIMENTO E RECEPÇÃO DE DENÚNCIAS

2011



INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

FICHA TÉCNICA:

MANDATO: Despacho-IG-3/2011, de 26 de Janeiro

UNIDADE ORGÂNICA INTERVENIENTE: Serviço de Inspeção e Fiscalização (SIF)

CONCEPÇÃO E REDACÇÃO: Luísa Trindade da Palma Carrajola e Pedro José Lopes Clemente, Inspectores

SUPERVISÃO: José Vicente Gomes de Almeida, Subinspector-Geral da Administração Interna

DATA: 06 de Dezembro de 2011

VERSÃO: Definitiva

REVISÃO: Junho de 2012

DESPACHO DE APROVAÇÃO: Mário Vargas Gomes, Inspector-Geral da Administração Interna

CAPA E FORMATAÇÃO: Maria Antónia Barros, Assistente Técnica

EDITOR: Inspeção-Geral da Administração Interna

LOCAL: Lisboa - Portugal



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

GUIA
DE ATENDIMENTO
E
RECEPÇÃO DE DENÚNCIAS

Lisboa, 6 de Dezembro de 2011



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Índice

I. NOTA INTRODUTÓRIA	5
II. CONCEITOS	7
III. ATENDIMENTO DOS CIDADÃOS	13
III.1. Atendimento geral dos cidadãos	13
III.2. Atendimento presencial	14
III.3. Atendimento telefónico.....	16
III. 4. Atendimento por correio electrónico	17
IV. RECEPEÇÃO DE DENÚNCIAS E DOCUMENTAÇÃO.....	19
IV.1. Considerações sobre os requisitos e a forma dos actos, em geral.	19
IV.2. Formas de remessa e entrada de documentação	19
IV. 3. Procedimento de registo	21
IV. 4. Comprovativo de entrada.....	22
V. ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA APRESENTAÇÃO DE	23
DENÚNCIAS	23
V.1. Recepção	23
V.2. Requisitos e forma da apresentação de denúncia.....	24
V. 3. Conteúdo da denúncia.....	27
V. 4. Identificação do cidadão ou entidade denunciante	29
V. 5. Reclamações apresentadas pelos cidadãos.....	30
VI. TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE DA DENÚNCIA	31
VII. OMISSÃO E REMISSÃO	33
ANEXOS	34



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

I. NOTA INTRODUTÓRIA

I.1. A Inspeção Geral da Administração Interna (IGAI), enquanto serviço central de inspeção e fiscalização do Ministério da Administração Interna (MAI), desenvolve a sua acção em todo o território nacional e a sua actuação abrange todos os serviços directamente tutelados pelo Ministro da Administração Interna e as entidades que exercem actividades de segurança privada.

Compete à IGAI, entre outras atribuições legais: *“Apreciar as queixas reclamações e denúncias apresentadas por eventuais violações da legalidade e, em geral, as suspeitas de irregularidade ou deficiência do funcionamento dos serviços”*¹.

I.2. A notícia sobre uma infracção de natureza disciplinar pode ser adquirida por conhecimento próprio, por auto de notícia, participação, queixa ou denúncia.

Dentro da estrutura da IGAI², a Secção de Processos e Expediente Geral (SPEG) é o serviço que procede à gestão e encaminhamento do expediente e ao atendimento e esclarecimento dos utentes.

¹ Cfr. alínea d) do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-lei n.º 227/95, de 11 de Setembro, alterado pelo Decreto-lei n.º 154/96, de 31 de Agosto e pelo Decreto-lei n.º 3/99, de 4 de Janeiro.- Lei Orgânica da IGAI (LOIGAI).

² Cfr. artigo 5.º e artigo 11.º do Decreto-lei n.º 227/95:

A IGAI compreende: a) O Inspector-geral; b) O Serviço de Inspeção e Fiscalização (SIF); c) O Departamento de Assuntos Internos (DAI); d) A Repartição Administrativa e de Apoio Geral (RAAG).

A RAAG funciona na dependência do Inspector-geral e compreende duas secções: a Secção de Processos e Expediente Geral (SPEG) e a Secção de Pessoal, Contabilidade e Económico (SPCE).

À SPEG compete:

- Registrar os documentos dirigidos à IGAI, as ordens e instruções de serviço, os relatórios e os despachos do Ministro, do inspector-geral e do subinspector-geral;
- Escriturar o livro de registo de processos e registar os pareceres dos inspectores;
- Praticar todos os actos relativos à movimentação dos processos e manter permanentemente actualizado o respectivo ficheiro;
- Assegurar a organização e manutenção do arquivo geral;
- Assegurar e controlar a reprodução de documentos e praticar os demais actos de expediente geral.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

A recepção de denúncias e o atendimento ao cidadão - do presencial ao telefónico e ao electrónico – obedece a normas dispersas em vários diplomas legais.

O presente guia de atendimento e de recepção de denúncias resulta da conjugação dos vários normativos, com a subjacente preocupação de simplificar procedimentos.

I.3. Em termos metodológicos, a construção do guia fundou-se na aplicação instrumental da observação directa de acervo documental referente ao objecto, seguida da devida interpretação da informação obtida³.

³ (J. Eduardo Carvalho, Metodologia do Trabalho Científico, 2.ª edição, Escolar Editora, Lisboa, 2009, p. 95)



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

II. CONCEITOS

II.1. Quanto aos **conceitos operacionais** aplicáveis no fluxo de trabalho e nos procedimentos de recepção, registo e encaminhamento das comunicações, são de referir os seguintes:

a) **Auto de notícia** - Em termos disciplinares, para as forças policiais, o Auto de Notícia é o meio que o superior hierárquico dispõe, de dar notícia, quando presenciar ou verificar infracção disciplinar, praticada em área sob o seu comando (...). O auto apenas pode ser levantado ou mandado levantar por quem exerça comando, direcção ou chefia, e por factos que presencie ou verifique em área sob a sua jurisdição⁴.

Para o Código de Processo Penal (CPP) o Auto de Notícia é o meio de denúncia através do qual os OPC comunicam ao MP os crimes de denúncia obrigatória, que presenciarem⁵.

b) **Infracção disciplinar** - o facto, ainda que meramente culposos, praticado por um elemento de qualquer das forças policiais, com violação dos deveres gerais ou especiais previstos no respectivo Regulamento de Disciplina, bem como nos demais diplomas que lhe sejam aplicáveis. Salvo disposição legal em contrário, considerada em função de determinado resultado, tanto pode consistir na acção adequada a produzi-lo como na omissão do dever de evitá-lo.

