

MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

Portaria n.º 1593/2007 de 17 de Dezembro

Publicado no DR 242, Série I de 2007-12-17

1 - Simplificar a relação dos cidadãos com a Administração Pública, recorrendo às novas tecnologias de informação, é um dos aspectos fundamentais do programa SIMPLEX 2007, no qual se preconiza a facilitação da apresentação de participações às forças de segurança. O processo de simplificação assenta numa plataforma digital, que abre, assim, um novo canal de comunicação, eficiente e diverso dos tradicionalmente existentes, entre as forças de segurança e os cidadãos, até agora extremamente centrado no atendimento presencial nos postos e esquadras.

2 - O Sistema de Queixa Electrónica, alojado na Rede Nacional de Segurança Interna e partilhado pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), disponibilizará um significativo conjunto de serviços aos cidadãos, nacionais ou estrangeiros, que sejam vítimas de crime, público ou semipúblico.

Como recomendam a prudência e as práticas adoptadas por outros Estados, o elenco de crimes abrangidos pelo sistema reporta-se a situações de maior incidência criminógena e de vitimização de certo público alvo, capazes de erodir o sentimento de segurança ou de explorar a vulnerabilidade de certos estratos populacionais mais sujeitos à prática criminal, bem como de afectar a protecção ambiental e a inclusão social de estrangeiros, que escolheram Portugal para viver e trabalhar.

Desenvolvimentos complementares vão, decerto, permitir a inclusão de mais informação útil e o alargamento do catálogo de crimes, bem como a adição de novas funcionalidades na óptica do utilizador.

3 - O Sistema de Queixa Electrónica inspira-se nos princípios potenciados pela modernização da Administração Pública e pelo plano tecnológico, onde se integra, fomentando a convergência de sinergias institucionais, a partilha de serviços e a difusão da inovação útil ao cidadão no seu quotidiano e à melhoria da sua qualidade de vida. Trata-se de mais uma via de promoção da qualidade de prestação do serviço policial ao cidadão, uma vertente *e-policing*, inserida no projecto do governo electrónico em curso, e de vasto horizonte no futuro, cuja produção da plataforma digital ocorre em Portugal, fruto do saber tecnológico nacional já consolidado nesse sector. Ademais, a admissão do uso da certificação electrónica para assinatura da queixa valoriza a utilização do cartão do cidadão, em crescente difusão. De forma realista, não deixa de prever-se, contudo, um sistema de autenticação presencial junto de uma rede alargada de entidades que, além das forças de segurança, incluem as lojas do cidadão e a vasta rede nacional de estações dos CTT.

4 - No Sistema de Queixa Electrónica combinam-se diversas funcionalidades. Tal permite, por exemplo, ao cidadão esclarecer as suas dúvidas em relação aos procedimentos associados ao registo de uma denúncia, especialmente se for necessário formular uma queixa para haver prossecução da acção penal, mesmo que o interessado opte por não dar início ao registo da mesma.

O português, nos termos legais, será a língua de apresentação da notícia de crime no Sistema de Queixa Electrónica, sem prejuízo da adopção crescente da tradução e da disponibilização de informação noutras línguas.

5 - A revisão operada ao Código do Processo Penal pelo artigo 1.º da Lei n.º 48/2007, de 29 de Agosto, veio dar uma nova redacção ao artigo 94.º, n.º 3, daquele Código, facultando, agora, o uso de formulários em suporte electrónico, a completar com o texto respectivo, com recurso à assinatura electrónica certificada, o que constitui uma inovação de relevo, a acrescer à tradicional assinatura feita pelo próprio de forma tradicional. Deste modo, abre-se caminho para a desmaterialização completa do acto de denúncia, que continua à mesma a ser assinada pelo denunciante e este devidamente identificado, procedimento essencial, nos crimes dependentes de queixa, para que a acção penal prossiga o seu curso.

6 - No elenco dos crimes passíveis de denunciar constam - na fase inicial de disponibilização do Sistema - aqueles que podem contribuir para a diminuição do sentimento de insegurança (como o roubo ou o dano) ou que constituem afronta grave à dignidade humana (como o tráfico de pessoas).

Do catálogo de crimes denunciáveis através do Sistema de Queixa Electrónica consta, pois, um elenco cuja prevenção é considerada prioritária, ao abrigo da Lei n.º 51/2007, de 31 de Agosto, que define os objectivos, prioridades e orientações de política criminal para o biénio de 2007-2009, tais como: a violência doméstica, os maus tratos, a ofensa à integridade física, especialmente de docentes e outros membros da comunidade escolar.

