



Fazer uma queixa sobre o SEU Advogado

THE LAW SOCIETY  
OF NORTHERN IRELAND



## FAZER UMA QUEIXA SOBRE O SEU ADVOGADO

A Law Society of Northern Ireland (Ordem dos Advogados da Irlanda do Norte) é o órgão que rege os advogados na Irlanda do Norte. É responsável pela regulamentação e formação dos advogados, tendo também a responsabilidade de assegurar que os mesmos observam padrões adequados de conduta e serviço quando lidam com os seus clientes e que agem de forma profissional com os outros advogados.

A maioria dos advogados presta um serviço profissional e eficiente aos clientes. Por vezes, no entanto, os clientes ficam insatisfeitos com a forma como os advogados conduziram o seu processo e querem fazer uma queixa.

THE LAW SOCIETY  
OF NORTHERN IRELAND



### PRIMEIRO PASSO

Os advogados atualmente têm que ter seu próprio procedimento interno de queixas. É um documento escrito e oferece-lhe a oportunidade de fazer a queixa por escrito. Os advogados estão obrigados a acusar a receção e a dar uma resposta substantiva, habitualmente no prazo de 28 dias contados da data da receção da queixa. Pode ser convidado a visitar o escritório para discutir as suas dúvidas ou o advogado poderá querer conversar consigo por telefone. Em qualquer caso, deverá receber um relatório escrito final. A sua queixa deve ser apresentada aos advogados no prazo de seis meses contados da data do termo da sua relação profissional, ou no prazo de seis meses contados da data em que descobriu haver uma causa para queixa, consoante o que ocorra mais tarde.

Se após a investigação da sua queixa pelos advogados continuar insatisfeito, tem mais seis meses para remeter o assunto para a Ordem dos Advogados. Também deve contactar a Ordem dos Advogados se não obtiver uma resposta e tiverem decorrido mais de 28 dias sobre a data em que apresentou a queixa.

O procedimento de queixa da Ordem dos Advogados é supervisionado pelo Comité de Queixas de Clientes, composto por advogados e leigos. Este procedimento é explicado infra.

### ÁREAS EM QUE TEMOS POSSIBILIDADE DE AJUDAR

Exemplos de tipos de problemas que a Ordem dos Advogados pode considerar como um serviço inadequado são:

- Demoras injustificadas no tratamento do seu processo.
- Não responder a telefonemas, e-mails ou correspondência.
- Dar-lhe informações incorretas ou incompletas.
- Não lhe entregar os seus documentos se os tiver solicitado e não dever dinheiro ao advogado.

Exemplos de tipos de problemas que a Ordem dos Advogados pode considerar como conduta profissional incorreta:

- Suspeita de desonestidade.
- Uso inadequado do dinheiro do cliente.
- Agir no mesmo processo em seu nome e em nome de outros, se os seus interesses estiverem em conflito com os deles

## COMO APRESENTAR UMA QUEIXA À ORDEM DOS ADVOGADOS

---

Um formulário de queixa e notas informativas encontram-se disponíveis no sítio web da Ordem dos Advogados [www.lawsoc-ni.org](http://www.lawsoc-ni.org) - ou pode contactar a Ordem dos Advogados solicitando que os mesmos lhe sejam enviados pelo correio. Os dados de contacto da Ordem dos Advogados encontram-se no final deste folheto.

Todas as queixas devem ser submetidas à Ordem dos Advogados usando o formulário de reclamação **que terá de assinar**. Pode enviar todos os documentos que, na sua opinião, nos possam ajudar. Em qualquer caso, deve incluir sempre a sua queixa escrita enviada ao advogado, bem como qualquer resposta recebida. Assegure-se de que todos os aspetos da queixa são incluídos no formulário, uma vez que não podem ser suscitadas novas questões em data posterior. É importante que todas as provas sejam, sempre que possível, devidamente documentadas, pois isso facilita a apreciação da informação contestada.

Para manter a confidencialidade e cumprir as obrigações legais, temos de assegurar que qualquer queixa que nos seja feita sobre a conduta ou serviço do seu advogado, é feita por escrito, assinada por si e que contém um endereço postal completo. Não podemos apreciar uma queixa que seja inicialmente enviada por e-mail, embora uma vez iniciado o processo relativo à queixa possamos receber os seus e-mails.

No entanto, habitualmente, respondemos por correio. Também não podemos aceitar informação por telefone como prova, pois precisamos de ter a certeza que os nossos registos refletem adequadamente a sua posição. Portanto, qualquer informação dada por telefone terá de ser confirmada por si, por escrito. Também confirmaremos a nossa posição por escrito, quando tal seja apropriado. Enviar-lhe-emos, sempre uma carta formal, bem como aos advogados, pelo correio, após a conclusão da investigação.

