

50



PROVEDOR DE JUSTIÇA
Na defesa dos Cidadãos.



50 ANOS

1976

—

2026

ANOS

50

50 ANOS DO
PROVEDOR DE JUSTIÇA

CASOS

CASO

01 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**CONTRIBUIU PARA
A MELHORIA DO NÚMERO
DE EMERGÊNCIA 112?**

Em 1978, o Provedor de Justiça tratou uma queixa sobre o “115”, o então número de emergência nacional.

Anos antes, o Serviço Nacional de Ambulâncias (SNA) criara, em colaboração com a PSP, GNR e bombeiros, um sistema nacional de socorro pré-hospitalar que abrangia apenas vítimas de acidentes em locais públicos; no domicílio, o socorro estava limitado aos casos de agressão, intoxicação ou queda.

O Provedor de Justiça ouviu o Governo, concluiu que não existia, de facto, um sistema nacional de socorro integral e recomendou aos Ministérios responsáveis que criassem um sistema nacional de primeiros socorros e transporte de doentes para todas as emergências.

O Governo concordou, deu conta de que o assunto estava em estudo e que, no imediato, tentaria melhorar a atuação da assistência domiciliária de emergência.

Em 1981, foi oficialmente criado o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), que abrangia todas as situações de emergência.

Em 1997, surgiu o número “112” como número telefónico europeu de emergência.

Há 34 anos, na véspera de Natal de 1991, uma criança foi encontrada num parque de estacionamento, em Lisboa.

Tinha cerca de 8 anos e foi acolhida pela Casa do Gaiato. Nunca se conheceram os pais, nem data nem local de nascimento. Durante quase seis anos, a criança cresceu sem reconhecimento do Estado. Até que chegou a altura de obter o bilhete de identidade, sem o qual não poderia prosseguir os estudos.

O pedido de emissão foi recusado. Por não se tratar de um recém-nascido, a lei não permitia atribuir nacionalidade e, sem isso, não era possível emitir o Bilhete de Identidade. A criança não era portuguesa, nem tinha qualquer outra nacionalidade. Em risco, ficavam direitos fundamentais, como o direito à identidade pessoal e à educação.

O Provedor de Justiça interveio. Argumentou que as convenções internacionais aplicáveis impunham outra solução - a ligação mais forte da criança era com Portugal. E por isso, foi emitido o bilhete de identidade e a criança foi reconhecida como portuguesa.

CASO

03 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**TEVE UM PAPEL DECISIVO
NA CONCRETIZAÇÃO DO
DIREITO DE AÇÃO POPULAR?**

O direito de ação popular permite aos cidadãos recorrer aos tribunais para defender os chamados interesses coletivos.

Em causa estão direitos fundamentais, como os direitos dos consumidores, a proteção do ambiente, do patrimônio cultural, da saúde pública, e da qualidade de vida.

O direito de ação popular estava previsto na Constituição, mas sem uma lei que o tornasse aplicável, não era possível levá-lo à prática. Perante esta falha legislativa, o Provedor de Justiça interveio, pedindo ao Tribunal Constitucional que se pronunciasse. O problema era claro: a falta de medidas legislativas tornava o direito constitucional ineficaz.

Em agosto de 1995, o Parlamento resolveu o problema, aprovando a lei que desde então, permite a qualquer pessoa ou associação defender em tribunal interesses coletivos, sem pagar custas e com eventual apoio do Ministério Público.

CASO

04 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A TORNAR
OS APOIOS SOCIAIS
NA EDUCAÇÃO
MAIS JUSTOS?**

A Constituição é clara: todos têm direito ao ensino com igualdade de oportunidades e sem discriminação. Mas, em 2003, surgiram denúncias: crianças regularmente residentes em Portugal, estavam a ser excluídas de apoios sociais, apenas com base na nacionalidade.

Não tinham apoios para comprar material escolar, alimentação e transporte porque a lei só abrangia crianças da UE ou de países lusófonos. O Provedor de Justiça interveio: defendeu que a Constituição exige apoios iguais para todos e a desigualdade foi corrigida.

Em 2007, o problema repetiu-se, desta vez no ensino superior - um estudante estrangeiro viu recusada uma bolsa de estudo. O Provedor considerou a situação incoerente: se há apoio no ensino básico e secundário, não faz sentido excluir no ensino superior, onde os custos até são mais elevados. As suas recomendações foram, de novo, aceites.

CASO

05 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A REFORÇAR
O DIREITO DE VOTO
EM PORTUGAL?**

O voto é um direito fundamental consagrado na Constituição. O Provedor de Justiça tem trabalhado para garantir mais plenamente esse direito.

Há quase três décadas, interveio para facilitar o voto antecipado de eleitores hospitalizados e de quem estivesse em missão pública no estrangeiro. E, mais recentemente, empenhou-se para resolver o problema de quem trabalha ou estuda dentro do país mas longe da residência habitual. Como a lei só permitia votar antecipadamente no município de recenseamento, isso podia implicar custos de deslocação dispendiosos e outros inconvenientes.

O Provedor de Justiça voltou a intervir: lembrou que o voto, além de dever cívico, é um direito constitucional e fez uma recomendação à Assembleia da República. Defendeu o alargamento do voto antecipado em mobilidade para todos para garantir igualdade de direitos.

O resultado foi um avanço, ainda que gradual. Em 2018, o voto antecipado em mobilidade passou a ser possível nas eleições nacionais. Em 2020, alargou-se às eleições da Assembleia Legislativa dos Açores, e em 2025, às da Madeira.

CASO

06 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**FOI DECISIVO PARA
QUE OS TRABALHADORES
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
TAMBÉM PUDESSEM TER
SUBSÍDIO DE DESEMPREGO?**

Em caso de desemprego involuntário, a Constituição garante aos trabalhadores o direito à assistência material.

Durante vários anos, porém, esse direito apenas foi assegurado aos trabalhadores do setor privado. Os trabalhadores da Administração Pública que ficavam desempregados involuntariamente não tinham acesso, por exemplo, a subsídio de desemprego.

Em 1994, o Provedor de Justiça requereu a verificação da inconstitucionalidade por omissão legislativa. Argumentou que era errado o pressuposto de que não existia desemprego involuntário na Administração Pública, sendo, por isso, violado o princípio da igualdade e comprometido o direito à assistência material. Em 2002 o Tribunal Constitucional reconheceu a violação da Constituição. Mas só em 2008 a lei foi finalmente alterada.

Catorze anos depois da primeira iniciativa, e após sucessivas insistências do Provedor junto de diferentes Governos, os trabalhadores da Administração Pública passaram a ter proteção em caso de desemprego involuntário.

CASO

07 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**TEM TIDO UM PAPEL
CENTRAL NO COMBATE
AO TRABALHO PRECÁRIO NA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA?**

A Constituição garante o direito ao trabalho e à segurança no emprego, protegendo os trabalhadores contra vínculos de curta duração injustificados. Durante muitos anos, necessidades permanentes dos serviços públicos, em particular nas escolas, foram asseguradas por trabalhadores com contratos a termo sucessivamente renovados.

Perante situações de precariedade prolongada, professores, técnicos das escolas e bolseiros de investigação recorreram ao Provedor para pedir intervenção.

Em 2012, o Provedor de Justiça alertou o Governo: o uso abusivo de contratos a termo na educação, que existia desde o pré-escolar ao secundário, violava a lei nacional bem como as regras da União Europeia. Cinco anos mais tarde, recomendou ao Governo que alterasse as regras para que bolseiros de investigação não fossem recrutados para preencher postos de trabalho permanentes no ensino superior. O Provedor chamou ainda a atenção para atrasos e diferenças injustificadas de tratamento entre trabalhadores no âmbito da regularização de vínculos precários iniciada em 2017.

Graças a estas intervenções, foram abertos novos concursos, regularizados vínculos precários, sendo reforçada a proteção dos direitos laborais na Administração Pública.

CASO

08 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**ACOMPANHOU MANIFESTAÇÕES
ESTUDANTIS PARA AJUDAR
A PREVENIR VIOLÊNCIA?**

Em 1993 e 1994, estudantes do secundário e do ensino superior protestaram contra mudanças nas provas de acesso e o aumento das propinas. Em maio de 1994, uma manifestação junto ao Ministério da Educação terminou em confrontos graves com a polícia com versões contraditórias dos factos.

Perante os acontecimentos, o Provedor de Justiça contactou o Governo e a PSP e anunciou que enviaria observadores numa próxima manifestação. Estava em causa o direito constitucional à reunião e à manifestação pacífica.

Apesar de ter sido desaconselhado a fazê-lo (por motivos de segurança), o Provedor manteve a sua decisão e enviou observadores para a frente da Assembleia da República, onde ia decorrer a manifestação. Sem identificação, alguns ficaram perto dos polícias, outros dispersaram-se entre os manifestantes.

A manifestação decorreu com normalidade. A intervenção do Provedor pode ter contribuído para o exercício pacífico do direito à manifestação.