⁴ Confrontar o disposto no artigo 13º da LOIGAI e nos Regulamentos Disciplinares das forças de segurança, nomeadamente no artigo 6º do Regulamento de Disciplina da GNR (RDGNR), aprovado pela Lei 145/99, de 1 de Setembro, e artigo 18º do Regulamento Disciplinar da PSP (RDPSP), aprovado pela Lei 7/90, de 20 de Fevereiro, e, ainda, artigos 16º e 17º do Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas (EDTEFP), aprovado pela Lei nº 58/2008 de 9 de Setembro.

⁵ Confrontar o disposto no artigo 243º do Código do Processo Penal (CPP).



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

c) **Visado** - é o indivíduo sobre quem recaem suspeitas, mais ou menos fundadas, de ter praticado actos contrários às leis ou regulamentos disciplinares.

d) **Arguido** - é o indivíduo a quem é imputada a prática de uma infracção; o termo é usado no processo disciplinar para designar aquele sobre quem recaem fortes indícios de ter praticado uma infracção disciplinar e que dispõe dos correlativos direitos processuais de defesa.

e) **Queixa** - acto pelo qual uma pessoa ofendida comunica a prática de uma infracção dirigida contra a sua pessoa ou bens, com intenção de que seja instaurado procedimento contra o respectivo autor.

Em termos penais, a queixa representa uma denúncia com uma procedibilidade especial: “Acto pelo qual o ofendido dá conhecimento ao Ministério Público de que se deu a prática de um crime para que esta entidade dê início à investigação criminal e ao correspondente inquérito”⁶, isto é, o titular do direito de queixa ou o mandatário munido de poderes especiais ao dar conhecimento do facto ao Ministério Público habilita-o a promover o processo.

Para o direito disciplinar, a queixa é a comunicação (e queixoso é aquele que a comunica) de uma infracção cometida por superior hierárquico ou da mesma graduação mas mais antigo, com informação prévia ao visado, e da qual resulte para o inferior lesão de direitos previstos nas leis ou regulamentos ou constitua simultaneamente crime (a queixa não poderá versar sobre matéria operacional ou classificada).

⁶ Ana Prata, Catarina Veiga e José Manuel Vilalonga, Dicionário Jurídico; Almedina, Coimbra, 2007, p. 385.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

f) Participação - “É tomada no sentido de comunicação ou aviso do que tenha acontecido ou está por acontecer.”⁷.

É participante aquele que, sem ter qualquer interesse no facto ou na sua punição, o comunica por escrito (em cumprimento dos deveres da sua função ou missão, no caso das forças policiais; neste caso, a participação só se efectua se o participante for mais graduado ou, sendo de igual graduação, tenha maior antiguidade).

Para as forças policiais, a participação é a comunicação dada por qualquer superior sobre infracção disciplinar cometida por inferior hierárquico.

No direito penal, a participação de qualquer autoridade pode ser condição objectiva de procedibilidade⁸, à semelhança da queixa do ofendido⁹, e significa a vontade de procedimento penal pela prática de um crime¹⁰.

No direito disciplinar, a notícia de uma infracção disciplinar (quer derive de conhecimento próprio, de participação, queixa ou denúncia) dá sempre lugar à abertura de procedimento com vista ao apuramento de eventual responsabilidade que no caso couber e o exercício da acção disciplinar é de carácter oficioso¹¹, porquanto não está em causa a defesa de interesses pessoais dos agentes envolvidos, mas sim da Instituição Policial.

Uma forma comum de participação exprime-se na emissão de uma certidão por parte de uma entidade, que a envia à entidade competente para a instauração de procedimento.

⁷ Plácido e Silva, Vocabulário Jurídico, 26.ª edição, Editora Forense, Rio de Janeiro, 2006, p. 1007

⁸ Cfr. artigo 49º, nº 4, do CPP.

⁹ Cfr. artigo 49º, nº 1, do CPP.

¹⁰ Henrique Freitas e Guilhermina Fortes, Dicionário de Direito Penal e Processo Penal, Quid Júris – Sociedade Editora, Lisboa, 2005, pp. 299-300.

¹¹ Cfr. artigo 19º do RDPSP, artigos 60º, 67º e 68º do RDGNR e artigo 40º do EDTEFP.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

g) **Certidão** - “Documento autêntico destinado a comprovar actos constantes dos registos ou arquivos de qualquer repartição pública”¹².

A certidão pode ser de teor (reprodução literal e integral do escrito original, *verbum ad verbum*, no fundo, autêntica e com fé pública) ou narrativa (reprodução de parte do conteúdo original, no fundo, um extracto ou um resumo do texto autêntico).

A maioria significativa das certidões recebidas na IGAI provém dos Serviços do Ministério Público junto de diversos Tribunais Judiciais, em cumprimento do Despacho de SEXA o Procurador-Geral da República, datado de 04/05/1998, difundido pela Circular n° 04/98, de 04/05/1998, da Procuradoria-Geral da República.

h) **Denúncia** - “Comunicação da ocorrência de um facto a uma entidade”¹³.

A denúncia anónima reporta-se a qualquer comunicação, ainda que indirecta, que relata factuais eventualmente lesivas da legalidade, efectuada por pessoa singular ou por pessoa colectiva não identificada ou sem identificação suficiente.

i) **Mandatário** - abrange a esfera dos advogados ou mesmo solicitadores, além de tutores e curadores que, em nome e representação de um cidadão ou de uma entidade colectiva, comunicam uma eventual ilegalidade a esta Inspeção-Geral.

II.2. Precisos os conceitos supra, deixa-se anotado que a referência à **denúncia** no presente guia alude, regra geral, não só às denúncias propriamente ditas, mas também aos requerimentos, reclamações, queixas e participações, quer dizer, o étimo denúncia é aplicado *lato sensu*.

¹² Ana Prata, Catarina Veiga e José Manuel Vilalonga, Dicionário Jurídico, Volume II, Almedina, Coimbra, 2007, p. 77.

¹³ Ana Prata, Catarina Veiga e José Manuel Vilalonga, Dicionário Jurídico, Volume II, op. cit., p. 150.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Na verdade, o legislador português entende “*por queixa a denúncia de qualquer inconstitucionalidade ou ilegalidade, bem como do funcionamento anómalo de qualquer serviço, com vista à adopção de medidas contra os responsáveis*”¹⁴.