De igual modo, integram esse elenco vários crimes cuja investigação é tida por prioritária pela mesma lei, como sejam o roubo e os danos contra a natureza.

E para prevenir é necessário o envolvimento da comunidade, especialmente dos ofendidos.

Alguns crimes constantes da lista são também prioritários tanto na prevenção como na investigação - são os casos dos crimes de tráfico de pessoas, de poluição e de violência doméstica.

Importa ainda sublinhar que na fixação do rol dos crimes denunciáveis houve a preocupação de privilegiar a protecção de vítimas especialmente indefesas e o controlo de fontes de perigo comum para certos bens jurídicos. Ainda que de modo indirecto, o combate a certo tipo de criminalidade, como a violência doméstica e os maus tratos, contribui para a prevenção de crimes mais graves contra as pessoas, como o homicídio e a ofensa à integridade física grave.

Ademais, no elenco de crimes estabelecido procura-se ter em devida conta a competência genérica das forças de segurança na qualidade de órgãos de polícia criminal, como seja no caso de furto, roubo e dano não qualificados, além da competência especial do SEF, como órgão de polícia criminal, por força do disposto na Lei n.º 21/2000, de 10 de Agosto, que regula a organização da investigação criminal e na recente lei de estrangeiros.

7 - Os crimes constantes do anexo correspondem também, de acordo com o relatório anual de segurança interna para 2006, a número significativo de participações, sendo certo que isso deve ser interpretado como uma redução efectiva das cifras negras e não como um acréscimo real do fenómeno, decorrente da maior consciência dos direitos da vítima e de uma maior capacidade de resposta das autoridades policiais.

Assim:

Manda o Governo, através do Ministro da Administração Interna, ao abrigo do disposto na alínea c) do artigo 199.º da Constituição da República Portuguesa, atento ao constante nas alíneas a) e b) do artigo 4.º da Lei Orgânica do Ministério da Administração Interna, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 203/2006, de 27 de Outubro, e o disposto no n.º 3 do artigo 94.º do Código de Processo Penal, na redacção decorrente da Lei n.º 48/2007, de 29 de Agosto, o seguinte:

Artigo 1.º

Objecto

A presente portaria cria o Sistema de Queixa Electrónica, adiante designado por SQE, e define os termos, procedimentos e demais trâmites a adoptar pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) aquando da apresentação por parte de cidadão de queixa através de formulário em suporte electrónico.

Artigo 2.º

Natureza e finalidade

1 - O SQE constitui um serviço público da sociedade de informação prestado, por via electrónica, no âmbito da prevenção e investigação criminal e apoio às vítimas de crimes.

2 - O SQE constitui um balcão único virtual, que faculta:

a) A apresentação por via electrónica de denúncias de natureza criminal, incluindo queixas-crime, pelos cidadãos que tenham sido ofendidos ou tomaram conhecimento da prática de um crime contra terceiros;

b) O esclarecimento e direccionamento do cidadão para os procedimentos a adoptar na apresentação da sua denúncia ou queixa por forma a agilizar o processo de recepção e tratamento das mesmas;

c) A consulta sobre o estado do processo até que este transite para a entidade competente.

3 - A partir de sítio próprio e no canal Internet, o SQE disponibiliza o conjunto de serviços previstos na presente portaria, no domínio <http://queixaselectronicas.mai.gov.pt>.

4 - O registo bem como os procedimentos e demais comunicações decorrem nos termos da legislação aplicável à queixa ou denúncia apresentada directamente nas forças de segurança.

5 - Sem prejuízo da adopção complementar da opção multilingue, o SQE utiliza sempre a língua portuguesa.

Artigo 3.º

Gestão do SQE

O SQE constitui um serviço partilhado pela GNR, pela PSP e pelo SEF, alojado na Rede Nacional de Segurança Interna (RNSI), responsável pela sua gestão.

Artigo 4.º

Crimes abrangidos

O SQE recebe os formulários em suporte electrónico de que conste a denúncia de crimes praticados em Portugal e constantes do anexo i da presente portaria, que dela faz parte integrante, apresentados por pessoas singulares, devidamente identificadas, nacionais ou estrangeiras, residentes em Portugal ou presentes em território nacional.

Artigo 5.º

Termos e procedimentos

1 - O SQE faculta o preenchimento e envio de formulários em suporte electrónico, nos termos e de acordo os procedimentos e parâmetros técnicos descritos no anexo ii da presente portaria, que dela faz parte integrante.

2 - As fases de tramitação electrónica da denúncia e demais especificações do Sistema constam do anexo ii da presente portaria, dela fazendo parte integrante.