CASO

09 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A RESOLVER
CONFLITOS SOBRE O
FUNCIONAMENTO DOS
TRANSPORTES PÚBLICOS?**

Em 1999, chegaram queixas de moradores do Bairro da Encarnação e dos Olivais Norte em Lisboa. Os percursos de dois autocarros tinham sido mudados e alegava-se que tinha ficado difícil chegar a serviços essenciais.

As explicações da Carris não convenciam os moradores. Perante a situação, o Provedor de Justiça chamou a Junta de Freguesia e a empresa para uma reunião de mediação. O diálogo continuou depois numa sessão aberta da Assembleia de Freguesia, onde a população pôde apresentar as suas preocupações e sugestões.

Seguiu-se um novo encontro na Provedoria de Justiça, que teve como resultado: O alargamento do horário, o ajuste do percurso e a aproximação das linhas ao novo Centro de Saúde.

A intervenção do Provedor promoveu o diálogo e ajudou a encontrar uma resposta mais adaptada às reais necessidades da população.

CASO

10

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU ESCOLA E PAIS A CRIAR
UMA MELHOR SOLUÇÃO PARA
CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA
AUDITIVA?**

O caso passou-se em 2018, numa escola básica do Funchal. Pais de crianças com deficiência auditiva estavam preocupados. Os seus filhos estavam em turmas regulares e não estavam a aprender como deviam. Pediram ajuda ao Provedor. Em causa estava o direito das crianças a uma educação adequada e verdadeiramente inclusiva.

Como uma boa solução só poderia surgir do diálogo, o Provedor de Justiça decidiu ouvir todos e pôr todos a falar entre si. Promoveu diversas reuniões com os pais, a escola e a Direção Regional de Educação Especial e Reabilitação.

Do diálogo nasceu um acordo. Nesse mesmo ano, a escola passou a contar com mais profissionais especializados em educação especial. No ano seguinte, seria estudada a criação de turmas específicas e a escolha dos manuais escolares seria repensada à luz das necessidades das crianças com deficiência auditiva.

CASO

11

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A TORNAR O ACESSO
À ÁGUA MAIS JUSTO PARA
PESSOAS COM DIFICULDADES
ECONÓMICAS?**

Em 2013, uma pessoa desempregada, beneficiária do RSI, viu recusado o pedido de pagar menos pela água. Na altura, o regulamento do município onde vivia não previa reduções tarifárias com base na situação económica.

O Provedor de Justiça interveio. Lembrando a ERSAR (entidade reguladora), defendeu a criação de uma tarifa social da água para as famílias mais carenciadas: isenção da tarifa fixa e redução do valor da água consumida até 15 m³ por mês. A proposta foi aceite e abriu caminho para que, a partir de 2016, a tarifa social da água passasse a assentar em critérios uniformes em todo o país.

Em 2020, chegou nova queixa: num outro município, a tarifa social tinha sido recusada a uma família carenciada por o seu consumo ter ultrapassado os 15 m³ mensais. O Provedor interveio de novo: ultrapassar esse limite não deve excluir automaticamente o acesso à tarifa social e, de todos os modos, a redução tarifária deve aplicar-se pelo menos aos primeiros 15 m³. A argumentação foi aceite.

Mais tarde, em 2024, constatou-se novo problema: os limites de rendimento não eram atualizados há sete anos, excluindo indevidamente muitos consumidores do acesso à tarifa social da água. Mais uma vez, a intervenção do Provedor permitiu corrigir a situação, reforçando as tarifas sociais como um verdadeiro instrumento de justiça social.

CASO

12

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVÉM PARA
PROTEGER O AMBIENTE
E A SAÚDE PÚBLICA?**

Em 2018, foi apresentada uma queixa sobre uma pedreira no Algarve, em Monchique. A população temia a contaminação das águas termais, riscos para a saúde e para o ambiente. Havia ainda dúvidas sobre a segurança e a legalidade da exploração.

O Provedor interveio: questionou e recolheu informações junto das entidades responsáveis. O objetivo era verificar se a exploração cumpria a lei. Na sequência, a Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território investigou a situação. Chegou à conclusão de que havia riscos e que o ato de licenciamento era nulo. Era preciso fazer, antes de mais, uma avaliação de impacto ambiental. Os trabalhos na pedreira foram suspensos.

A intervenção do Provedor de Justiça ajudou a dar voz à população e a proteger o ambiente.

CASO

13

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA PROTEGER
OS DIREITOS FISCAIS DAS
PESSOAS EM UNIÃO DE FACTO?**

Em 2008, a Autoridade Tributária alterou as regras da tributação conjunta em IRS para reduzir riscos de fraude. Para quem vivia em união de facto, passou a ser exigido domicílio fiscal comum há mais de dois anos. Contudo, muitos casais, apesar de viverem juntos até há mais tempo, não cumpriam esse requisito formal.

Mais de meia centena de pessoas queixaram-se ao Provedor. Por uma mera formalidade, tinham sido impedidas de optar pela tributação conjunta, mais favorável e fiel à sua real situação.

O Provedor interveio. Não se contestou o dever de alterar o domicílio fiscal. Considerou-se excessivo que o seu incumprimento, por si só, tivesse um impacto tão grande no imposto a pagar. Afinal, não ter domicílio fiscal comum não prova, por si só, a inexistência de união de facto, a qual pode ser provada por outros meios legais, sem comprometer o combate à fraude e à evasão fiscal.

Após duas recomendações recusadas pela Autoridade Tributária e pelo Governo, o Provedor insistiu junto da comissão responsável pela reforma do IRS. Em 2017, a lei foi alterada exatamente nos termos que defendera.

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA****AJUDOU A GARANTIR O DIREITO
DE QUALQUER PESSOA DETIDA
A SER OUVIDA POR UM JUIZ
NO PRAZO DE 48 HORAS?**

Em 1990, foi analisada uma queixa relativa a uma pessoa que se encontrava detida há mais de um mês sem ter sido ouvida por um juiz. A Constituição garante essa audição, no máximo, em 48 horas. Mas havia dúvidas, nos termos da lei penal, quando a detenção ocorria por ordem de um juiz. Era isso que sucedia neste caso.

Diante dessa incerteza, o Provedor de Justiça interveio e recomendou à Assembleia da República que fossem eliminadas quaisquer dúvidas no Código de Processo Penal, garantindo o respeito claro da Constituição. O Provedor defendeu que ficasse inequivocamente consagrado que todo o detido, independentemente de quem ordenou a detenção, deve ser ouvido por um juiz no prazo máximo de 48 horas, para controlo da legalidade da detenção e da medida de coação.

O Parlamento entendeu não ser necessária qualquer alteração, por considerar que essa garantia já se encontrava assegurada na lei. Mas o Provedor insistiu. Enviou essa mesma recomendação ao Ministro da Justiça para que esta pudesse ser tida em conta na reforma do Código de Processo Penal.

Hoje, é incontroverso que qualquer pessoa detida tem direito a ser ouvida por um juiz no prazo máximo de 48 horas após a detenção. O Provedor de Justiça ajudou a consolidar a proteção de direitos fundamentais e a segurança jurídica, prevenindo detenções arbitrárias.

CASO

15 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**CONTRIBUIU PARA REFORÇAR
A PROTEÇÃO DOS BOMBEIROS
VOLUNTÁRIOS VÍTIMAS
DE ACIDENTE EM SERVIÇO?**

Em 1972, um bombeiro voluntário sofreu ferimentos graves durante o combate a um incêndio. Esteve a recuperar durante quase três anos mas devido às sequelas das lesões nunca mais pôde regressar ao serviço. Recebeu uma indemnização paga pelo seguro do município onde trabalhava, mas o valor era tão baixo que ficou numa situação de extrema carência económica.

Em 1978, o Provedor de Justiça interveio. A situação era legal, mas injusta dada a relevância social da atividade dos bombeiros profissionais e voluntários. Os bombeiros exercem funções de risco permanente em benefício da comunidade, sendo um complemento imprescindível da ação dos poderes públicos.

O Provedor entendeu que o assunto devia ser estudado com vista a uma possível alteração legislativa para reforçar a proteção destes profissionais. Em 1980, a lei foi alterada.

Desde então, bombeiros profissionais e voluntários estão protegidos por um seguro pessoal obrigatório, com montantes mínimos para acidentes em serviço.

Em 1977, moradores de Oeiras queixaram-se de ruído persistente. Era um caso localizado, mas levantava uma questão maior: quem protege o direito ao descanso?

Depois desse, muitos outros casos se seguiram. Arraiais, convívios e celebrações juntos a bairros residenciais, festejos acadêmicos, sinos que soavam forte ou de madrugada um pouco por todo o país.

Perante cada situação, a intervenção do Provedor foi muitas vezes conciliadora: ajustar horários, articular entidades, reduzir números de eventos autorizados. Mas a experiência revelou um problema mais profundo. Em 2012, o Provedor realizou um inquérito nacional que revelou falhas estruturais na aplicação da lei do ruído: prevenção insuficiente e fiscalização frágil, muitas vezes por desconhecimento das obrigações legais. Perante esse diagnóstico, o Provedor redigiu um Manual de Boas Práticas que seguidamente enviou a todos os municípios do país.