II.3. Outrossim, na referência às **certidões** está-se a chamar à colação as participações, enviadas pelas autoridades judiciais, maiormente os Serviços do Ministério Público, junto dos Tribunais Judiciais, sob a forma de certidão, à IGAI, transmitindo factuaisidades tidas por relevantes juridicamente.

Tais certidões são remetidas a esta Inspeção-Geral em cumprimento do determinado na alínea b) do nº 3 da Circular nº 4/98, de 04 de Maio, da Procuradoria-Geral da República.

II.4. O **correio electrónico** merece um destaque especial no presente guião, por ser um espelho de simplificação administrativa das organizações e, sobretudo, um balcão alternativo de contacto dos cidadãos e de entidades, públicas e privadas, com esta Inspeção-Geral¹⁵.

Quanto ao correio electrónico, usa-se o étimo *email*, por ser o mais corrente, usando essa forma ortográfica em vez da inicial - *e-mail* - o qual deriva da abreviatura da palavra inglesa *electronic mail* e que corresponde em português ao correio electrónico, com o significado de “*sistema que permite enviar e receber mensagens electronicamente, por computador*”¹⁶.

¹⁴ Cfr. nº 4 do artigo 2º da Lei nº 43/90, de 10 de Agosto, que regula o direito de petição.

¹⁵ Cfr. nº 1 do artigo 26º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril.

¹⁶ Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea, Academia das Ciências e Editorial Verbo, Vol. I, Lisboa, 2001, p. 988.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Por princípio actuante tem-se em conta que a “*correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento*”¹⁷.

E que o “*documento electrónico satisfaz o requisito legal de forma escrita quando o seu conteúdo seja susceptível de representação como declaração escrita*”¹⁸.

¹⁷ Artigo 3º, n.º 1, do Decreto-lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto.

¹⁸ Artigo 26º, n.º 2, do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

III. ATENDIMENTO DOS CIDADÃOS

III.1. Atendimento geral dos cidadãos



- a) O atendimento na IGAI é efectuado nos dias úteis e no seguinte horário¹⁹:
 - das 9 horas às 12 horas e 30 minutos;
 - das 14 horas às 17 horas e 30 minutos.
- b) O período normal de atendimento é afixado à entrada da IGAI, em local visível ao público, e no portal externo (sítio da IGAI).
- c) A Secção de Processos e Expediente Geral (SPEG) deve prestar esclarecimentos aos utentes que, presencialmente, por telefone, correio, ou por email, apresentem assuntos que se mostrem fora das atribuições da IGAI, e aconselhar o encaminhamento para os serviços ou entidades públicas competentes.
- d) A SPEG procede ao atendimento e esclarecimento dos utentes que, presencialmente, por telefone, correio, ou por email, apresentem assuntos da competência da IGAI, procedendo ao registo e encaminhamento interno das respectivas pretensões.
- e) A SPEG deve informar os utentes sobre quaisquer decisões que tiverem recaído sobre as pretensões por eles apresentadas.

¹⁹ Cfr. o disposto no artigo 6º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril, em conjugação com o disposto no Regulamento Interno de Acesso e Circulação nas Instalações da IGAI/GEPI, datado de Abril de 2004, disponível no portal da IGAI.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

III.2. Atendimento presencial



- a) A SPEG procede ao atendimento presencial dos cidadãos, que se dirigem à IGAI, com o intuito de denunciar factos ou de relatar comportamentos considerados eventualmente lesivos da legalidade (e cuja investigação incumba a esta Inspeção-Geral, nos termos das suas atribuições legais), prestando os esclarecimentos necessários ou solicitados.
- b) O encaminhamento dos utentes para a SPEG é efectuado na recepção do edifício²⁰ e de acordo com as regras previstas no Regulamento de Acesso e Circulação nas instalações da IGAI²¹.
- c) Deve ser dada prioridade ao atendimento dos idosos, doentes, grávidas, pessoas com deficiência ou acompanhadas de crianças de colo e outros casos específicos com necessidades de atendimento prioritário²².

²⁰ Em conformidade com o disposto no artigo 7º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril.

²¹ Cfr. o Regulamento citado:

Os visitantes devem ser previamente identificados na recepção do edifício, indicando a quem pretendem dirigir-se e, desde que não seja assunto particular, qual o motivo da visita. Sempre que o visitante não for portador de qualquer documento de identificação, deverá a pessoa a ser contactada dirigir-se ao posto de controlo a fim de proceder ao seu reconhecimento.

O funcionário a contactar, depois de avisado da presença do visitante, deverá informar se pretende recebê-lo.

Em caso afirmativo, será entregue ao visitante, além do cartão acesso, um impresso onde conste o seu nome, o da pessoa a contactar e a data e hora de emissão.

Com este impresso e o cartão de acesso, o visitante seguirá para o andar que lhe for indicado.

No andar indicado o auxiliar administrativo ou o segurança do serviço, encaminhará o visitante para a pessoa a contactar.

No final da visita o funcionário contactado rubricará o impresso e registará a hora do fim da visita.

O impresso será entregue na recepção juntamente com o cartão de acesso, procedendo-se à anotação da hora de saída.

²² Cfr. artigo 9º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- d) O atendimento presencial deve ser realizado pelo funcionário mais qualificado ou experiente da SPEG, particularmente nos casos de maior complexidade do assunto ou de manifesta necessidade de prestação de esclarecimentos sobre a pretensão do exponente²³.
- e) Nos casos de maior complexidade ou de necessidade de tradução, a SPEG solicita a intervenção de técnicos superiores do Núcleo de Apoio Técnico (NAT)²⁴ da IGAI - áreas de apoio jurídico e tradução - cuja colaboração se estende à elaboração do auto de notícia presencial²⁵.
- f) Em caso de dúvida ou dificuldade quanto ao procedimento referido na alínea e) que antecede, deve a SPEG colocar o assunto superiormente, à Direcção da IGAI.
- g) A SPEG procede ao registo do atendimento, preenchendo uma “ficha de atendimento”²⁶ com a identificação do utente e informação sucinta sobre o assunto apresentado e sobre a informação prestada pelo funcionário, bem como indicação da documentação ou denúncia que eventualmente seja entregue.
- h) Caso seja necessário, considerando a urgência ou a natureza do assunto, a SPEG dá, de imediato, conhecimento à direcção desta Inspeção-Geral (especialmente

²³ Cfr. artigo 10º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril.

