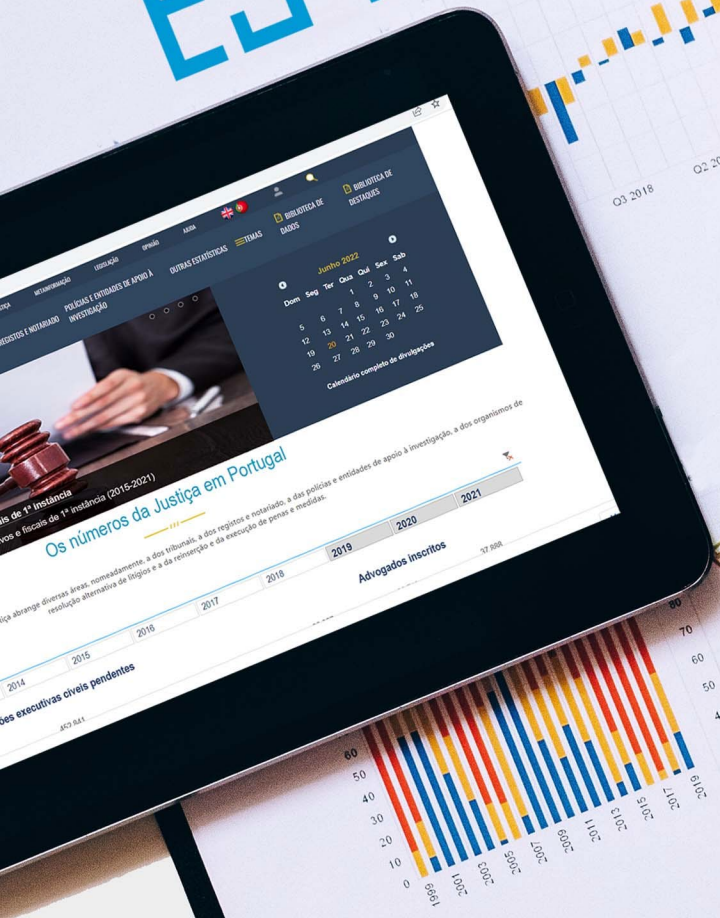


# ESTATÍSTICAS DA JUSTIÇA



2.<sup>a</sup> edição

## Carta da Qualidade 2022

**Apresentação** [3](#)

**A Direção-Geral da Política de Justiça** [4](#)

Enquadramento legal e ético [5](#)

Missão, visão e valores [9](#)

**Os nossos compromissos** [12](#)

Na relação com os prestadores de informação/respondentes [13](#)

Na relação com os utilizadores [15](#)

Na revisão de dados estatísticos divulgados [16](#)

Na difusão de informação estatística [17](#)

Na disponibilização de publicações [18](#)

Na resposta a pedidos de informação estatística [19](#)

No acolhimento e atendimento do público [20](#)

Na gestão das sugestões/reclamações e na avaliação do nível de satisfação [21](#)

TÍTULO

**Carta da Qualidade 2022**

EDIÇÃO

**Direção-Geral da Política de Justiça**

DESIGN E PAGINAÇÃO

**DGPJ | Centro de Informação e Comunicação**

## Apresentação

A Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) tem por missão prestar apoio técnico, acompanhar e monitorizar políticas, organizar e fomentar o recurso aos tribunais arbitrais, aos julgados de paz e a outros meios extrajudiciais de resolução de conflitos, assegurando o planeamento estratégico e a coordenação das relações externas e de cooperação, e é ainda responsável pela informação estatística do sector da justiça.

Através da Direção de Serviços de Estatísticas da Justiça e Informática (DSEJI), a DGPJ determina, no quadro do Sistema Estatístico Nacional e do Sistema Estatístico Europeu, de forma independente o modo de produção e divulgação da informação estatística para a área da justiça e tem responsabilidade na decisão sobre normas e procedimentos estatísticos bem como sobre o conteúdo e o calendário de divulgação.