Em 2025, este alerta geral foi renovado. Um novo relatório temático identificou falhas no planeamento acústico, no licenciamento e na fiscalização. E mais uma vez foram dirigidas recomendações concretas ao Estado, às autarquias e às entidades competentes.

Ao longo de meio século, o Provedor de Justiça tem resolvido situações concretas, mas também tem atuado na prevenção. Porque proteger o direito ao descanso é corrigir hoje - e evitar que o problema se repita amanhã.

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA****INTERVEIO PARA GARANTIR
QUE A UNIVERSALIDADE DA
EDUCAÇÃO PRÉ-ESCOLAR NÃO
FICASSE APENAS NO PAPEL?**

Em 2015, a lei garantiu o acesso à educação pré-escolar a todas as crianças a partir dos 4 anos. Mas pouco depois, começaram a chegar queixas de pessoas cujos filhos não tinham vaga na rede pública de educação.

Nalguns casos, as famílias eram informadas pelas escolas e serviços regionais do Ministério da Educação de que, como o pré-escolar não era de frequência obrigatória, o Estado não tinha de assegurar colocação. O Provedor interveio: essa interpretação era incorreta.

A frequência pode ser facultativa, ou seja, as famílias podem decidir colocar ou não as suas crianças no pré-escolar, mas o direito de acesso estava garantido pela Lei e tinha de ser cumprido. Defendeu, por isso, que era obrigação da Administração educativa obter vaga para todas as crianças, a partir dos 4 anos, que o pretendessem, na rede pública ou, se necessário, em estabelecimento para isso convencionado. Este entendimento foi acatado pela Administração, concretizando-se na colocação das crianças em causa, ainda que em estabelecimento diferente do pretendido.

Foi posteriormente muito reduzido o número de casos conhecidos de violação da garantia de universalidade, sendo esta hoje alargada às crianças com três anos.

A intervenção do Provedor de Justiça permitiu garantir o efetivo cumprimento dos direitos consagrados pelo Parlamento. A Lei confere um direito às crianças e famílias; uma vez que estas escolham do mesmo beneficiar, a Administração educativa tem o dever de providenciar esse resultado. A universalidade da educação pré-escolar é um requisito prévio da escolaridade obrigatória prevista na Constituição.

**SABIA QUE
O PROVEDOR
DE JUSTIÇA****AJUDOU A ELIMINAR BARREIRAS
INJUSTAS QUE IMPEDIAM
PESSOAS COM VIH DE SEREM
POLÍCIAS, MILITARES
OU BOMBEIROS?**

Em 2012, chegou a primeira queixa. Havia profissões vedadas a pessoas seropositivas, independentemente da sua real condição de saúde. Esta exclusão automática existia nas Forças Armadas, na PSP e noutras forças policiais e, mais tarde, constatou-se também na carreira de bombeiro profissional.

Sendo a transmissão evitável e não havendo comprovação do nexos causal entre o VIH e a limitação ou incapacidade para o exercício de funções, estas pessoas estavam a ser vítimas de discriminação desproporcionada. O Provedor de Justiça interveio junto dos vários Ministérios envolvidos.

Recomendação principal: eliminar a regra da exclusão automática para meros portadores de VIH e estabelecer que qualquer exclusão assentasse na avaliação concreta do estado de saúde.

Recomendação adicional: reconhecendo que qualquer pessoa pode ser portadora de vírus, implementar nestas organizações protocolos de atuação para prevenir riscos, em linha com as boas práticas nacionais e internacionais.

O acatamento destas recomendações foi muito gradual, com avanços e recuos. Só ao fim de mais de uma década, em 2023, os critérios de acesso a todas estas profissões foram integralmente alterados.

A intervenção do Provedor de Justiça ajudou a disseminar boas práticas e a pôr termo a uma restrição cega: a exclusão de candidatos passou a ser avaliada caso a caso.

CASO

19

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU PESSOAS SEM
MORADA FIXA A OBTER
O CARTÃO DE CIDADÃO?**

Em 2008, o Cartão de Cidadão começou a substituir o antigo Bilhete de Identidade, reunindo a identificação civil, fiscal, de saúde e de segurança social. A sua emissão exigia, porém, a indicação de uma morada. Cidadãos de comunidades nômadas e pessoas sem-abrigo não conseguiam cumprir essa exigência. E ficavam privados do documento de identificação.

Em 2017 foi recebida uma queixa sobre as comunidades nômadas.

Após estudo, no ano seguinte o Provedor alertou o Governo para o problema e pediu soluções para que estes cidadãos não ficassem excluídos de algo essencial: o acesso à identificação, fundamental ao exercício da generalidade dos seus direitos.

Em 2021, a lei foi alterada para permitir a indicação de locais alternativos à morada. Mas a necessária regulamentação, a cargo de vários Ministérios, nunca avançou. Na prática, nada mudou.

O Provedor não deixou cair o assunto e voltou a insistir junto do Governo. O problema só seria resolvido em 2024, e por iniciativa do Parlamento, consagrando um regime legal mais completo e exequível. Cumpridos certos requisitos, o “cidadão sem endereço postal físico” pode hoje indicar como morada a sede de uma autarquia ou de associações e outras entidades privadas que o consintam.

Graças à intervenção do Provedor de Justiça, cidadãos sem morada física puderam aceder ao Cartão de Cidadão, reforçando a inclusão social e a igualdade de direitos.

CASO

20 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A COMBATER
A DISCRIMINAÇÃO E A
REFORÇAR A IGUALDADE
DE ACESSO AO EMPREGO?**

Em 1991, chegou uma queixa: um banco privado não dava emprego a mulheres. Entre 2.605 trabalhadores, apenas 14 eram do sexo feminino.

Um ano antes, já a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego havia concluído ser a discriminação evidente: nesse banco, menos de 1% do total dos trabalhadores eram mulheres, quando a média do setor era 40 vezes superior. No seguimento dessa conclusão, o Governo limitou-se a considerar ser “desejável um acentuado reforço” da participação feminina nesse banco.

Apesar de se tratar de uma empresa privada, o Provedor decidiu intervir. Porque estavam em causa direitos fundamentais, protegidos pela Constituição e por compromissos internacionais do Estado. E porque as respostas dadas eram insuficientes.

Foi sinalizada aos poderes públicos a necessidade de ação concreta para assegurar o cumprimento das regras existentes. Foi ainda solicitada fiscalização efetiva e, se necessário, novas leis para dar tradução prática ao direito à igualdade de acesso ao emprego e às oportunidades de trabalho.

Ao longo dos anos, a situação concreta foi corrigida. Mais relevante, porém: a intervenção do Provedor ajudou a consolidar a responsabilidade dos decisores públicos sobre o cumprimento da igualdade de género no setor privado.

CASO

21

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU OS RESIDENTES
NAS REGIÕES AUTÓNOMAS
A VIAJAR PELO PAÍS COM UM
CUSTO MAIS BAIXO?**

Em 2015, entrou em vigor um novo regime para subsidiar as viagens aéreas entre a Madeira e o continente e entre a Madeira e os Açores. Logo em 2016, surgiram várias queixas. Muitos reclamavam de que o subsídio social de mobilidade estava a ser recusado sem explicação. Outros criticavam regras pouco claras ou ausência de informação. Sendo o subsídio um instrumento essencial de coesão social e territorial, o Provedor decidiu intervir.

Após diversos contactos com as entidades envolvidas, entre as quais os CTT e as companhias aéreas, foi possível uniformizar procedimentos, reforçar os deveres de informação e esclarecer que trajetos podiam ser subsidiados.

Em 2017, a pedido do Parlamento, o Provedor voltou a intervir. Recomendou o aperfeiçoamento do regime, para melhor atender às necessidades de estudantes e de pessoas em cuidados de saúde, incluindo a eliminação do limite máximo de reembolso. Foi também sugerida a criação de uma plataforma única para acompanhar as tarifas aéreas e facilitar escolhas mais vantajosas.

Todos os problemas concretos reportados ao Provedor de Justiça foram resolvidos em tempo útil. O acesso ao subsídio tornou-se mais simples e transparente. E a coesão territorial de um país separado pelo mar saiu reforçada.

CASO

22 / 50

**SABIA QUE
O PROVEDOR
DE JUSTIÇA**

**CONTRIBUIU PARA GARANTIR
A PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E DE
OUTROS DEPENDENTES QUANDO
A PESSOA RESPONSÁVEL POR
CUIDAR DELAS É DETIDA?**

Em 1998, em Lisboa, uma pessoa foi detida em casa, pelas 20h00, por agentes da PSP, para ser apresentada a julgamento no dia seguinte num tribunal de outra comarca. Essa pessoa tinha a seu cargo duas crianças de 1 e 3 anos. Sem outra solução imediata, as crianças acabaram por acompanhá-la até à esquadra da polícia.