²⁴ Confrontar a Lei Orgânica da IGAI, sobre as competências do NAT: artigo 9º do Decreto-lei nº 227/95, de 11 de Setembro.

²⁵ Conjugar com o referido no Ponto V.2. alínea l).

²⁶ Confrontar formulário a que se reporta o anexo III.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

se os factos reportados indicarem uma violação grave de natureza disciplinar, por parte de autores referenciados, ainda em curso ou recentemente ocorrida) por forma a serem tomadas as providências adequadas de conservação da prova ou de cessação imediata do ilícito apontado.

- i) A SPEG disponibiliza, na sala de atendimento, uma caixa de sugestões e opiniões²⁷.
- j) A existência da caixa de sugestões e opiniões é divulgada aos utentes, de forma visível, na sala de atendimento.
- k) A SPEG procede à distribuição ao utente de um questionário de satisfação, de resposta facultativa, com o objectivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado, através do grau de satisfação dos utentes.

III.3. Atendimento telefónico



- a) O funcionário que proceda ao atendimento do utente por telefone, deve identificar-se através do nome e da função que desempenha na IGAI²⁸.
- b) Ao atendimento telefónico aplica-se, com as devidas adaptações, o procedimento do atendimento presencial, designadamente o disposto nas alíneas a), d), g) e h) no Ponto III.2.

²⁷ Em conformidade com o disposto no artigo 25º do Decreto-lei nº 135/99, de 22 de Abril.

²⁸ Cfr. artigo 10º, nº 2, do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- c) Sem prejuízo do esclarecimento verbal devido ao utente, a SPEG informa-o e adverte-o da obrigatoriedade de formular a denúncia por escrito, em cumprimento dos requisitos assinalados no ponto V.3.a), podendo o utente fazê-lo presencialmente, na IGAI, ou proceder ao envio por correio, email ou fax, devidamente assinada e identificada.
- d) Caso o denunciante invoque impossibilidade de deslocação, ou de remessa da denúncia escrita por qualquer das vias assinaladas, deve a SPEG registar o atendimento telefónico, com a identificação do utente, o assunto exposto e os impedimentos invocados e transmitir de imediato à Direcção, para apreciação.

III. 4. Atendimento por correio electrónico



- a) A troca de correspondência por email, designadamente através do endereço geral@igai.pt, disponibilizado na página internet da IGAI, constitui-se actualmente como um balcão alternativo de contacto entre os cidadãos e outras entidades e esta Inspeção-Geral.
- b) A correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel²⁹, pelo que o utente deve identificar-se e expor o seu assunto de forma completa e inteligível.
- c) A SPEG procede ao reencaminhamento dos emails que apresentem assuntos da competência de outros serviços ou entidades públicas³⁰.

²⁹Cfr. n.º 2 do artigo 26.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

³⁰ Cfr. o disposto no artigo 26.º do Decreto-lei n.º 135/99, de 22 de Abril, em conjugação com o disposto no artigo 12.º do mesmo diploma.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- d) Em caso de dúvida ou dificuldade quanto ao procedimento referido na alínea c) que antecede, deve a SPEG colocar o assunto à consideração da Direcção da IGAI.

- e) A SPEG procede ao registo da correspondência enviada por e-mail e, caso se revele necessário, nomeadamente se os factos reportados indiciarem uma violação grave de natureza disciplinar, por parte dos autores referenciados, ainda em curso ou recentemente ocorrida seja necessário, procede da forma assinalada em III.2.h), dando de imediato, conhecimento à direcção desta Inspeção-Geral.

- f) A SPEG informa, pela mesma via de email, sobre o destino da comunicação enviada pelo denunciante.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

IV. RECEPEÇÃO DE DENÚNCIAS E DOCUMENTAÇÃO

IV.1. Considerações sobre os requisitos e a forma dos actos, em geral.

- a) O auto³¹ é o instrumento destinado a fazer fé quanto aos termos em que se desenrolaram os actos processuais a cuja documentação a lei obrigar e aos quais tiver assistido quem o redige, bem como a recolher declarações, requerimentos, promoções e actos decisórios orais que tiverem ocorrido perante aquele.
- b) A forma dos actos, quando não seja expressamente regulada na lei, deve ajustar-se ao fim em vista e limitar-se-á ao indispensável para atingir esse fim³².
- c) Regra geral, os actos de um processo são reduzidos a escrito, em auto, e utiliza-se a língua portuguesa, sob pena de nulidade³³.

IV.2. Formas de remessa e entrada de documentação

- a) As denúncias, queixas, participações, ou quaisquer exposições escritas, certidões e outra documentação, podem ser enviadas à IGAI, por uma das seguintes vias:
 - correio, preferencialmente por carta com aviso de recepção, para a sede sita na Rua Martens Ferrão, n.º. 11 – 3.º, 1050-159 LISBOA,

³¹ Confrontar, sobre o conceito, o disposto no artigo 99.º, n.º 1, do CPP.

³² Aplica-se ao processo disciplinar de natureza administrativa, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 16.º do Decreto-lei 135/99 em conjugação com o disposto nos artigos 94.º e 96.º do CPP, tendo por base o disposto no artigo 1.º do Código de Procedimento Administrativo (CPA).

³³ Em observância, com as necessárias adaptações, do disposto nos artigos 92.º e 94.º do CPP.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- fax, para o nº 213583431,
 - correio electrónico, para o endereço geral@igai.pt,
 - ou presencialmente, na unidade de recepção (portaria) existente no átrio do edifício sede, ou na SPEG, situada no 3º do mesmo edifício.
- b) A informação sobre as formas de envio de documentação, referidas na alínea a)³⁴ é disponibilizada, via internet, no portal externo da IGAI, competindo ao Núcleo de Informática, em conjugação com a SPEG, a respectiva actualização.
- c) A SPEG procede ao registo de toda a documentação e todas as exposições escritas que sejam dirigidas à IGAI e que nesta dêem entrada, independentemente do modo de envio.
- d) Toda a correspondência dirigida à IGAI, que seja entregue em mão, é obrigatoriamente recebida e encaminhada para a SPEG pela unidade de recepção (ou portaria) do imóvel, onde se situa a sede da IGAI.
- e) Ao funcionário da SPEG que, no momento, esteja encarregue da recepção do correio, compete datar e assinar de forma legível, os avisos de recepção de toda a correspondência remetida por essa via, bem como assinar o mapa de registo que tenha sido elaborado pelo agente de segurança em serviço na unidade de recepção (ou portaria).
- f) Toda a correspondência que, por manifesto erro, tenha sido endereçada à IGAI, é remetida pela SPEG, directa e oficiosamente, para a entidade competente em razão da matéria denunciada, informando-se o interessado ou remetente³⁵.