## COMO INVESTIGAMOS A SUA QUEIXA?

---

Quando recebemos o seu formulário preenchido, analisamo-lo para garantir que a sua queixa é uma queixa que podemos apreciar. Os detalhes completos do procedimento encontram-se em anexo ao formulário de queixa mas, em resumo, se a Ordem dos Advogados considerar que a sua queixa pode ser devidamente apreciada no âmbito do seu procedimento de queixa, acusará a receção da queixa e enviará uma cópia do formulário de queixa e dos documentos que suportam a mesma ao advogado.

Logo que recebamos a resposta do advogado, esta ser-lhe-á remetida para que faça os seus comentários. Ocasionalmente, poderão ser-lhe solicitadas a si, ou ao advogado, outras informações.

Assim que considerarmos que temos tudo o que precisamos, o processo pode ser concluído.

Apresentaremos um parecer sobre os aspetos pertinentes da queixa e, se apropriado, o advogado poderá receber instruções para praticar determinados atos para o ajudar nos termos da Lei dos Advogados (IN) de 1976, com as respetivas alterações.

No caso improvável do seu advogado não cooperar com a investigação da Ordem dos Advogados, podem ser tomadas medidas disciplinares e será aconselhado a procurar imediatamente aconselhamento jurídico alternativo. Caso tal situação se

venha a verificar, ser-lhe-ão dadas informações mais pormenorizadas.

Se a sua queixa se referir a um problema com o seu advogado relativamente a um processo em curso, tentaremos em todas as fases resolver mal-entendidos, manter a relação profissional e restaurar as linhas de comunicação entre si e o seu advogado.

Se a sua queixa se referir a um processo que já se encontre concluído, apresentaremos um parecer sobre a conduta e/ou o serviço do advogado relativo às questões levantadas no seu formulário de queixa e, se tal for apropriado, talvez possamos apresentar uma solução.

### CIRCUNSTÂNCIAS EM QUE A ORDEM DOS ADVOGADOS NÃO PODE AJUDAR

---

- Não podemos dar-lhe um parecer jurídico ou uma segunda opinião sobre o aconselhamento jurídico que já tenha recebido. Se estiver insatisfeito com o aconselhamento recebido ou se discordar do mesmo, terá que obter uma segunda opinião junto de um outro advogado.
- Não podemos pronunciar-nos sobre questões complexas de facto, ou de direito nem comentar o resultado do seu processo judicial.
- Não temos poderes para ordenar ao seu advogado que lhe pague uma indemnização por negligência profissional. \* (Consultar **NOTA**).
- Não podemos obrigar um advogado a aceitar o seu processo se aquele não o quiser fazer.
- Não podemos dizer ao seu advogado como lidar com o seu processo ou manter um papel de monitorização sobre o seu processo.
- Não temos poderes para investigar uma queixa relativa a outros ramos profissionais do direito, como Juízes de Círculo, Magistrados Leigos,

Advogados Sêniores e Juízes do Tribunal do Condado ou do Supremo Tribunal.

- Não podemos investigar uma queixa se o trabalho do advogado tiver sido feito ao abrigo um certificado de exercício da profissão emitido noutra país, por exemplo, Inglaterra, País de Gales, Escócia ou República da Irlanda. (Deve contactar a Ordem dos Advogados competente).
- Não podemos investigar queixas sobre advogados que não estejam a fazer trabalho de natureza jurídica.
- Não podemos investigar e oferecer compensação se se estiver a queixar de um advogado de outra pessoa. (Deve discutir quaisquer preocupações com os seus próprios advogados).

#### NOTA:

\* *Negligência é, em geral, um erro cometido pelo seu advogado que lhe causa, como cliente, prejuízos financeiros. Se considerar que o seu advogado agiu negligentemente e pretender avançar com uma ação, pode fazê-lo constituindo outro advogado para que este resolva o assunto nos tribunais em seu nome.*

Se a sua queixa envolver serviço inadequado e alegações de negligência, a ação de negligência deve ser concluída antes de a queixa avançar. Muitas vezes, os factos que dão origem à negligência são os mesmos que levam à queixa na Ordem dos Advogados e, se a ação de negligência for decidida a seu favor, nem sempre é apropriado ou necessário avançar com a queixa de serviço inadequado.

### ADMINISTRAÇÃO DE PATRIMÓNIO

---

Podemos investigar uma queixa sua se for o **representante pessoal**, incluindo se o seu estatuto for o de coexecutor com um dos advogados da sociedade de advogados que administra o património. Como representante

pessoal, é o cliente do advogado e a única pessoa que pode fazer queixa do serviço ou da conduta do advogado. Tem a responsabilidade legal de assegurar que o património do falecido seja corretamente liquidado. Será o executor nomeado no testamento do falecido, ou se o falecido não tiver feito testamento, é o parente mais próximo.

No entanto, se for um dos **beneficiários** e tiver dúvidas sobre a forma como o património está a ser gerido, deve contactar o representante pessoal e se este partilhar os seus pontos de vista, deverá pedir-lhe para apresentar queixa junto da Ordem dos Advogados. Se o representante pessoal não concordar com a existência de um problema, nesse caso terá de obter aconselhamento junto do seu próprio advogado. **A única exceção a esta regra é quando o advogado estiver a agir apenas como executor, sem um executor independente.**

Nesse caso, pediremos ao advogado que preste a informação necessária que lhe permita decidir se precisa de obter aconselhamento do seu próprio advogado.