Esta situação levantou uma questão pertinente: o que acontece às crianças quando a pessoa que delas cuida tem de ser detida e não há quem possa ficar com elas?

Ao analisar o caso, o Provedor de Justiça confirmou que não existiam instruções específicas para os agentes de polícia nem legislação clara para situações em que a pessoa detida tem a seu cargo crianças, idosos ou familiares doentes.

Perante estas insuficiências, decidiu intervir: recomendou ao Ministro da Justiça que, no âmbito do cumprimento de mandados de detenção, fossem adotadas medidas para proteger as pessoas dependentes, incluindo transporte para outros locais ou, se necessário, aviso ao Ministério Público.

Em 1999, o procedimento a ser seguido nestas situações foi clarificado. Crianças e outros dependentes passaram a ter proteção adequada, evitando-se tratamentos injustos ou arbitrários.

CASO

23 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**DEFENDEU A LIBERDADE
SINDICAL DOS POLÍCIAS?**

Após o 25 de Abril, surgiram nas Polícias os primeiros movimentos pró-sindicais. Esta mobilização ganhou força por volta de 1980, enfrentando forte resistência. Alguns dos seus dinamizadores foram alvo de processos disciplinares.

Em 1985, o Provedor de Justiça interveio. Defendeu que o direito de associação, também sindical, como consagrado na Constituição, aplicava-se à PSP. E declarou que, tal como sucedia nos países da Europa Ocidental e mesmo em Portugal com instituições públicas similares, estava convicto de esse direito acabaria por “triunfar” também na PSP.

Em 1986, o movimento expandiu-se a nível nacional. Mas foi a 21 de abril de 1989 que ocorreu um episódio marcante, que se tornaria um ponto de viragem: a manifestação dos “Secos e Molhados”. Polícias fardados encheram a Praça do Comércio, em Lisboa, a exigir liberdade sindical, mas foram dispersados por colegas do Corpo de Intervenção da PSP com canhões de água. Uns ficaram “secos”, outros “molhados”.

O Provedor continuou a acompanhar a situação, sublinhando a importância de serem respeitados os direitos constitucionais. Em 1990 foi aprovada a lei que regula o direito de associação na PSP e, em 2002, foi reconhecida a liberdade sindical.

A ação do Provedor contribuiu para maximizar os direitos fundamentais, como previsto na Constituição.

Em 1994, chegou uma queixa: uma pessoa com deficiência neurológica e graves limitações de autonomia viu o benefício fiscal para a compra de carro ser-lhe recusado.

Porquê? Porque na altura, a Administração fiscal entendia que a lei aplicava-se a deficiências motoras causadas por problemas nos membros superiores ou inferiores.

O Provedor interveio. Primeiro junto do Ministério das Finanças e depois do Parlamento. Recomendou que a leitura da lei incluísse também quem fosse afetado por deficiências noutras partes do corpo, desde que gerassem dificuldades equivalentes de locomoção. Mas nada mudou.

Em 1999, novo caso: uma pessoa com 70% de incapacidade causada por secura neurológica que lhe limitava a mobilidade viu o benefício recusado. O Provedor decidiu, então, pedir um parecer à Ordem dos Médicos. Que confirmou: existem patologias que causam limitações no uso dos membros motores, sem que neles tenham origem. Com esse dado, o Provedor levou o caso ao Tribunal Constitucional.

Em 2003, ficou claro: a lei deve ser interpretada de forma mais ampla e inclusiva. Ainda assim, em 2021 e 2022, surgiram novas queixas com os mesmos motivos. A Administração Tributária não permitia que doentes oncológicos incapazes de se deslocar pudessem ter benefícios fiscais destinados a deficiência motora.

O Provedor reforçou os seus alertas: o que consta dos atestados médicos não pode ser ignorado e limitações equivalentes devem ter igual tratamento fiscal.

Ainda há muito a melhorar, mas o acesso aos benefícios fiscais na deficiência tornou-se mais amplo e justo.

25 / 50

SABIA QUE O PROVIDOR DE JUSTIÇA

ATUA COMO DEFENSOR DA BOA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ACOMPANHANDO DE PERTO O MODO COMO OS SERVIÇOS PÚBLICOS ATENDEM AS PESSOAS?

A Constituição determina que os serviços públicos sejam acessíveis, transparentes e próximos dos cidadãos.

Ao longo dos anos, o Provedor tem recebido muitas queixas sobre dificuldades no atendimento, incluindo tempos de espera elevados e informação pouco clara. A pandemia de 2020-2021 trouxe, porém, mudanças profundas. Durante o confinamento, o atendimento presencial foi limitado, por vezes excluído, e a marcação prévia tornou-se quase obrigatória.

Com o fim da emergência sanitária, muitos serviços públicos não regressaram às práticas anteriores e as queixas intensificaram-se. O Provedor decidiu intervir.

Foi para o terreno observar e avaliar situações concretas, um pouco por todo o país e em diversos setores do Estado. E constatou:

- Fim do atendimento “porta aberta” como regra.
- Tempos de espera elevados para pré-marcação.
- Dificuldades com senhas e atendimento prioritário.
- Informação sobre horários e formas de atendimento difícil de encontrar ou compreender, especialmente para idosos, pessoas com deficiência, menor literacia digital ou domínio limitado do português.

Em 2023, o Provedor publicou um relatório pormenorizado com 25 recomendações. Em 2025, reavaliou a situação e apresentou um relatório de seguimento. Houve progressos significativos, mas persistem desafios importantes: a alternativa ao atendimento digital nem sempre é assegurada e os tempos de espera continuam excessivos.

Em 2006, foi apresentada uma queixa sobre um concurso para admissão de técnico superior de 2ª classe numa Região de Turismo do país. Problema: eram colocados requisitos completamente desproporcionados.

Para concorrer, eram exigidos, cumulativamente, licenciatura em Turismo, pós-graduação em Gestão de Destinos Turísticos e experiência mínima de 10 anos, incluindo cinco em coordenação de Gabinete de Apoio ao Investidor. Cinco pessoas foram excluídas. Apenas um único candidato atendia a todos os requisitos. Era já o coordenador do tal Gabinete. Na prática, o concurso dava a clara impressão de ter sido desenhado à sua medida, em violação do princípio da igualdade de oportunidades.

O Provedor de Justiça interveio. Alertou que os requisitos de admissão deveriam estar previstos por lei e que a experiência e pós-graduação poderiam ser consideradas na avaliação curricular, mas não como critério de exclusão.

Além disso, foram identificadas outras irregularidades, como a divulgação tardia do concurso em jornal nacional e a ausência de audiência prévia dos candidatos excluídos.

O Provedor recomendou a nulidade do concurso e dos atos subsequentes. A Região de Turismo não acatou e solicitou acesso ao conteúdo da queixa. O Provedor partilhou todos os argumentos relevantes, mas recusou revelar a identidade dos queixosos. A Região recorreu aos tribunais, que deram razão ao Provedor.

Depois de participação do Provedor, o Ministério Público impugnou judicialmente o concurso. A Região de Turismo, de imediato, revogou as decisões consideradas ilegais.

27

/ 50

SABIA QUE O PROVEDOR DE JUSTIÇA

INTERVEIO PARA PÔR FIM A COBRANÇAS EXCESSIVAS QUANDO AS PESSOAS PRECISAVAM DE CONTACTAR COM EMPRESAS E SERVIÇOS PÚBLICOS?

Em 2018, chegaram várias queixas de pessoas que se viam obrigadas a ligar para números de custo acrescido (os chamados “707”) sempre que precisavam de esclarecer dúvidas ou pedir ajuda a serviços públicos ou empresas do Estado.

Em muitos casos, este era o único meio de contacto, não havia sequer a possibilidade de enviar correio eletrónico. Chamadas mais longas, com pedidos de informação ou de assistência técnica, acabavam, assim, por pesar significativamente no bolso das pessoas.

O Provedor interveio: alertou o Governo, a Direção-Geral do Consumidor e o regulador das telecomunicações que o uso de números 707 como principal meio de contacto com os utentes desrespeitava a lei.

Nesse mesmo ano de 2018, começaram as mudanças. Vários serviços públicos deixaram de usar números 707. A Segurança Social e Autoridade Tributária deram o exemplo. A Linha da Juventude tornou-se gratuita. E em 2020, a lei foi mais longe: as entidades públicas deixaram de poder usar números com custos acrescidos.

No setor privado, o problema persistiu por mais algum tempo. Mas também aqui os alertas do Provedor acabaram por ajudar à mudança. Em 2021, a lei clarificou que as linhas 707 não podiam ser o único meio de contacto para quaisquer relações de consumo, e definiu sanções e entidades fiscalizadoras.

O Provedor tornou o contacto com serviços públicos e empresas mais justo e acessível: consumidores e utentes podem hoje exercer os seus direitos - reclamação, assistência pós-venda e informação - sem enfrentar custos adicionais ao de uma chamada nacional.