³⁴ Cfr. artigo 48º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- g) Não obstante o referido na alínea f) que antecede, em caso de dúvida sobre a entidade à qual remeter a correspondência, deve a SPEG submeter o assunto à consideração da Direcção da IGAI.

IV. 3. Procedimento de registo



- a) Atendendo à natureza das matérias em causa, as denúncias e as comunicações afins recebidas na IGAI estão sujeitas a registo e tratamento informatizado no sistema de gestão documental (SmartDocs), incluindo o fluxo processual e decisório.
- b) Compete à SPEG o registo e tratamento informatizado do expediente que der entrada na IGAI, bem como do destino que vier a ser dado àquele expediente³⁶.
- c) A apresentação de denúncia, qualquer que seja o modo por que se efectue, é sempre objecto de registo, que menciona o respectivo número de ordem, a data, o objecto do requerimento, o número de documentos juntos e o nome do denunciante³⁷.
- d) As denúncias são registadas segundo a ordem da sua apresentação, considerando-se simultaneamente apresentadas as recebidas pelo correio na mesma distribuição e, sendo nesse caso, ordenadas de acordo com a data de envio à IGAI.

³⁵ Cfr. artigo 12º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.

³⁶ Confrontar o artigo 11º da Lei Orgânica da IGAI (Decreto-lei nº 227/95) sobre as competências da SPEG.

³⁷ Cfr. artigo 80º do CPA.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- e) O registo é anotado nas denúncias, mediante a menção do respectivo número e data, procedendo-se à sua digitalização.

IV. 4. Comprovativo de entrada



- a) O denunciante ou o seu representante pode exigir recibo comprovativo da entrega das denúncias apresentadas³⁸.
- b) O recibo pode consistir em simples declaração de recebimento, com menção do tipo de documento e da data e hora, assinada pelo funcionário da SPEG que tiver procedido ao atendimento.
- c) O recibo pode também consistir na aposição de um carimbo de recebimento no duplicado que o denunciante apresente para esse fim ou na fotocópia do rosto da denúncia.
- d) No caso de denúncia enviada por email, a SPEG deve acusar a recepção pela mesma via de email.
- e) Nas denúncias remetidas pelo correio, com aviso de recepção, a devolução do aviso devidamente assinado por funcionário da SPEG, constitui para o denunciante comprovativo bastante da entrada.

³⁸ Cfr. artigo 19º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

V. ATENDIMENTO PRESENCIAL PARA APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS

V.1. Recepção



- a) As apresentações presenciais das denúncias e afins, incluindo a redacção do auto, bem como todo o atendimento ao público relacionado com essa actividade, fazem-se na sala para o efeito alocada a essa actividade, com a devida reserva de privacidade.
- b) O atendimento presencial do cidadão que pretende efectuar a denúncia de uma infracção disciplinar, com o relato de factos que manifestam uma eventual violação da lei, mormente dos regulamentos disciplinares que enformam a actuação das forças policiais, é realizado no momento em que aquele compareça junto da SPEG³⁹.
- c) A apresentação de denúncia não carece de assistência de mandatário, mas o cidadão pode, querendo, fazer-se acompanhar de Advogado⁴⁰.
- d) Os Advogados, Solicitadores, tutores e curadores que, em nome e representação de um cidadão ou de uma entidade colectiva, se apresentem a comunicar uma eventual ilegalidade a esta Inspeção-Geral, devem mencionar expressamente que o fazem nessa qualidade de representantes, identificando-se e identificando o cidadão ou entidade que representam.

³⁹ Cfr. artigo 8º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.

⁴⁰ Confrontar o disposto no Estatuto da Ordem dos Advogados, aprovado pela Lei 15/2005, de 26 de Janeiro, nomeadamente nos artigos 61º, nº 3, 64º e 74º, nº 2.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

V.2. Requisitos e forma da apresentação de denúncia



- a) A denúncia, exposição, ou queixa pode ser apresentada por **escrito ou** oralmente, devendo, neste último caso, ser reduzida a escrito, ou seja, a auto, uma vez que o procedimento administrativo só se inicia com base numa apresentação escrita.
- b) Podem ser utilizadas máquinas de escrever ou processadores automáticos de texto, ou redacção manuscrita, devendo, em qualquer caso, o documento ser datado e assinado por quem o elaborou⁴¹.
- c) Podem igualmente utilizar-se fórmulas pré-impresas, formulários em suporte electrónico ou carimbos, a completar com o respectivo texto⁴², podendo ser utilizado, para o efeito, o impresso de auto constante do anexo I.
- d) No caso do atendimento presencial, a SPEG faculta ao denunciante, em suporte de papel, um exemplar do modelo de auto de notícia⁴³ (anexo I), salvo se o mesmo já for portador desse modelo, preenchido ou por preencher, e que o tenha imprimido a partir do formulário disponível no portal externo da IGAI – <http://www.igai.pt>.

⁴¹ Confrontar, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 16º e no artigo 17º, ambos do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, em conjugação com o disposto no artigo 94º do CPP, tendo por base o disposto no artigo 1º e no artigo 74º, nº 1, alínea e), ambos do CPA.

⁴² Cfr. artigo 94º, nº 3, do CPP e artigo 13º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, e artigo 13º-A do mesmo Decreto-lei, aditado pela Lei nº 72-A/2010, de 18 de Junho.

