ORDEM DOS ADVOGADOS

REPÚBLICA PORTUGUESA

AIMA AGÊNCIA PARA A INTEGRAÇÃO MIGRAÇÕES E ASILO

Código de Boas Práticas no Atendimento a Advogados/as e Advogados/as estagiários/as nas Lojas AIMA

Tendo em conta a necessidade de responder à crescente demanda dos serviços públicos, assegurar crescentes padrões de exigência e qualidade dos serviços, a prevenção de litígios entre os cidadãos e as entidades administrativas, bem como garantir o bom funcionamento dos serviços prestados, a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. (doravante AIMA), e a Ordem dos Advogados pretendem estabelecer princípios orientadores no atendimento a Advogados/as e Advogados/as estagiários/as nas Lojas AIMA.

Deste modo, considerando a conveniência de criar formas de mútua colaboração em prol da qualidade, transparência e rigor na prestação do serviço público que estas entidades prosseguem, assim como contribuir para o bom funcionamento dos serviços, recomenda-se a adoção dos seguintes princípios orientadores:

Os colaboradores das Lojas AIMA devem tratar os/as Advogados/as e Advogados/as estagiários/as com respeito, urbanidade e profissionalismo, promovendo um ambiente de atendimento digno e cortês.

Da mesma forma, os/as Advogados/as e Advogados/as estagiários/as devem tratar os colaboradores da AIMA com respeito e cortesia, reconhecendo a importância do trabalho desenvolvido por estes.

Atendendo à diversidade dos cidadãos que recorrem às Lojas AIMA, os colaboradores adotam práticas sensíveis às diferenças culturais, assegurando um atendimento inclusivo e adaptado às necessidades de Advogados/as e Advogados/as estagiários/as que representem cidadãos estrangeiros.

A. Exercício do direito de atendimento preferencial

i. Os/As Advogados/as, quando no exercício da sua profissão, têm **preferência** para ser atendidos pelos funcionários da AIMA destacados para o atendimento ao público (Cfr. o disposto no n.º 2, do artigo 79.° do Estatuto da Ordem dos Advogados, aprovado pela Lei n.º

145/2015, de 9 de setembro, na sua redação atual), nos períodos definidos por cada loja para o atendimento preferencial definido nos termos do presente código.

ii. O atendimento preferencial dos/as Advogados/as e Advogados/as estagiários/as alicerça-se em razões de maior celeridade e eficácia, pelo que, quando no exercício de funções, o/a Advogado/a que pretenda recorrer ao direito que legalmente lhe assiste, deve manifestar essa intenção junto da Loja AIMA à qual que se dirige.

iii. A qualidade de Advogado/a ou Advogado/a Estagiário/a deve ser comprovada mediante exibição de cédula profissional válida.

iv. A ausência da cédula profissional, e com vista a assegurar que apenas Advogados/as devidamente inscritos/as possam exercer as prerrogativas que lhes são legalmente conferidas, o atendimento apenas será permitido mediante confirmação, pela Ordem dos Advogados, de que a inscrição do/a Advogado/a se encontra válida na data do pedido.

v. Se o/a Advogado/a ou Advogado/a estagiário/a agir em nome próprio, será o atendimento realizado em conformidade com o que a lei garante aos cidadãos em geral.

vi. Para além da prerrogativa referida no ponto i, cada Loja AIMA deve estabelecer um horário específico de atendimento para Advogados/as e Advogados/as Estagiários/as nunca inferior a 30 minutos, garantindo a divulgação desse horário na página da AIMA, bem como em local visível nas respetivas instalações.

B. Acesso a informação

i. Sendo a representação por Advogado/a ou Advogado/a Estagiário/a junto de entidades administrativas feita através de mandato forense, e exigindo o procedimento administrativo a documentação e possibilidade de consulta dos atos (Cfr. os artigos 1.º, n.º 2, e 64.º do Código do Procedimento Administrativo), só a apresentação do original da procuração forense ou de cópia certificada permite reconhecer que o pedido de consulta de processo é efetuado no exercício da profissão.

ii. Nos casos em que não seja apresentada procuração forense, os pedidos de acesso a informação aos processos administrativos, consulta de processos ou passagem de certidões devem ser efetuados por escrito e dependem de alegação e prova do interesse legítimo no conhecimento dos elementos pretendidos. (Cfr. o n.º 1 e 2, do art. 85.º do Código do Procedimento Administrativo).

iii. O exercício da pretensão manifestada no ponto anterior deverá ser efetuado através de requerimento escrito a ser entregue na loja onde se pretende efetuar a consulta, instruído com os documentos probatórios do interesse legítimo, dependendo a decisão de despacho superior do dirigente do serviço, a ser proferida no prazo de dois dias úteis após parecer do departamento AUDIT da AIMA.

iv. Caso, nos autos administrativos, exista procuração anterior outorgada em favor de outro/a Advogado/a, será necessário apresentar revogação da procuração, substabelecimento sem reserva ou substabelecimento expresso para a prática do ato em causa.

C. Atendimento a empregados forenses

i. O empregado forense, no exercício desta atividade junto das Lojas AIMA, designadamente para efeitos de apresentação ou levantamento de documentação, deve fazer-se acompanhar de cartão de identificação válido emitido nos termos do Regulamento n.º 2/96 – Regulamento de Identificação dos Empregados Forenses dos Advogados, e exibi-lo sempre que lhe seja solicitado.

ii. Está vedado ao empregado forense a prática de atos próprios dos Advogados/as, de acordo com o disposto no artigo 4.º da Lei n.º 10/2024 de 19 de janeiro, nomeadamente a participação nas Lojas AIMA em diligências realizadas no âmbito do procedimento administrativo como a diligência de recolha de dados biométricos.

D. Procedimentos Relativos à Procuradoria Ilícita

Sempre que os serviços da AIMA detetem situações de procuradoria ilícita, estas devem ser reportadas ao Ministério Público, com conhecimento à Ordem dos Advogados para os efeitos tidos por convenientes.

E. Gestão de Reclamações e Monitorização

i. Registo de Reclamações

Será implementado um canal específico para que os/as Advogados/as possam apresentar reclamações relativas ao atendimento, assegurando-se prazos definidos para a respetiva resposta e resolução.

Além disso, este canal deverá permitir o registo de queixas apresentadas por colaboradores da AIMA contra Advogados/as, garantindo o devido encaminhamento dessas queixas ao Conselho de Deontologia da Ordem dos Advogados, material e territorialmente competente para atuar em primeira instância nos processos de natureza disciplinar.

ii. Monitorização Contínua

A AIMA e a Ordem dos Advogados devem realizar monitorizações regulares do atendimento, com o objetivo de identificar problemas recorrentes e promover melhorias contínuas, assegurando um serviço de qualidade e alinhado às expectativas dos/as senhores/as Advogados/as ou Advogados/as estagiários/as.

F. Disposições Finais

O presente Código entra em vigor na data da sua aprovação e será amplamente divulgado em todas as Lojas AIMA, bem como junto dos/as Advogados/as e Advogados/as estagiários/as, através do portal da Ordem dos Advogados (https://portal.oa.pt/).

Este Código deverá ser objeto de revisão periódica, com o objetivo de garantir a sua eficácia e alinhamento com as necessidades dos profissionais e utilizadores, promovendo uma constante atualização e melhoria.

Celebrado em Lisboa, em 16 de abril de 2025, em dois exemplares, ambos com valor de original, ficando um exemplar na posse de cada uma das partes.

O Senhor Presidente do Conselho Diretivo da AIMA

A Senhora Bastonária da Ordem dos Advogados