Sobretudo a partir de 1995, o Provedor recebeu várias queixas de proprietários a quem era vedado construir ou utilizar os seus terrenos devido a restrições impostas por motivos de interesse público. Em muitos casos, estas limitações eram justificadas por planos urbanísticos, servidões administrativas ou medidas preventivas, mas prolongavam-se indefinidamente, sem decisões concretas sobre o destino efetivo dos terrenos.

Foi o que aconteceu na zona da Ota, onde o projeto do aeroporto não se concretizou. Na prática, o direito de propriedade ficava esvaziado, ficando os proprietários numa situação equivalente a uma expropriação sem indemnização, em clara violação do disposto na Constituição.

O Provedor de Justiça interveio, primeiro na resolução dos casos concretos que foram chegando e depois de uma forma mais sistémica.

Em 2006, dirigiu uma recomendação à então «Estradas de Portugal» e lançou um estudo pormenorizado das queixas que tinham sido apresentadas ao longo de mais de dez anos.

Em 2008, esse estudo foi publicado e acompanhado de uma recomendação ao Governo. O Provedor pediu regras claras, prazos definidos e indemnização por restrições excessivas, alertando para o maior risco de abandono de terrenos e de incêndios caso a situação não fosse alterada.

Em 2014, as sugestões foram acolhidas na nova Lei de Bases dos Solos que, ainda hoje, permanece em vigor.

CASO

29 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA IMPEDIR
A EXPULSÃO DE CIDADÃOS
ESTRANGEIROS COM FILHOS
MENORES PORTUGUESES
A SEU CARGO?**

Em agosto de 1999, centenas de reclusos em diversos estabelecimentos prisionais apresentaram queixa ao Provedor de Justiça contra a aplicação da pena acessória de expulsão porque tinham vida familiar constituída em Portugal.

Os queixosos invocavam um acórdão recente do Tribunal Constitucional que tinha considerado inconstitucional a expulsão de estrangeiros com filhos menores nascidos em Portugal e residentes com os pais.

Após ouvir os representantes dos queixosos, o Provedor de Justiça entendeu que a expulsão poderia levar à separação entre pais e filhos ou, na prática, à expulsão indireta de cidadãos portugueses menores.

Em dezembro de 1999, o Provedor pediu ao Tribunal Constitucional a fiscalização da constitucionalidade das normas aplicáveis e, simultaneamente, dirigiu uma recomendação ao Ministro da Justiça para a sua revogação.

Em resposta, o Governo admitiu rever a legislação e ponderou a criação de uma cláusula que impedisse a expulsão de estrangeiros com responsabilidades parentais sobre menores residentes em Portugal.

Em 2001, o Governo concretizou esta solução, modificando a lei. E, em 2004, o Tribunal Constitucional declarou inconstitucionais, com força obrigatória geral, as normas que antes permitiam a expulsão de estrangeiros com filhos menores portugueses.

Reforçando a proteção da unidade familiar, passou a ser vedada a expulsão de estrangeiros com filhos menores residentes em Portugal, desde que sobre os mesmos exercessem responsabilidades parentais e garantissem o seu sustento.

CASO

30 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA QUE
PENSIONISTAS E TRABALHADORES
INDEPENDENTES TAMBÉM
PUDESSEM TER DIREITO
A UM “MÍNIMO DE EXISTÊNCIA”
QUANDO PAGAM O IRS?**

Pensionistas e trabalhadores independentes alertaram o Provedor de Justiça para uma diferença de tratamento na lei fiscal.

Em causa estava o chamado “mínimo de existência”, isto é, o rendimento isento do pagamento de imposto por se considerar corresponder ao mínimo compatível com um nível de vida digno.

Essa proteção existia para trabalhadores dependentes, mas não abrangia pensionistas nem trabalhadores independentes.

O Provedor de Justiça levou o tema junto de vários Governos, defendendo o alargamento desta proteção a todos.

Em 2012, foi dado o primeiro passo no caso dos pensionistas. A Lei do Orçamento do Estado desse ano estabeleceu que o alargamento ocorreria quando as deduções das pensões igualassem as dos trabalhadores dependentes. Mais tarde, em 2017, o Provedor voltou a intervir relativamente aos trabalhadores independentes.

Com a Lei do Orçamento do Estado para 2018, os trabalhadores independentes passaram também a beneficiar do “mínimo de existência”, passando a existir maior equidade no tratamento fiscal de todos.

CASO

31 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**AJUDOU A GARANTIR
DIREITOS NA DEFICIÊNCIA
A EX-MILITARES QUE
PERDERAM A NACIONALIDADE
PORTUGUESA COM
A INDEPENDÊNCIA
DAS COLÓNIAS?**

Em 1999, um grupo de Deficientes das Forças Armadas oriundos de Moçambique alertou para uma possível injustiça. A lei exigia nacionalidade portuguesa para reconhecer direitos a ex-combatentes com deficiência. O caso chegou ao conhecimento do Presidente da República Jorge Sampaio, que pediu ao Provedor de Justiça para estudar o assunto.

Concluiu-se que existia uma norma que excluía ex-militares que tivessem adquirido deficiência ao serviço de Portugal mas que, entretanto, tinham perdido a nacionalidade portuguesa.

Em muitos casos, essa perda da nacionalidade tinha ocorrido por decisão do próprio Estado, após a independência das antigas colónias, e não por escolha pessoal dos militares.

Estava, pois, em causa o princípio da igualdade: militares que sofreram deficiência nas mesmas circunstâncias, ao serviço do mesmo Estado português, eram tratados de forma diferente por lhes ter sido posteriormente retirada a nacionalidade portuguesa, por decisão desse Estado.

Em dezembro de 1999, o Provedor de Justiça pediu ao Tribunal Constitucional a fiscalização da norma. Em 2001, o Tribunal deu-lhe razão e declarou a norma inconstitucional.

No mesmo contexto, o Provedor contestou ainda uma outra regra: a que exigia nacionalidade portuguesa para receber pensão de aposentação, aplicável também a quem tivesse servido o Estado português. Em 2002, o Tribunal Constitucional declarou igualmente essa norma inconstitucional. Em ambos os casos, a igualdade e a justiça saíram reforçadas.

CASO

32 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA GARANTIR
A PROTEÇÃO DE VÍTIMAS
DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA,
TAMBÉM NO LOCAL
DE TRABALHO?**

Em 2025, o Provedor de Justiça recebeu uma queixa de uma trabalhadora em funções públicas vítima de violência doméstica.

A trabalhadora pediu a transferência para outro local de trabalho, para garantir maior segurança nas suas deslocações diárias. O pedido baseava-se no regime jurídico de prevenção da violência doméstica, que prevê medidas de proteção e apoio às vítimas.

A trabalhadora explicou que o novo local oferecia melhores condições de segurança, nomeadamente de iluminação pública durante o período noturno. No entanto, a entidade empregadora pública recusou o pedido, alegando insuficiência de recursos humanos. Perante a recusa, a trabalhadora apresentou queixa ao Provedor de Justiça, solicitando a sua intervenção.

Durante a análise do caso, a entidade empregadora acabou por reconhecer o direito à transferência e autorizou a mudança de local de trabalho. A intervenção do Provedor de Justiça contribuiu para reforçar a proteção da vítima.

CASO

33 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**PROPÔS ALTERAÇÕES
AO REGIME DA PRISÃO
PREVENTIVA PARA EVITAR
SITUAÇÕES INJUSTAS
E MELHOR PROTEGER
DIREITOS FUNDAMENTAIS?**

Em 2004, por iniciativa própria, o Provedor de Justiça realizou um estudo sobre o regime legal da prisão preventiva, no contexto da revisão do Código de Processo Penal então em curso.

Ao longo dos anos, tinham sido recebidas várias queixas sobre esta matéria. O Provedor identificou problemas estruturais no regime legal. Considerando a natureza cautelar da prisão preventiva, concluiu-se que alguns aspetos da lei podiam originar decisões arbitrárias ou injustificadas.

Foi então dirigida ao Governo uma recomendação, propondo essencialmente três alterações. A primeira passava por alargar o direito a indemnização, já previsto para casos de prisão ilegal, a situações de injustiça, como a de quem se comprovasse não ter praticado o crime.

Defendeu-se ainda que o tempo de prisão preventiva cumprido em certo processo, em que não houvesse condenação, fosse descontado nas penas aplicadas noutros processos que estivessem igualmente pendentes, se nestes últimos não tivesse sido decretada a prisão preventiva.

O Provedor propôs também alterações aos prazos máximos da prisão preventiva, para garantir maior coerência na contagem do tempo quando estavam em causa múltiplos processos e condenações.

Em 2007, estas recomendações foram acolhidas na reforma dos Códigos Penal e de Processo Penal, reforçando as garantias dos direitos fundamentais dos cidadãos.

Em 1999, foram apresentadas mais de 1500 queixas sobre chamadas telefónicas associadas a serviços pagos, que resultaram em custos inesperadamente elevados.