3 - Através de uma funcionalidade de «Ajuda» o SQE oferece aos cidadãos informação sobre a forma adequada de preenchimento e envio das suas queixas.

Artigo 6.º

Confirmação e certificação da queixa

1 - O sistema produz automaticamente um documento confirmativo da recepção da queixa pelo SQE, identificado por um número, pelo registo do tipo da queixa e pela data e hora da submissão electrónica.

2 - O cidadão deve autenticar a submissão da queixa electrónica por um dos seguintes meios:

a) Assinatura digital com recurso ao cartão do cidadão;

b) Confirmação a partir de uma conta VIACTT;

c) Confirmação presencial junto de qualquer posto da GNR, esquadra da PSP, balcões do SEF em loja do cidadão, bem como nas estações dos CTT.

Artigo 7.º

Confirmação e remessa

O SQE regista a autenticação, posto o que as participações confirmadas são enviadas à entidade competente.

Artigo 8.º

Providências organizativas e regulamentares internas

1 - O comandante-geral da GNR, o director nacional da PSP e o director nacional do SEF promovem as providências organizativas e a publicação de normas regulamentares internas, nas respectivas instituições, com vista à boa execução do disposto na presente portaria e ao normal funcionamento do SQE, por forma a assegurar a tramitação interna célere das queixas e a

remessa atempada da notícia do crime aos serviços do Ministério Público territorialmente competente.

2 - Os sítios institucionais da GNR, da PSP e do SEF devem conter informação circunstanciada e remeter os interessados para os serviços electrónicos prestados através da SQE.

O Ministro da Administração Interna, Rui Carlos Pereira, em 3 de Dezembro de 2007.

ANEXO I

(a que se refere o artigo 4.º)

I) Do Código Penal:

Ofensa à integridade física simples (artigo 143.º, n.º 1);

Violência doméstica (artigo 152.º, n.os 1 e 2);

Maus tratos (artigo 152.º-A, n.º 1);

Tráfico de pessoas (artigo 160.º, n.os 1, 2, 5 e 6);

Lenocínio (artigo 169.º);

Furto (artigo 203.º, n.º 1);

Roubo (artigo 210.º, n.º 1);

Dano (artigo 212.º, n.º 1);

Burla (artigo 217.º, n.º 1);

Burla relativa a trabalho ou emprego (artigo 222.º, n.os 1 e 2);

Extorsão (artigo 223.º, n.º 1);

Danificação ou subtracção de documento e notação técnica (artigo 259.º, n.º 1);

Danos contra a natureza (artigo 278.º, n.os 1 e 2);

Uso de documentação de identificação ou de viagem alheio (artigo 261.º);

Poluição (artigo 279.º, n.º 1).

II) Lei n.º 23/2007, de 4 de Julho:

Auxílio à imigração ilegal (artigo 183.º, n.os 1 a 3);

Angariação de mão-de-obra ilegal (artigo 185.º, n.os 1 e 2);

Casamento de conveniência (artigo 186.º, n.os 1 e 2).

ANEXO II

(a que se refere o n.º 1 do artigo 5.º)

Descrição do sistema e dos procedimentos

1 - Descrição geral do sistema. - O Sistema de Queixa Electrónica (SQE) constitui um serviço partilhado pela Guarda Nacional Republicana (GNR), pela Polícia de Segurança Pública (PSP) e pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF). Alojado na Rede Nacional de Segurança Interna, o SQE disponibilizará: a) informação jurídica de utilidade geral sobre o quadro penal e processual penal português, com valor especial para a resolução de situações que afectem cidadãos, nacionais ou estrangeiros, vítimas de crimes, públicos ou semipúblicos; b) um canal que permite apresentar, por via electrónica e de forma segura, uma denúncia.

Na sua componente informativa, o portal do SQE disponibiliza a descrição dos crimes passíveis de denúncia, por formulário electrónico, permite a inserção de avisos temporários e de certos números telefónicos, úteis em caso urgente ou de emergência social, e incentiva os utilizadores a apresentar sugestões, facultando-lhes também a possibilidade de requerer e obter esclarecimentos adicionais.

No tocante ao registo de denúncias, o SQE orienta o utilizador e, em especial, o queixoso de forma a pormenorizar adequadamente os factos ocorridos. Prevê-se um campo próprio para informações adicionais e a possibilidade de anexar fotografias ou qualquer outro ficheiro que considere necessário (v. g. para descrever o sucedido ou identificar o bem subtraído ou danificado), entre outras opções. As denúncias podem ser apresentadas por pessoas singulares, devidamente identificadas, nacionais ou estrangeiras, residentes em Portugal ou presentes em território nacional no acto da denúncia. Uma função «Ajuda» oferecerá indicações úteis para esclarecer dúvidas, facultar o correcto preenchimento dos diversos campos e cumprir as regras sobre envio electrónico da queixa.