⁴³ Cfr. artigo 13º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, e artigo 13º-A do mesmo Decreto-lei, aditado pela Lei nº 72-A/2010, de 18 de Junho.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- e) Para esse efeito, a SPEG faculta também, se necessário ou se solicitado, o Guia de Preenchimento do Auto ao relator da denúncia (anexo II).
- f) O Núcleo de Informática da IGAI assegura a inserção e a actualização do formulário de auto de denúncia no portal externo desta Inspeção-Geral⁴⁴.
- g) Qualquer pessoa que pretenda denunciar uma infracção perante a IGAI e não domine a língua portuguesa (de forma a entender e a comunicar) deve fazer-se acompanhar de intérprete idóneo.
- h) Deve também providenciar por intérprete, a pessoa que apresente documento em língua estrangeira, desacompanhado de tradução autenticada, que se torne necessário traduzir para conhecer da sua pretensão.
- i) Quando se tratar de cidadão surdo, deficiente auditivo ou mudo, a denúncia pode ser apresentada com observância das seguintes regras⁴⁵:
 - O surdo ou deficiente auditivo deve fazer-se acompanhar de intérprete idóneo de Língua gestual, leitura labial ou expressão escrita, conforme mais adequado à situação do interessado.
 - O cidadão mudo, se souber escrever, apresentará por escrito a respectiva denúncia. Em caso contrário, deve fazer-se acompanhar de intérprete idóneo.
- j) A falta de intérprete que impossibilite à SPEG a percepção do pretendido pelo utente, implica o adiamento da diligência de atendimento e, conseqüentemente,

⁴⁴ Idem: artigo 13º e artigo 13º-A do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril..

⁴⁵ Confrontar, com as necessárias adaptações, o disposto no artigo 93º do CPP.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

da recepção do requerimento ou da denúncia, devendo o utente ser informado em conformidade.

- k) Sem prejuízo do exposto na alínea j) que antecede, a SPEG deve aceitar a denúncia do cidadão que manifeste expressamente essa pretensão, desde que o mesmo, ainda que não se faça acompanhar de intérprete, consiga redigir pelo seu próprio punho o requerimento ou, sendo o caso, o auto de denúncia, em língua portuguesa.
- l) Deve ainda a SPEG aceitar o requerimento ou a denúncia do cidadão, se a falta de intérprete puder ser suprida com o apoio do NAT, nos termos referidos no ponto III.2 alínea e)⁴⁶.
- m) Não obstante a possibilidade de recurso ao apoio do NAT, no caso referido na alínea g), se o funcionário que procede ao atendimento do cidadão conhecer a língua, por aquele, utilizada, pode o requerimento ou a denúncia ser apresentada com a colaboração de redacção pelo funcionário, desde que o denunciante expressamente o solicite, de tudo se fazendo menção no auto.
- n) No caso referido nas alíneas k), l) e m) do ponto V.2., a SPEG deve fazer constar na “ficha de atendimento” a vontade manifestada pelo cidadão de apresentar o requerimento ou denúncia nas condições mencionadas e a colaboração prestada pelo funcionário⁴⁷.

⁴⁶ Nos casos de maior complexidade ou de necessidade de tradução, a SPEG solicita a intervenção de técnicos superiores do Núcleo de Apoio Técnico (NAT) da IGAI - áreas de apoio jurídico e tradução - cuja colaboração se estende à elaboração do auto de notícia presencial.

⁴⁷ Cfr. artigo 19º, nºs 2 e 3, do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

V. 3. Conteúdo da denúncia



- a) Na denúncia presencial, a SPEG deve informar o denunciante, antes deste iniciar a redacção do auto, sobre a forma e sobre os elementos essenciais que devem constar no auto de denúncia⁴⁸:
- o local, o dia, a hora e ano da prática do acto, bem como, tratando-se de acto que afecte liberdades fundamentais das pessoas, da hora da sua ocorrência, com referência ao momento do respectivo início e conclusão;
 - os factos que constituem a violação da lei e as circunstâncias em que ocorreram,
 - a identificação dos agentes da infracção (ou elementos que permitam essa identificação) e, se houver, dos ofendidos;
 - e os meios de prova conhecidos.
- b) O denunciante pode juntar ou indicar qualquer prova que considere pertinente para comprovar os factos relatados, devendo proceder à identificação das testemunhas de maneira a que possam ser contactadas e anexar ao auto de denúncia as provas documentais que possua.
- c) A SPEG só é obrigada a aceitar os documentos que, independentemente da sua natureza, sejam legíveis, devendo recusar os que se mostrem ilegíveis ou indecifráveis.
- d) A denúncia deve estar redigida de modo perfeitamente legível, sem espaços em branco, nem rasuras ou emendas que não estejam devidamente ressalvadas.

⁴⁸ Cfr. artigo 94º do CPP, conjugado com o artigo 74º do CPA e com o disposto nos regulamentos disciplinares da GNR, PSP e dos TAFP.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- e) As abreviaturas, a que o denunciante houver de se recorrer, devem possuir significado inequívoco.
- f) As datas e números podem ser escritos por algarismos, ressalvada a indicação por extenso de outros elementos cuja certeza importe acautelar.
- g) Para o efeito de prova, é suficiente a simples fotocópia de documento autêntico ou autenticado.
- h) Ao receber a denúncia, a SPEG deve verificar se a mesma obedece aos requisitos e formalismos assinalados nas alíneas anteriores.
- i) Em caso de manifesta ilegibilidade do grafismo e de, por tal motivo, ininteligibilidade total ou parcial da denúncia apresentada por escrito, a SPEG informa o denunciante para que proceda à respectiva transcrição dactilográfica⁴⁹, sem prejuízo de dever submeter, em caso de dúvida, o assunto à consideração superior.
- j) Tratando-se de denúncia redigida presencialmente, deve a SPEG solicitar a reprodução oral da denúncia que se mostre ilegível, e proceder ao respectivo processamento⁵⁰, elaborando novo auto, ao qual deve ser anexada a denúncia manuscrita pelo denunciante.

⁴⁹ Cfr. artigo 19º, nºs 2 e 3, do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, e artigo 79º do CPA.

⁵⁰ Cfr. artigo 94º, nº 4, do CPP, conjugado com o disposto no artigo 76º do CPA e com o disposto no artigo 19º, nº 3, do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- k) A assinatura da denúncia é feita pelo próprio punho do denunciante, não sendo permitido o uso de qualquer outro meio de reprodução da assinatura, incluindo a cópia.

- l) No caso de qualquer denunciante, cuja assinatura é obrigatória, não poder assinar ou recusar-se a fazê-lo, o funcionário presente da SPEG declara no auto essa impossibilidade ou recusa e os motivos que tenham sido invocados.

V. 4. Identificação do cidadão ou entidade denunciante



- a) Na relação com o utente, a SPEG deve aceitar qualquer meio bastante de identificação pessoal ou de prova, minorando, dentro do possível, a exigência de formalidades⁵¹.