## CONCLUSÃO DE UMA INVESTIGAÇÃO

---

Quando a Ordem dos Advogados conclui uma investigação, pode:

1. Considerar que o advogado é culpado de serviço inadequado ou de conduta profissional incorreta.
2. Se o advogado tiver prestado um serviço profissional inadequado, a Ordem dos Advogados também pode exercer os seus poderes legais para impor determinadas sanções que incluem:
  - (i) Determinar que os custos a que o advogado tem direito sejam limitados a um montante específico, tendo em conta a qualidade do serviço prestado.
  - (ii) Dar instruções ao advogado para tomar medidas para a conclusão do

assunto dentro de um prazo razoável que a Ordem dos Advogados possa especificar.

- (iii) Dar instruções ao advogado para garantir a retificação de qualquer erro ou omissão ou outra deficiência.
  - (iv) Dar instruções ao advogado para a prática de quaisquer atos que a Ordem dos Advogados julgue necessários, para a prossecução dos seus interesses, a expensas do advogado.
3. Em casos mais graves de conduta profissional incorreta, a Ordem dos Advogados pode processar o advogado perante o Tribunal Disciplinar dos Advogados.
  4. Pode concluir que os atos do advogado foram corretos e negar provimento à sua queixa.

**Se for negado provimento à sua queixa, a Ordem dos Advogados informá-lo-á dos fundamentos da decisão.**

## TRIBUNAL DISCIPLINAR DOS ADVOGADOS

---

Este é um órgão disciplinar independente da Ordem dos Advogados e inclui leigos. Foi criado pelo Parlamento como parte do Supremo Tribunal e tem poderes para:

- Expulsar um advogado da ordem, o que na prática significa bani-lo de exercer como um advogado.
- Suspender o advogado de exercer.
- Aplicar uma multa ou admoestação ou ordenar a restituição.

**O Tribunal não pode dar instruções ao seu advogado para lhe pagar uma indemnização.**

## OBSERVADOR LEIGO

---

O processo da Ordem dos Advogados está aberto ao escrutínio público através dos gabinetes do Observador Leigo. O Observador Leigo é um funcionário nomeado pelo Governo, após consulta ao Lorde Juiz Presidente, para supervisionar a forma como a Ordem dos Advogados investiga as queixas relativas aos advogados. Se concluir que a Ordem dos Advogados não lidou adequadamente com o seu caso, pode escrever para:

The Legal Services Oversight Commissioner,  
Room 25 Dundonald House,  
Upper Newtownards Road,  
Belfast,  
BT4 3SB  
marian.cree@legalcommissioner-ni.org.uk

## PROCESSOS DE IMIGRAÇÃO

---

O Gabinete do Comissário dos Serviços de Imigração (OISC) supervisiona a forma como a Ordem dos Advogados trata queixas relativas a imigração. A Ordem dos Advogados comunica o número de queixas recebidas e o resultado.

Pode contactar o OISC em:

Office of the Immigration Services Commissioner  
Complaints Team  
5th Floor  
21 Bloomsbury Street  
London  
WC1B 3HF  
complaints@oisc.gov.uk  
0207 211 1500

## TRATAMENTO DOS SEUS DOCUMENTOS

---

Para poder cumprir as suas responsabilidades perante os reguladores externos, como o Observador leigo e o Gabinete do comissário dos serviços de imigração, a sociedade tem de permitir o acesso aos seus arquivos para assegurar que estamos a fazer o nosso trabalho corretamente. No entanto, não será feito qualquer uso ilegal ou impróprio dessa informação.

## INSATISFEITO COM OS CUSTOS DO SEU ADVOGADO

---

Se tiver questões sobre os custos apresentados pelo seu advogado e se não tiver sido instaurado, por si ou contra si, um processo judicial, então, a Ordem dos Advogados aplica um sistema que o poderá auxiliar na avaliação da razoabilidade dos custos que lhe foram apresentados pelo advogado, desde que a conta não tenha mais de seis meses e não tenha sido paga. Pode encontrar mais informação no folheto *"Insatisfeito com a sua conta"*.

## FORMULÁRIO DE QUEIXA

---

Pode obter um formulário de queixa:

### Escrevendo para:

The Law Society of Northern Ireland  
96 Victoria Street  
Belfast, BT1 3GN

### Telefone:

028 9023 1614

### Transferir o formulário em:

[www.lawsoc-ni.org](http://www.lawsoc-ni.org)

Making a complaint about YOUR Solicitor (Portuguese)

©2018

The Law Society of Northern Ireland

Law Society House

96 Victoria Street

BELFAST BT1 3GN

Telephone: 028 9023 1614

[www.lawsoc-ni.org](http://www.lawsoc-ni.org)

THE **LAW SOCIETY**  
OF NORTHERN IRELAND