2 - Fluxo de tratamento de uma queixa electrónica. - O fluxo de tratamento de uma queixa electrónica passa por três etapas distintas, em que a primeira etapa será da responsabilidade do cidadão, a segunda da responsabilidade do SQE e a terceira da responsabilidade das forças ou do serviço de segurança, consoante os casos.

O fluxo de informação inicia-se com a submissão da queixa por parte do cidadão. Para tal deve seguir os procedimentos assinalados, podendo, em qualquer momento, recorrer à funcionalidade «Ajuda». Ao mesmo tempo, os diferentes ecrãs contêm vários avisos e indicações legais que permitem uma melhor percepção do enquadramento da queixa.

Os passos são simples: o tipo de queixa, a identificação do queixoso, o local da ocorrência, a identificação dos suspeitos e testemunhas e a submissão final da queixa, à qual é atribuído um número único do SQE.

Assim que a queixa tenha sido submetida, o SQE irá enviar automaticamente um *e-mail* para a caixa de correio do queixoso identificada durante o processo de registo da queixa. Este *e-mail* contém um link para uma página de validação em que o cidadão terá de inserir o número de registo da queixa que apresentou. Em seguida, caso o cidadão não tenha utilizado o cartão do cidadão para se autenticar, ou o sistema VIACCTT, deverá confirmar/validar a queixa junto de qualquer posto da GNR, esquadra da PSP, balcão do SEF em loja do cidadão ou estação dos CTT. Com a concretização deste passo a queixa reunirá as condições de autenticidade que são condição necessária do posterior tratamento pelas forças e serviço de segurança.

Caso o queixoso apresente um endereço VIACCTT para as suas notificações, a confirmação do registo da queixa a partir da leitura e acesso ao link apresentado no *e-mail* enviado permite garantir que o cidadão que procede à confirmação da queixa é identificado pela caixa de correio VIACCTT utilizada.

A apresentação sucessiva de queixas autenticadas gera uma listagem de queixas a tratar, à qual têm acesso a GNR, a PSP e o SEF. O SQE assegura a transferência das queixas que dizem respeito a cada entidade para o sistema de informação designado e procede à emissão do respectivo auto de notícia.

Caso o cidadão opte por se deslocar a um posto, esquadra ou direcção regional do SEF para proceder à sua identificação, a queixa passa a ser tratada por esta entidade, bastando para isso a sua selecção a partir do número de registo da queixa que o cidadão apresenta no seu comprovativo.

3 - Termos, condições e procedimentos. - O SQE presta serviços nos termos e condições e de acordo com os procedimentos seguidamente descritos:

Acesso ao SQE - disponibilização e utilização do SQE não presencial via Internet;

Submissão da queixa - o cidadão é encaminhado por um sistema de filtragem para tipificação da queixa, acções aconselhadas, identificação e posterior preenchimento dos pormenores da queixa, para efeitos de aceitação e registo pelo SQE.

O registo só se considera efectivado, para efeitos legais, quando o cidadão, após recepção de uma hiperligação no seu endereço de correio electrónico, proceda à sua confirmação;

Tratamento da queixa - o SQE encaminha a queixa para uma das forças ou serviço de segurança, de acordo com a parametrização de distribuição configurada. As queixas são distribuídas em função do tipo e localização da ocorrência, para posterior tramitação de acordo com as competências e normas aplicáveis a cada entidade, incluindo também um mecanismo de integração/sincronização com os sistemas de *backoffice* existentes;

Disponibilização do SQE - o SQE assenta numa plataforma computacional com níveis de serviço adequados aos requisitos em disponibilidade e fiabilidade do serviço SQE;

Consumo do SQE - o cidadão é sempre informado sobre os requisitos mínimos que deve possuir ou a que deve ter acesso para usar cada tipo de serviço disponibilizado pelo SQE;

Plataforma de portal Internet - validação ou implementação da plataforma computacional capaz de suportar a aplicação SQE, cumprindo os requisitos impostos de níveis de serviço e de segurança;

Manutenção da plataforma portal Internet - validação ou implementação do serviço e procedimentos de manutenção da plataforma de portal de suporte ao SQE, que deve incluir a sua administração, bem como a monitorização de eventos e desempenho dos sistemas com tomada de decisão correctivas e de melhoria da plataforma;

Publicação do SQE - serviço de implementação do SQE com todos os módulos que o compõem;

Manutenção do SQE - serviço e procedimentos de manutenção da aplicação SQE, que inclui a sua administração e monitorização para tomada de decisões de correcção ou de melhoria;

Acesso Internet - o cidadão deve utilizar um computador pessoal com ligação Internet, capaz de fazer navegação *web* HTTP/S.