- b) Considera-se meio bastante de identificação⁵² a indicação, pelo próprio, do nome, estado, profissão e residência, que possam ser comprovados através de qualquer documento oficial⁵³ válido de onde constem pelo menos o nome e um daqueles outros elementos.

⁵¹ Cfr. artigos 16º, 17º, 31º e 32º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, na redacção dada pela Lei nº 29/2000, de 13 de Março.

⁵² Tomando por referência o disposto no artigo 17º do Decreto-lei 135/99, de 22 de Abril, a identificação das pessoas, singulares ou colectivas, deve fazer-se de acordo com o disposto na alínea b) do nº 1 do artigo 74º do Código de Procedimento Administrativo, isto é, com indicação do nome, estado, profissão e residência, sem prejuízo de ser completada por um dos seguintes meios de confirmação: apresentação de número de bilhete de identidade, de cartão de cidadão ou de passaporte e respectiva validade; número de identificação fiscal e validade; número de contribuinte ou de beneficiário de sistema de segurança social e validade; número de identificação de empresário, ou de estabelecimento individual e validade; número de documento de identificação de entidade colectiva ou equiparada e respectiva validade.

⁵³ Por exemplo, bilhete de identidade, cartão de cidadão, passaporte, autorização de residência, cartão fiscal ou da segurança social, ou cartão de actividade empresarial.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- c) É de toda a utilidade, porém, que o denunciante se identifique de forma completa (pelo nome, filiação, data de nascimento, naturalidade, estado civil, profissão e residência) e que indique número de telefone e endereço de email, ou qualquer outra forma de contacto, para facilidade e celeridade de comunicação.
- d) Não obstante, a falta de algum desses elementos, ou de exibição de documento oficial não impede o recebimento da denúncia.
- e) O denunciante que se apresente em nome e representação de outrem, deve identificar-se na qualidade de representante e fornecer a identificação do cidadão ou entidade que representa.

V. 5. Reclamações apresentadas pelos cidadãos



O antes disposto não se aplica às reclamações efectuadas no Livro de Reclamações, cujo processamento se realiza nos termos previsto no artigo 38.º do Decreto-Lei 135/99, de 22 de Abril.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

VI. TRAMITAÇÃO SUBSEQUENTE DA DENÚNCIA

- a) As denúncias, queixas, participações, reclamações e exposições cujos autores sejam desconhecidos ou não estejam suficientemente identificados são liminarmente arquivadas.
- b) Se, porém, tais denúncias dirigidas à IGAI contiverem referências a actos de natureza criminosa, de crimes públicos comuns, o seu conteúdo é obrigatoriamente transmitido ao Ministério Público.
- c) São também liminarmente arquivadas, as denúncias, queixas, participações, reclamações e exposições que, manifestamente, carecerem de fundamento, factual e legal, ou cuja matéria de denúncia seja ininteligível.
- d) Toda a denúncia dirigida à IGAI, cujo autor se identifique, é objecto de análise e decisão, devendo ser informado o denunciante, com a maior brevidade possível, que não deverá exceder os 15 dias úteis.
- e) Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo referido no número anterior, deve a SPEG dar informação intercalar da fase de tratamento do assunto em análise.
- f) Recebida a participação ou denúncia, a direcção da IGAI decide se é competente para conhecer da matéria denunciada.
- g) Nos casos em que não assista à IGAI competência para, em razão da matéria, instaurar procedimento, a denúncia é, imediatamente, remetida à entidade competente para o efeito.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- h) Considerando-se competente para conhecer da matéria denunciada, a direcção da IGAI pondera sobre a plausibilidade, a consistência dos factos e respectivos indícios, e decide se há fundamento, ou não⁵⁴, para a instauração de procedimento disciplinar ou para tal propor ao Ministro da Administração Interna.
- i) O despacho de apreciação liminar que tiver recaído sobre a denúncia, deve ser prontamente notificado por escrito ao respectivo denunciante.

⁵⁴ Da apreciação da matéria denunciada pode resultar:

O arquivamento da participação ou denúncia, quando se entenda que não há lugar a procedimento disciplinar
A instauração de processo de averiguações, se houver vago rumor ou indícios insuficientes de infracção disciplinar ou desconhecidos os seus autores;

A proposta superior de instauração de inquérito ou sindicância.

A proposta superior de instauração de processo disciplinar, se for manifesta a existência de infracção disciplinar e conhecido o seu autor.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

VII. OMISSÃO E REMISSÃO

1. No que tange aos procedimento que não estejam expressamente previstos no presente Guia, aplica-se subsidiariamente o disposto no Manual de Gestão Documental e Processual, integrado no Manual de Procedimentos Internos – Parte I, aprovado pelo ponto 1 do Despacho-IG-28/2009, de 18 de Dezembro de 2009, e acessível via Intranet no domínio:

http://intranetigai.rnsi.local/docsigai/regulamentos/ManProcedInt_Parte_I.pdf.

2. A aplicação do disposto no presente guia não dispensa a consulta da legislação⁵⁵ atinente a cada caso concreto sobre o modo de procedimento a adoptar, em caso de dúvida, de excepção ou de complexidade acrescida.



⁵⁵ Cfr. listagem dos diplomas legais transportados para o presente guia, constante do anexo IV.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

ANEXOS



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Prova:

Testemunhas: _____

Documentos anexos: _____

Data: ____/____/201__

Assinatura do denunciante

(A preencher apenas pela SPEG)

Funcionário responsável pelo atendimento/recebimento: _____

Ficha de atendimento nº _____

Deu origem a: _____



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

ANEXO II

Guia de Preenchimento do auto de denúncia

Identificação do exponente

Nome
Endereço (rua/avenida)
Contacto (telefone/telemóvel) Identificação
(cartão do cidadão ou bilhete de identidade ou
passaporte)

Contra quem

Nome(s)
Serviço/entidade

Quando?

Data/hora/período temporal

Onde?