A presente *carta da qualidade*, que segue de perto a [carta da qualidade do Instituto Nacional de Estatística](#), formaliza o compromisso público que a DGPJ assume em relação à qualidade das estatísticas oficiais que produz e difunde, assim como à qualidade dos serviços que presta nesta área, na relação com os prestadores e

utilizadores da informação estatística e com todos os cidadãos.

Neste sentido, a DGPJ e todos os colaboradores que desenvolvem a sua atividade na área das estatísticas da Justiça ou em estreita articulação com esta área estão empenhados em respeitar os princípios e regras enumerados nesta carta e em inspirar cada comportamento ou atitude nos valores impostos pelo quadro legal e ético em que assenta um serviço público de qualidade.

A presente edição da carta da qualidade integra as alterações e as inovações constantes da segunda revisão do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias, adotado pelo Comité do Sistema Estatístico Europeu em 16 de novembro de 2017.

Os compromissos aqui assumidos serão o guia da atividade da DGPJ e, ao mesmo tempo, seguramente uma garantia da qualidade do serviço prestado na área da produção e da difusão das estatísticas oficiais da Justiça.

Maior de 2022



# A Direção-Geral da Política de Justiça

Enquadramento legal e ético  
Missão, Visão e valores



A **DGPJ** é uma entidade pública da administração direta do Estado, dotada de autonomia administrativa, cuja missão e atribuições estão definidas na Lei Orgânica do Ministério da Justiça (Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro) e no seu regime orgânico (Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho).

No âmbito do sistema estatístico nacional regulado pela Lei n.º 22/2008, de 13 de maio, é uma entidade com competências delegadas do Instituto Nacional de Estatística.

### Quadro jurídico nacional

No quadro jurídico nacional, a atividade da DGPJ no que respeita à produção e difusão das estatísticas na área da justiça, rege-se pelos seguintes diplomas:

- Lei n.º 22/2008, de 13 de maio - Lei do Sistema Estatístico Nacional;
- Decreto-Lei n.º 123/2011, de 29 de dezembro - Lei Orgânica do Ministério da Justiça;
- Decreto-Lei n.º 163/2012, de 31 de julho - Lei Orgânica da DGPJ.

## A Lei do Sistema Estatístico Nacional - Princípios fundamentais

### **Autoridade estatística**

Obrigatoriedade e gratuidade de fornecimento de informação às autoridades estatísticas para produção de estatísticas oficiais. A informação fornecida às autoridades estatísticas apenas pode ser usada para fins estatísticos. As autoridades estatísticas devem procurar não sobrecarregar os respondentes com a realização dos seus inquéritos, recorrendo o mais possível à apropriação de dados administrativos para fins estatísticos.

### **Independência técnica**

As estatísticas oficiais são produzidas com independência técnica, sem prejuízo do cumprimento das normas emanadas do Sistema Estatístico Nacional (SEN) e do Sistema Estatístico Europeu (SEE).

### **Segredo estatístico**

O segredo estatístico visa salvaguardar a privacidade dos cidadãos e das empresas ou outras pessoas coletivas e garantir a confiança no SEN. Todos os dados individuais são de natureza confidencial, constituindo segredo profissional para todos os que deles tomem conhecimento. A violação do segredo estatístico constitui contraordenação muito grave, punível nos termos da Lei.

### **Qualidade**

As estatísticas oficiais devem respeitar os padrões nacionais e internacionais de qualidade estatística.

### **Acessibilidade estatística**

As autoridades estatísticas devem tornar disponíveis e divulgar os resultados da sua atividade, sem prejuízo do respeito pelo segredo estatístico. As estatísticas oficiais são um bem público, devendo o seu acesso ser tendencialmente gratuito. A disponibilização das estatísticas oficiais deve ser efetuada de forma integrada, objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação.

### **Cooperação entre autoridades estatísticas**

As autoridades estatísticas devem desenvolver formas de cooperação para o cabal desempenho das suas atribuições no seio do SEN.