Os casos, registados nos Açores, envolviam falsas promessas de prémios. Os consumidores eram incentivados a ligar para números iniciados por 0641 e eram longamente mantidos em linha, sem serem devidamente informados dos custos em que incorriam. As chamadas causaram prejuízos significativos, afetando sobretudo pessoas idosas.

Perante a situação, ainda em 1999, o Provedor de Justiça comunicou os factos ao Ministério Público, por poder estar em causa crime de burla, e recomendou ao Governo o barramento automático destes serviços.

Por regra, o acesso aos serviços de valor acrescentado era livre. A lei exigia que cada interessado manifestasse expressamente a vontade de que fosse barrado o acesso. Mas a falta de informação e as técnicas usadas em casos como o verificado nos Açores desprotegiam significativamente os consumidores, em especial os mais vulneráveis.

O Governo não acatou a recomendação, invocando a liberdade de opção dos consumidores. O Provedor de Justiça insistiu, frisando essa liberdade não existe verdadeiramente sem a prestação de informação relevante. Em 2001, a Assembleia da República acatou a recomendação, estabelecendo o barramento, por regra, do acesso a estes serviços, passando a exigir-se expressa vontade do consumidor em ter esse acesso viabilizado no seu telefone.

SABIA QUE

**UMA INTERVENÇÃO
COM RECURSO A ARMAS
ELÉTRICAS NUMA PRISÃO
LEVOU O PROVIDOR
DE JUSTIÇA A EXIGIR
NOVAS REGRAS E MAIOR
FISCALIZAÇÃO DO USO
DA FORÇA?**

Em outubro de 2010, o Provedor de Justiça recebeu uma denúncia anónima relativa a uma intervenção do Grupo de Intervenção e Segurança Prisional, no Estabelecimento Prisional de Paços de Ferreira. Ao longo dos anos, tinham sido recebidas várias queixas sobre esta matéria. A denúncia relatava o uso de taser, alegadamente de forma desnecessária e desproporcional, sobre um recluso algemado.

A queixa era acompanhada de uma gravação vídeo com cerca de 15 minutos, que permitiu constatar que não eram visíveis quaisquer ameaças ou tentativas de agressão por parte do recluso que justificassem a utilização do taser. Pelo contrário, a gravação evidenciava que era o próprio recluso quem tinha sido verbalmente ameaçado durante a intervenção. No imediato, foram pedidos esclarecimentos aos Serviços Prisionais que começaram por informar que, embora o caso se encontrasse em averiguação, a intervenção teria sido motivada por alegadas ameaças e risco de comportamento violento por parte do recluso que não tinham ficado gravadas. Após nova análise do vídeo, o Provedor de Justiça confirmou a sua conclusão de que não eram visíveis sinais de ameaça iminente antes da utilização do taser, sublinhando fortes dúvidas quanto à necessidade e proporcionalidade da intervenção.

Recomendou que todas as intervenções com meios coercivos fossem integralmente filmadas. Em resultado, a então Direção-Geral dos Serviços Prisionais acabou por reconhecer falhas graves na intervenção, instaurou processos disciplinares e comunicou os factos ao Ministério Público. Por fim, em abril de 2011, o Ministro da Justiça determinou a adoção das orientações propostas pelo Provedor de Justiça, impondo a filmagem integral de intervenções em meio prisional com armas elétricas. Já o processo criminal terminou posteriormente com duas condenações confirmadas pelo Tribunal da Relação.

Em 26 de dezembro de 1996, na sequência de notícias vindas a público, o Provedor de Justiça deslocou-se ao Estabelecimento Prisional de Caxias para averiguar a situação de um agente da PSP.

O agente encontrava-se em prisão preventiva e tinha sido agredido por outros reclusos, que o reconheceram enquanto tal.

A visita permitiu identificar falhas na avaliação do risco, bem como nas medidas de separação existentes entre o agente policial e os restantes reclusos; não eram suficientes para garantir a sua segurança e integridade física.

O Provedor de Justiça sublinhou que a separação de reclusos com funções policiais não constitui um privilégio, mas uma exigência de segurança mínima. Em consequência, recomendou a transferência imediata do agente para um estabelecimento com condições adequadas.

O Provedor de Justiça recomendou ainda a criação urgente de um estabelecimento prisional especial destinado a pessoas que, pelas suas funções profissionais, necessitassem de proteção acrescida durante a reclusão.

A recomendação foi aceite pelo Ministério da Justiça em abril de 1997. No ano seguinte, foi criado o Estabelecimento Prisional de Santarém, destinado a reclusos que exigiam medidas reforçadas de segurança, nomeadamente elementos das forças de segurança.

A partir de 2008, as suas funções passaram para o Estabelecimento Prisional de Évora, dando continuidade às preocupações identificadas pelo Provedor de Justiça neste caso.

CASO

37 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA
DEFENDER OS PENSIONISTAS
DE ATRASOS NAS PENSÕES
E DAS INJUSTIÇAS FISCAIS
QUE MUITAS VEZES DAÍ
RESULTAVAM?**

Ao longo dos anos, o Provedor de Justiça recebeu milhares de queixas relativas a atrasos do Centro Nacional de Pensões na atribuição de pensões. Estavam em causa pensões de velhice e invalidez, bem como prestações por morte, com impacto direto na proteção social dos cidadãos. Muitas pessoas ficavam longos meses e até anos sem qualquer rendimento.

Em 2018, perante a dimensão e agravamento do problema, o Provedor de Justiça intensificou a sua intervenção. Pediu à Segurança Social e ao Governo medidas urgentes.

Em 2019, voltou a insistir. E chamou a atenção para a “dupla penalização” que os pensionistas estavam a sofrer. É que, após anos de atraso, as pensões eram muitas vezes pagas de uma só vez, o que levava à sua tributação por taxas mais elevadas. Paradoxalmente, se tivessem sido pagas quando eram devidas, muitas dessas pensões estariam isentas de IRS devido ao seu baixo valor anual. Na sequência das intervenções do Provedor de Justiça, o sistema conheceu várias melhorias.

O Centro Nacional de Pensões foi reorganizado e reforçado com mais recursos. Mais tarde, em 2020, surgiu a “Pensão na Hora”, que tornou mais rápido o pagamento das pensões. Já a injustiça fiscal em sede de IRS foi sendo corrigida ao longo do tempo, até ser completamente eliminada.

Em 2005, na sequência de queixas, foi analisada a forma como estes terrenos, essenciais para a agricultura e para a segurança alimentar, estavam a ser geridos, face à crescente pressão urbanística.

A ação inspetiva incidiu sobre os órgãos responsáveis pela gestão da RAN e sobre a aplicação das regras de proteção destes solos. A investigação revelou que, em vários casos, a lei estava a ser aplicada de forma demasiado permissiva.

Terrenos agrícolas chegaram a ser autorizados para hotéis, indústrias e outros empreendimentos, com base numa interpretação pouco rigorosa do conceito de interesse público.

Foram também detetadas autorizações para a construção de moradias com mais de 600 m², algumas com piscina, sem a devida verificação da alegada “extrema necessidade” que permitia excecionar a proibição de construir em solos protegidos.

Perante estas situações, o Provedor de Justiça apresentou ao Ministro da Agricultura as suas observações e formulou um conjunto de propostas para a regulamentação do novo regime jurídico da RAN.

Entre outras medidas, o Provedor de Justiça recomendou:

1. Regras mais exigentes para comprovar a insuficiência económica de quem pretendesse construir em solos protegidos;
2. A proibição de venda dos imóveis durante 15 anos para evitar aproveitamentos indevidos;
3. E a obrigação de os municípios demonstrarem que não existiam alternativas antes de expandirem áreas urbanas sobre terrenos agrícolas.

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA****FUNCIONA COMO MECANISMO
NACIONAL DE PREVENÇÃO
(MNP) PARA PREVENIR
SITUAÇÕES DE ABUSO
E DE TRATAMENTO INDIGNO
EM LOCAIS DE DETENÇÃO?**

Desde 2013, o MNP acompanha regularmente locais de privação de liberdade, incluindo os destinados a cidadãos estrangeiros. Entre estes, destaca-se o único Centro de Instalação Temporária no Porto, e os espaços equiparados existentes nos aeroportos, designadamente de Lisboa, Faro e Porto.

Estes espaços têm acolhido pessoas que viram recusada a sua entrada em território nacional ou que aguardam decisão sobre pedidos de proteção internacional. A detenção pode prolongar-se até 60 dias.

Ao longo dos anos, e à medida que os fluxos migratórios se intensificavam, as visitas de monitorização do MNP identificaram várias e graves deficiências. Condições inadequadas para permanências prolongadas, dificuldades no acolhimento de famílias e crianças, limitações no acesso a alimentação, a cuidados de saúde, a higiene e a apoio jurídico faziam parte dos principais problemas detetados.