Local

Factos

Descrever com rigor e clareza
os factos ocorridos

Provas

Documentos
Testemunhas



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

ANEXO III

FICHA DE ATENDIMENTO n° _____ (a preencher pela SPEG)		
Data ____/____/201____	H _____	Local: IGAI/SPEG
Atendimento presencial ____ telefónico ____ pelo funcionário: _____		

Identidade do utente	
Nome: _____	
Documento de Identificação: _____ de: __/__/__	
Profissão: _____	
Residência: _____	
Código Postal: ____/____ Localidade: _____	
Telefone ou telemóvel: _____ email _____	

Identificação do Assunto apresentado pelo utente (solicitação de informação, requerimento, apresentação de documentos, denúncia de infracção disciplinar, etc.): _____

Documentos entregues (tipo e quantidade): _____

Informação prestada pelo funcionário: _____

Destino (remessa para apreciação superior, junção a processo, etc.): _____

Assinatura do funcionário responsável pelo atendimento:



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

ANEXO IV

FONTES JURÍDICAS E BIBLIOGRÁFICAS:

- ❖ Código do Processo Penal (CPP).
- ❖ Código do Procedimento Administrativo (CPA).
- ❖ Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril na redacção dada pelo artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 29/2000 e aditado pela Lei 72-A/2010 de 18 de Junho.
- ❖ Decreto-Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto, que aprova o regime jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital.
- ❖ Lei n.º 43/90, de 10 de Agosto, que regula o direito de petição.
- ❖ Regulamentos Disciplinares dos trabalhadores que exercem funções públicas e das forças de segurança:
 - ❖ Regulamento de Disciplina da GNR (RDGNR) aprovado pela Lei 145/99 de 1 de Setembro.
 - ❖ Regulamento Disciplinar da PSP (RDPSP) aprovado pela Lei 7/90 de 20 de Fevereiro.
 - ❖ Estatuto Disciplinar dos Trabalhadores que Exercem Funções Públicas (EDTEFP) aprovado pela Lei 58/2088 de 9 de Setembro.
- ❖ Lei Orgânica da IGAI: Decreto-Lei n.º 227/95, de 11 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 154/96, de 31 de Agosto e pelo Decreto-Lei n.º 3/99, de 4 de Janeiro.
- ❖ Regulamento n.º 10/99 – Regulamento das Acções Inspectivas e de Fiscalização.
- ❖ Regulamento Interno de Organização e Disciplina do Trabalho da Inspecção Geral da Administração Interna, aprovado pelo Despacho n.º 818/2010, de 05 de Janeiro do Inspector-Geral da Administração Interna, DR 2ª Série de 13 de Janeiro de 2010.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPEÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

- ❖ Regulamento Interno de Acesso e Circulação nas Instalações da IGAI/GEPI, datado de Abril de 2004, disponível no portal da IGAI.
- ❖ Ana Prata, Catarina Veiga e José Manuel Vilalonga, Dicionário Jurídico; Almedina, Coimbra, 2007.
- ❖ Plácido e Silva, Vocabulário Jurídico, 26.^a edição, Editora Forense, Rio de Janeiro, 2006.
- ❖ Henrique Freitas e Guilhermina Fortes, Dicionário de Direito Penal e Processo Penal, Quid Júris – Sociedade Editora, Lisboa, 2005.
- ❖ Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea, Academia das Ciências e Editorial Verbo, Vol. I, Lisboa, 2001.
- ❖ J. Eduardo Carvalho, Metodologia do Trabalho Científico, 2.^a edição, Escolar Editora, Lisboa, 2009.



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete do Inspector-Geral

DESPACHO-IG-18/2011

Assunto: Guia de Atendimento e Recepção de Denúncias

A Administração Pública portuguesa assenta e numa gestão por objectivos (nº 1 do artigo 8.º da Lei nº 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que regula o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP)), cujo grau de cumprimento é medido pelos resultados alcançados, anualmente, tendo em conta as metas definidas, através da avaliação do cumprimento do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), eixo do Subsistema de Avaliação do Desempenho dos Serviços da Administração Pública (SIADAP 1), inserido, por sua vez, no SIADAP, o qual se articula, anualmente, com o Plano de Actividades.

Quanto à Inspeção-Geral da Administração Interna (IGAI), os objectivos operacionais para 2011 estão fixados quer em sede do QUAR, validado pela Direcção-Geral da Administração interna em 27/12/2010, e aprovado por despacho de SEXA o Secretário de Estado da Protecção Civil em 22/02/2011, quer em sede do Plano de Actividade para 2010, aprovado por despacho de SEXA o Ministro da Administração Interna em 13/08/2010.

No QUAR para 2011 da IGAI está estabelecido o objectivo operacional nº 5 - *“Potenciar boas práticas de simplificação e inovação procedimental”* -, o qual, por sua vez, contém o indicador nº 10, que incorpora a seguinte actividade: *“Editar Guia de Procedimento de Queixas apresentadas à IGAI por cidadãos”*.

E no Plano de Actividades para 2011 consta o objectivo operacional nº 8 - *“Conceber um guia de procedimento de queixas apresentadas directamente à IGAI”* -, o qual se insere, por sua vez, no objectivo estratégico nº 4 - *“Promover boas práticas”*.

A edição de um guia procedimental sobre o atendimento dos cidadãos e a recepção de denúncias nesta Inspeção-Geral constitui, certamente, um valor acrescido capaz de induzir à melhoria da qualidade e assertividade internas no atendimento ao cidadão - do



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
INSPECÇÃO-GERAL DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
Gabinete do Inspector-Geral

presencial ao telefónico e ao electrónico - e do processo produtivo interno, no que tange à recepção e processamento de denúncias.

Eis, pois, o sentido, a razão de ser da redacção e aprovação do guia em anexo ao presente despacho.

Nesta conformidade, determino:

1. É aprovado o Guia de Atendimento e Recepção de Denúncias, que faz parte integrante do presente despacho.
2. Os procedimentos previstos nesse Guia passam-se a ser aplicados no primeiro dia útil do próximo ano, sem prejuízo do já previsto na lei para o efeito.
3. O Núcleo de Informática procede a inserção imediata do presente Guia no portal externo e interno da IGAI.
4. A execução do estabelecido no presente guia será objecto de avaliação, decorridos seis meses após a sua aprovação e implementação, ouvidos os serviços internos intervenientes.
5. O presente guia será sempre revisto de imediato, quando haja uma alteração legislativa que altere os procedimentos ora transportados para o mesmo (anexo IV).
6. Nos 60 dias seguintes à aprovação do presente Guia e tendo por base o mesmo, proceder-se-á à redacção de um Guia Simplificado de Apresentação de Denúncia pela Cidadão, a disponibilizar no portal externo.
7. Publicite-se internamente, via Smartdocs e na página da IGAI na Intranet, bem como, externamente, na Internet no sítio da IGAI.

Lisboa, 6 Dezembro de 2011

O Inspector-Geral da Administração Interna,

Mário Manuel Vargas Gomes