## Quadro jurídico europeu

No quadro jurídico europeu a atividade da DGPJ no que respeita à produção e difusão das estatísticas da justiça, rege-se pelos seguintes instrumentos:

- Regulamento (CE) n.º 223/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março relativo às estatísticas europeias, que institui o enquadramento legal do Sistema Estatístico Europeu e regula o desenvolvimento, produção e divulgação das estatísticas europeias, ao abrigo do qual as autoridades estatísticas regem igualmente a sua atividade.
- Código de Conduta para as Estatísticas Europeias (CCEE), versão de 2017 (2ª revisão do Código de Conduta), adotada pelo Comité do Sistema Estatístico Europeu, instrumento autorregulador, tendo como objetivos fundamentais: i) melhorar a confiança nas autoridades estatísticas europeias, reforçando a sua independência, integridade e responsabilidade; e ii) robustecer a qualidade das estatísticas que produzem.

## O Código de Conduta para as Estatísticas Europeias

### - Princípios fundamentais

#### **Enquadramento Institucional**

1. Independência profissional
- 1 - A. Coordenação e cooperação
2. Mandato para a recolha de dados
3. Adequação de recursos
4. Compromisso com a qualidade
5. Confidencialidade estatística
6. Imparcialidade e objetividade

#### **Processos Estatísticos**

7. Metodologia sólida
8. Procedimentos estatísticos adequados
9. Carga não excessiva sobre os respondentes
10. Eficácia na utilização dos recursos

#### **Produção Estatística**

11. Relevância
12. Precisão e fiabilidade
13. Oportunidade e pontualidade
14. Coerência e comparabilidade
15. Acessibilidade e clareza





## A Direção-Geral da Política de Justiça

### Missão

A Direção-Geral da Política de Justiça é responsável pela informação estatística do setor da justiça, produzindo e divulgando de forma eficaz, eficiente e isenta informação estatística oficial de qualidade e contribuindo para a literacia da informação estatística.

A concretização desta missão exige uma atualização constante do Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça, dos métodos de recolha e de tratamento de dados utilizados e dos temas tratados.

É essencial acompanhar as alterações legislativas e dar resposta às necessidades de informação, nomeadamente para estudo do sistema de justiça, da evolução da economia e da sociedade e para a adoção das medidas que se mostrem necessárias à intervenção pública nesta área. É também essencial seguir de perto a evolução tecnológica e aplicacional, em especial no que respeita ao desenvolvimento de sistemas que contenham dados suscetíveis de aproveitamento para fins estatísticos, enriquecendo a informação produzida e diminuindo a carga administrativa das entidades fornecedoras de dados.



## A Direção-Geral da Política de Justiça

### Visão

A visão é aquilo que a organização quer ser no futuro, desenhando o caminho a percorrer para o concretizar.

A DGPJ ambiciona, num horizonte temporal de cinco anos, continuar a ser reconhecida como um serviço público de excelência, no plano nacional e internacional, e contribuir para uma Justiça mais pronta, igualitária, célere e próxima do cidadão e das empresas. No que toca à produção e divulgação de informação estatística oficial sobre a área da justiça aspira a torná-la num efetivo instrumento de planeamento, gestão e avaliação, inspirando e informando a decisão pública neste setor.



### Valores

Os colaboradores da DGPJ que desenvolvem a sua atividade na área das estatísticas da Justiça ou em estreita articulação com esta área, no cumprimento da sua missão e para concretização da sua visão adotam e partilham os valores inspirados nos princípios consagrados na [Lei do Sistema Estatístico Nacional](#) e no [Código de Conduta para as Estatísticas Europeias](#):

- Profissionalismo, ética e respeito pela confidencialidade;
- Independência técnica, objetividade e imparcialidade;
- Compromisso com a qualidade;
- Orientação para as necessidades atuais e capacidade de antecipação das necessidades futuras dos utilizadores;
- Eficácia e eficiência na ação;
- Respeito pelos prestadores de informação primária;
- Criatividade e inovação em termos de processos, produtos e serviços;
- Motivação elevada e aposta na aquisição de novas competências.