Perante o observado, o MNP emitiu recomendações reiteradas às autoridades para reforçar a proteção dos direitos, melhorar as condições de detenção e sublinhar que a detenção de crianças nunca deveria ocorrer. Em 2017, publicou um primeiro relatório específico sobre este tema.

Após obras, o espaço de detenção no aeroporto de Lisboa reabriu em agosto de 2020 significativamente reconfigurado, com melhores condições materiais, cuidados básicos e apoio jurídico facilitado. Persistem, contudo, situações preocupantes, incluindo pernoitas na zona internacional do aeroporto sob condições indignas, permanência de crianças acompanhadas e falhas na identificação de vulnerabilidades.

Em 2013, duas trabalhadoras de entidades públicas solicitaram a intervenção do Provedor de Justiça. Em ambos os casos, tinham regressado ao serviço depois de 18 meses de faltas por doença, mas pouco depois foram submetidas a cirurgias urgentes motivadas por doenças oncológicas entretanto diagnosticadas.

Esta situação nada tinha a ver com as patologias que haviam originado o anterior período de ausência ao trabalho. Mas por não terem completado 30 dias consecutivos de serviço após o regresso, passaram automaticamente à situação de licença sem remuneração de longa duração.

O Provedor de Justiça considerou esta solução injusta, uma vez que as trabalhadoras não podiam ter evitado a nova ausência ao serviço provocada pelas cirurgias urgentes.

A entidade empregadora pública não concordou com este entendimento, pelo que foi solicitada a intervenção da Direção-Geral da Administração e do Emprego Público (DGAEP), enquanto serviço de coordenação da aplicação dos regimes de emprego público.

A situação concreta das trabalhadoras foi resolvida e, em junho de 2014, a lei foi alterada para impedir a passagem automática para licença sem remuneração em casos de internamento, tratamento ambulatorio ou doença grave incapacitante.

CASO

41

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**INTERVEIO PARA
REFORÇAR A PROTEÇÃO
DOS PROFESSORES EM CASO
DE DOENÇA?**

Foi chegando ao conhecimento do Provedor de Justiça a situação de vários docentes com doença ou incapacidade temporárias que precisavam de redução da carga letiva ou adaptação de funções.

O único mecanismo disponível para o obter era o regime de mobilidade por doença. Este regime permitia lecionar mais perto de casa ou do local de tratamento e reduzir a carga letiva. No entanto, só podia ser utilizado por docentes com “doenças incapacitantes” que eram elencadas numa lista de 1989, já desatualizada.

Esta condição excluía, assim, várias situações clínicas que exigiam apenas adaptações no trabalho. Na maioria dos casos, os professores não queriam nem precisavam de mudar de escola, nem de deixar de dar aulas, mas sim que houvesse uma adaptação de funções ou da carga de trabalho letivo.

Perante estas situações, em 2023, o Provedor de Justiça recomendou a revisão do regime. Dois anos depois, em 2025, foi aprovado um novo diploma que reforçou a proteção dos docentes e permitiu maior adaptação das funções ao seu estado de saúde.

Durante a pandemia, chegaram ao Provedor de Justiça inúmeras queixas de passageiros relativamente ao cancelamento de voos da TAP e aos atrasos no reembolso dos bilhetes.

Muitos passageiros aguardavam durante largos meses por uma resposta, sem informação clara sobre o estado dos seus pedidos. Em muitos casos, a TAP emitia automaticamente vouchers em substituição do reembolso, sem obter o consentimento expresso dos passageiros.

No entanto, as regras europeias garantem que, em caso de cancelamento de voos, os passageiros têm direito ao reembolso, salvo se aceitarem voluntariamente outra solução.

Perante estas situações, o Provedor de Justiça interveio junto da TAP e da Autoridade Nacional da Aviação Civil, para assegurar o cumprimento da legislação e a proteção dos direitos dos passageiros.

Na sequência desse diálogo, foram esclarecidos os procedimentos e foram também sendo encontradas soluções para responder às reclamações apresentadas.

A larga maioria dos problemas reportados pelos passageiros acabou por ser ultrapassada, sobretudo no que respeita ao reembolso dos bilhetes dos voos cancelados.

CASO

43

/ 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**CONTRIBUIU PARA
REFORÇAR A PROTEÇÃO
NO DESEMPREGO?**

Na sequência de várias queixas recebidas, o Provedor analisou as regras aplicáveis aos beneficiários do subsídio de desemprego. Uma das questões dizia respeito à obrigação de apresentação quinzenal nos centros de emprego.

Em 2013, o Provedor sugeriu ao Governo a eliminação dessa obrigação, por considerar que não contribuía para a inserção profissional dos desempregados e podia favorecer situações de estigmatização.

A sugestão foi acolhida e, em 2016, a obrigação de apresentação quinzenal foi eliminada por lei.

O Provedor recomendou ainda a clarificação das regras aplicáveis à redução do subsídio de desemprego após o 181.º dia da sua atribuição.

O objetivo era garantir que essa redução não fizesse descer o valor mensal do subsídio abaixo do Indexante dos Apoios Sociais (IAS), assegurando um mínimo de assistência material.

A recomendação foi acolhida e a lei foi alterada, reforçando a proteção dos cidadãos em situação de desemprego.

As condições nas prisões sempre mereceram a atenção do Provedor de Justiça. Em 1996, na sequência de graves acontecimentos ocorridos no Estabelecimento Prisional de Caxias, foi iniciada uma inspeção sistemática.

Foram visitados, sem aviso prévio, todos os 51 estabelecimentos prisionais então existentes no país. O diagnóstico foi preocupante.

As prisões estavam fortemente sobrelotadas, muitas instalações encontravam-se degradadas e, em mais de metade dos estabelecimentos, os reclusos utilizavam “balde higiénicos” durante a noite, por falta de instalações sanitárias nas celas que partilhavam, por vezes quatro no espaço para um.

A saúde era uma das áreas mais críticas. Em vários estabelecimentos, os cuidados médicos eram insuficientes ou inexistentes. Registavam-se ainda elevados níveis de toxicodependência e muitos casos de VIH, hepatites e tuberculose.

Grande parte dos reclusos não tinha acesso a trabalho, formação profissional ou ensino, dificultando enormemente a reinserção social e a redução da reincidência.

O relatório “As Nossas Prisões” apresentou recomendações concretas. Na área da saúde, propôs:

- O reforço dos cuidados médicos;
- A realização de vacinação e rastreios regulares;
- A distribuição de preservativos, a ponderação de programas de troca de seringas;
- Uma melhor resposta aos problemas de saúde mental.

Foi ainda recomendado:

- O encerramento de instalações particularmente degradadas;
- Melhoria das condições de alimentação;
- O alargamento das oportunidades de trabalho, ensino e formação;

- Respostas específicas para mulheres, jovens e mães com filhos pequenos.

Numa nova inspeção, realizada em 1998, verificaram-se alguns progressos:

- Obras de requalificação;
- Introdução de uma quarta refeição diária;
- Participação de nutricionistas na elaboração das ementas;
- Início da expansão da oferta educativa.

Apesar disso, a sobrelotação e muitos problemas estruturais persistiam – e persistem até hoje. Em 2013, a intervenção do Provedor de Justiça neste domínio foi reforçada com a sua designação como Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura.

Desde então, tem mantido visitas regulares e sem aviso prévio aos estabelecimentos prisionais, contribuindo para melhoria nas condições de detenção e para alterações à legislação prisional, centradas na dignidade humana.

CASO

45 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**PODE DESENCADear
INVESTIGAÇÕES POR
INICIATIVA PRÓPRIA QUANDO
ESTEJAM EM CAUSA DIREITOS
FUNDAMENTAIS?**

Em dezembro de 1994, confrontos entre trabalhadores e forças de segurança na Marinha Grande deram origem a alegações de violência policial, também envolvendo jornalistas.

Perante a gravidade dos acontecimentos, o Provedor de Justiça decidiu atuar mesmo sem receber queixa. Efetuaram-se visitas ao local, recolhidos testemunhos, analisadas imagens televisivas e ouvidos os responsáveis das forças de segurança.

A investigação concluiu que o princípio da proporcionalidade da atuação policial não tinha sido respeitado. Identificaram-se, igualmente, situações de obstrução da atividade jornalística.

Foram, então, dirigidas recomendações ao Comandante-Geral da PSP e ao Comandante-Geral da GNR. Em ambos os casos, era pedido que fossem apuradas responsabilidades disciplinares dos agentes envolvidos na intervenção na Marinha Grande.

Após averiguações internas, ambas as forças de segurança comunicaram ter concluído que a atuação dos seus agentes tinha sido legal e não justificava qualquer censura disciplinar.

Como existiam indícios de infrações criminais, o Provedor decidiu comunicar os factos ao Procurador-Geral da República, que abriu inquéritos para apurar eventuais responsabilidades dos intervenientes.

A independência do Provedor de Justiça permitiu escrutinar a atuação dos poderes públicos e promover a intervenção das autoridades competentes, na defesa de direitos fundamentais.