Para os tipos de queixa que exijam identificação autenticada do queixoso perante o SQE, o cidadão deve possuir antecipadamente um meio electrónico para o fazer. O SQE contempla dois mecanismos alternativos:

Endereço de correio electrónico viaCTT;
Cartão do cidadão.

No caso da caixa de correio «viaCTT», o cidadão deve previamente fazer-se registar de modo a poder usar este meio como forma de se identificar no SQE.

Caso o cidadão opte pelo uso do seu cartão do cidadão (CC), deve adquirir também um leitor de cartões inteligentes (*smartcards*) compatível com o CC de modo a poder usar o seu certificado de autenticação/assinatura digitais perante o SQE;

Cidadão usa motor de busca - para aceder ao endereço electrónico do portal SQE o cidadão poderá simplesmente digitar a expressão «queixas electrónicas» num motor de busca à sua escolha;

Cidadão acede a partir de link ou digita o endereço HTTP do SQE - o cidadão pode também aceder ao URL do SQE a partir do sítio do MAI na Internet ou a partir dos sítios das forças de segurança e do SEF;

Página principal em HTTP do SQE - uma vez introduzido o endereço HTTP do portal SQE, o cidadão recebe no seu programa de navegação *web* a página principal do SQE.

A página principal do SQE bem como todas as páginas seguintes, formulários e caixas de diálogo estão desenhados em função dos requisitos definidos pelas entidades envolvidas.

O site SQE permite que o cidadão esclareça dúvidas, identifique procedimentos ou mesmo insira sugestões;

Tipificação da queixa - o SQE apresenta uma lista dos possíveis tipos de queixa a apresentar como forma de seleccionar as acções seguintes do seu tratamento. Na primeira fase do SQE, todas as queixas apresentadas devem ter identificação presencial, com excepção dos cidadãos titulares de CC ou de conta «Via CTT»;

Local da ocorrência - uma vez o cidadão validado a nível da sua identidade, neste formulário vai poder descrever os detalhes da queixa a submeter, nomeadamente o local e data/hora onde ocorreu a alegada ocorrência originadora de queixa;

Elementos probatórios - depois de identificar o local da ocorrência, o queixoso deve descrever por texto livre a ocorrência que pretende reportar e, caso existam, os suspeitos, as testemunhas e demais elementos que considere relevantes;

Submissão da queixa - uma vez a queixa validada nos termos definidos nas subcategorias anteriores, pode ser registada no SQE. O cidadão é informado com uma simples mensagem informativa apresentada no seu programa de navegação *web* confirmando a aceitação da queixa no SQE;

Envio do link de confirmação da queixa - após a submissão da queixa efectuada pelo cidadão, o SQE envia uma hiperligação de confirmação da queixa para o endereço de correio electrónico que este indicou no registo;

Confirmação da queixa a partir do *e-mail* enviado pelo SQE - o cidadão recebe na sua caixa de correio identificada a partir do endereço de correio electrónico fornecido ou a partir do sistema «ViaCTT» uma mensagem com uma hiperligação para o SQE. Esta mensagem vai permitir ao cidadão confirmar que pretende efectivamente apresentar a queixa.

Sem esta acção a queixa não pode considerar-se efectuada;

Queixa submetida e pronta para ser tratada - assim que a confirmação seja efectuada com sucesso, a queixa encontra-se disponível para tratamento pelas forças ou serviço de segurança;

Queixa necessita que o cidadão se identifique pessoalmente - caso o cidadão não tenha usado o CC ou o sistema «ViaCTT», deve deslocar-se com a maior brevidade a qualquer estação dos CTT, posto ou esquadra para confirmar a entrega. Só depois dessa confirmação/autenticação a queixa fica disponível para tratamento pelas forças ou serviço de segurança;

Seleção a partir do ID da queixa - caso o cidadão se desloque a um posto ou esquadra para confirmar a sua queixa, o SQE permite que a queixa seja tratada independentemente de esta ter sido encaminhada para outro local;

Encaminhamento - o encaminhamento da queixa é assegurado de forma automatizada na máxima medida possível, sendo a filtragem feita em função do tipo de queixa e da área geográfica (a área geográfica é determinada pelo local onde é cometido o crime), de acordo com as competências das forças de segurança e do SEF.

No diagrama seguinte encontram-se esquematizados os passos descritos:

Fluxos de Informação — SQE