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA****EXERCEU UMA COMPETÊNCIA
EXTRAORDINÁRIA PARA
DECIDIR AS INDEMNIZAÇÕES
RESULTANTES DOS INCÊNDIOS
FLORESTAIS DE 2017.
GARANTINDO UMA RESPOSTA
MAIS RÁPIDA ÀS VÍTIMAS?**

Na sequência dos incêndios ocorridos em junho e outubro de 2017, o Estado criou um mecanismo extrajudicial de indemnização, oferecendo uma alternativa aos processos judiciais, mais longos e onerosos.

Nesse contexto, coube ao Provedor de Justiça fixar, caso a caso, o valor das indemnizações.

Inicialmente, estas estavam destinadas aos familiares das vítimas mortais, tendo sido mais tarde alargadas aos feridos graves.

As indemnizações seguiram as orientações de um Conselho de especialistas e a jurisprudência, adaptadas ao carácter excecional da tragédia, considerando os danos das vítimas e o impacto nas famílias. As decisões concretas basearam-se nos princípios da igualdade e da dignidade da pessoa humana, assegurando um tratamento idêntico para situações semelhantes e uma valorização uniforme da perda da vida.

O processo foi transparente e acessível, com ampla divulgação do mecanismo de indemnização e sessões de esclarecimento dirigidas às famílias e municípios afetados.

No que se refere ao procedimento específico para indemnizar os sobreviventes com ferimentos graves, esta qualificação foi atribuída após exame pelo Instituto Nacional de Medicina Legal.

Este processo evidenciou o valor da independência e informalidade do Provedor de Justiça na resposta a situações excecionais que exigem decisões rápidas com garantia de equidade e imparcialidade.

47

/ 50

SABIA QUE O PROVIDOR DE JUSTIÇA

INTERVÉM PARA PROTEGER OS DIREITOS DAS PESSOAS INTERNADAS EM UNIDADES DE SAÚDE MENTAL?

No âmbito das visitas regulares realizadas a hospitais públicos, incluindo as realizadas enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção da tortura e tratamentos degradantes, o Provedor de Justiça identificou diversas insuficiências na aplicação de medidas de isolamento e de contenção física e química.

Num dos casos, confirmou-se que um utente permanecia frequentemente com os braços imobilizados à cama, levantando sérias preocupações quanto à proteção dos seus direitos. O internamento psiquiátrico, sobretudo quando compulsivo, exige especiais garantias de proteção dos direitos fundamentais. Contudo, o hospital entendia que o simples registo da contenção no processo clínico e a ausência de oposição do médico eram suficientes para aceitar a manutenção dessa prática.

O Provedor recordou que as medidas de contenção apenas podem ser utilizadas quando sejam estritamente necessárias para proteger a própria pessoa ou terceiros, e sempre com respeito pela dignidade humana. E, em 2015, emitiu um primeiro conjunto de recomendações para reforçar as garantias das pessoas internadas e assegurar uma utilização mais rigorosa das medidas de contenção. Recomendou que os quartos de isolamento fossem utilizados apenas em situações verdadeiramente excecionais e que fosse criado um registo autónomo de cada episódio de contenção para permitir conhecer a sua frequência, duração e fundamento.

Propôs ainda a uniformização dos procedimentos em todos os hospitais e a clarificação dos medicamentos que podem ser usados na contenção química.

Após a insistência, o hospital acolheu as recomendações. A intervenção do Provedor de Justiça promoveu critérios mais consistentes e transparentes e contribuiu para o reforço de uma cultura de respeito pela dignidade humana nos serviços de saúde mental.

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA****TEVE UM PAPEL DECISIVO
NA ELIMINAÇÃO DE UMA
DISCRIMINAÇÃO ENTRE FILHOS
DE PAIS CASADOS
E NÃO CASADOS?**

Em 1987, o Supremo Tribunal de Justiça decidiu que a proteção da habitação prevista para os filhos de pais casados não se aplicava às uniões de facto, mesmo quando existiam filhos menores.

O caso surgiu após a separação de um casal que vivia em união de facto. O filho menor ficou a viver com um dos progenitores e pretendia-se que este pudesse continuar a arrendar a casa onde a família vivia.

A decisão significava que a proteção da habitação dos filhos dependia da situação matrimonial dos seus pais. Filhos de pais casados e não casados tinham, assim, uma proteção diferente.

O Provedor de Justiça manifestou-se contra esta decisão e levou a questão ao Tribunal Constitucional, defendendo que esta diferença de tratamento contrariava a Constituição.

A Constituição determina que os filhos nascidos fora do casamento não podem, por esse motivo, ser objeto de qualquer discriminação. Para o Provedor, este princípio deveria refletir-se na interpretação das normas pelos tribunais.

Em 1991, o Tribunal Constitucional deu razão ao Provedor de Justiça e declarou inconstitucional a regra fixada pelo Supremo Tribunal de Justiça.

A decisão eliminou esta diferença de tratamento. A intervenção do Provedor contribuiu, assim, para travar uma potencial cascata de decisões injustas e dar expressão concreta a um dos princípios fundamentais introduzidos pela Constituição de 1976: a igualdade entre todos os filhos, independentemente de os progenitores serem ou não casados.

49

 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**DEFENDEU A INDEMNIZAÇÃO
DE PESSOAS COM HEMOFILIA
INFETADAS PELO VIH, MESMO
QUANDO NÃO EXISTIAM
REGISTOS CLÍNICOS
COMPLETOS?**

No início de 1986, o Estado adquiriu a um laboratório austríaco um lote de plasma destinado essencialmente ao tratamento da hemofilia, acompanhado de um certificado que atestava que o produto era negativo para o VIH.

Meses depois, surgiram dúvidas sobre a segurança daquele produto e, em dezembro de 1986, o Ministério da Saúde foi informado de que não deveria ser administrado. Contudo, a sua retirada dos hospitais só foi ordenada quase dois meses depois, numa altura em que o lote já tinha sido totalmente utilizado.

Os testes realizados em Portugal confirmaram que o lote podia transmitir o VIH. Em 1992, foi criado um grupo de trabalho para investigar os casos. Mas a ausência de registos hospitalares completos dificultava a identificação dos doentes que o tinham recebido.

Foi, então, criado um mecanismo de arbitragem para reclamar indemnizações. Mas as vítimas tinham de provar que tinham recebido o lote contaminado e que a infeção resultara da sua administração, algo que os próprios registos hospitalares muitas vezes não permitiam demonstrar.

O Provedor considerou excessivo exigir essa prova às vítimas. A falta de informação não podia impedir a reparação dos danos, atendendo ao dever do Estado de garantir a segurança dos tratamentos prestados nos hospitais públicos.

Em 1993, recomendou medidas para facilitar a reparação dos lesados. Em 1994, voltou a intervir, defendendo indemnizações provisórias, um fundo de apoio e a conservação prolongada dos dados médicos relacionados com transfusões.

Em 1998, perante novos casos de infeção, incluindo os de várias crianças num hospital pediátrico, o Provedor reiterou a necessidade de uma resposta assente na solidariedade e na responsabilidade do Estado.

A resposta pública evoluiu lentamente. Embora sem nunca acolher integralmente as recomendações do Provedor, em 1995 foi aprovado um regime de conservação dos dados relativos às transfusões de sangue, e, em 2000, foram criadas ajudas sociais para pessoas com hemofilia infetadas pelo VIH e alguns dos seus familiares.

CASO

50 / 50

**SABIA QUE
O PROVIDOR
DE JUSTIÇA**

**ACAUTELA A PROTEÇÃO
DOS DIREITOS DAS CRIANÇAS
TAMBÉM NO ÂMBITO
DA SAÚDE MENTAL E DA
INSTITUCIONALIZAÇÃO?**

Em 2019, médicos de unidade hospitalar pública de psiquiatria pediram a intervenção do Provedor de Justiça por causa de um jovem que ali permanecia internado, apesar de já ter recebido alta clínica.

O motivo? Não havia vaga em casa de acolhimento especializado, para onde deveria ser encaminhado no âmbito do processo de promoção e proteção de crianças e jovens em perigo. O jovem permanecia, assim, no hospital, não por necessitar de cuidados psiquiátricos, mas por falta da resposta de acolhimento adequada.

O Provedor ouviu o próprio interessado, informou-se junto da equipa hospitalar e fez diligências junto das entidades responsáveis.

Alguns meses depois, o jovem foi transferido para a casa de acolhimento especializado. O Provedor acompanhou esta transição, procurando que decorresse da melhor forma.

As preocupações relativas às crianças e jovens acolhidos, nomeadamente quanto à articulação entre as respostas de acolhimento e os serviços de saúde, foram sendo acompanhadas. E levaram o Provedor de Justiça, enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura, a visitar, em 2025, as cinco unidades residenciais de acolhimento especializado que existem em Portugal.

Dessa avaliação resultaram 19 recomendações destinadas a reforçar a proteção e o bem-estar das crianças e jovens acolhidos.