# Os nossos compromissos

Na relação com os prestadores  
de informação/respondentes

Na relação com os utilizadores

Na revisão de dados estatísticos divulgados

Na difusão de informação estatística

Na disponibilização de publicações

Na resposta a pedidos de informação estatística

No acolhimento e atendimento do público

Na gestão das sugestões/reclamações  
e na avaliação do nível de satisfação



### Na relação com os prestadores de informação

A grande maioria das operações da área das estatísticas da justiça assenta no aproveitamento de atos administrativos e têm origem na transferência automática de ficheiros gerados durante a execução da atividade normal das entidades respondentes através de sistemas de informação, minimizando o esforço exigido aos prestadores de informação.

A confidencialidade da informação que a DGPJ recolhe constitui um princípio fundamental no exercício da sua atividade, consubstanciado no compromisso subscrito por todos os que exercem a sua atividade profissional na atividade estatística oficial e na [Carta da Confidencialidade do INE](#), cujas regras são integralmente aceites e seguidas.

#### A DGPJ compromete-se a:

- Utilizar os dados que recolhe exclusivamente para fins estatísticos;
  - Aproveitar os atos administrativos para fins estatísticos;
  - Zelar pela contenção da carga global sobre os prestadores de informação, designadamente através de uma análise integrada de todas as operações e das reclamações e sugestões apresentadas;
  - Garantir a confidencialidade dos dados individuais, recolhidos diretamente ou a partir de fontes administrativas, salvaguardando-os de utilização não estatística ou de divulgação não autorizada;
  - Apoiar os prestadores de informação através de contactos telefónicos ou por e-mail;
  - Sensibilizar os prestadores de informação para a indispensabilidade da sua resposta na produção das estatísticas oficiais nacionais;
- Proceder à recolha de dados apenas quando estes são indispensáveis para a produção das estatísticas oficiais;

## Os nossos compromissos

- Promover, junto dos prestadores de informação, uma cultura de rigor na resposta aos seus inquéritos, designadamente através da realização de sessões presenciais de sensibilização;
- Sensibilizar os detentores de dados administrativos para a sua importância para a produção das estatísticas oficiais, permitindo a redução de custos e da carga sobre os prestadores de informação;
- Procurar junto das entidades gestoras dos sistemas de informação, a implementação de interfaces automáticos, possibilitando a redução dos custos e da carga sobre os respondentes para a produção de estatísticas oficiais;
- Assegurar que os colaboradores da DGPJ que contactam com as entidades fornecedoras de dados têm formação específica para o efeito;
- Alargar o retorno de informação estatística aos prestadores de informação, de modo a que melhor compreendam os resultados e a sua colaboração com a DGPJ;
- Sempre que possível, automatizar o processo de recolha junto das entidades fornecedoras de dados (interfaces automáticos e formulários web);
- Desenvolver mecanismos que assegurem a qualidade dos dados; e
- Participar e apoiar a construção/alteração dos sistemas informáticos dos serviços do Ministério da Justiça de modo a minimizar o esforço destes no fornecimento e correção ou confirmação dos dados.



### Na relação com os utilizadores

A orientação para a satisfação das necessidades dos utilizadores constitui um dos valores da DGPJ.

A DGPJ promove ações que visam a identificação dessas necessidades e a sua integração nos Planos de Atividades.

#### **A DGPJ compromete-se a:**

- Produzir informação estatística baseada em dados fiáveis e assentes em metodologias sólidas, reconhecidas nacional e internacionalmente;
- Melhorar as funcionalidades de acesso à informação estatística através do Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça e alargar continuamente a informação estatística nele disponível, designadamente ao nível da desagregação territorial;
- Introduzir, na informação estatística difundida, um nível superior de tratamento da territorialização;
- Assegurar a atualidade da informação estatística difundida, reduzindo ao mínimo tecnicamente possível

o hiato de tempo entre o momento de referência dos dados recolhidos e o da divulgação das respetivas estatísticas;

- Aumentar a periodicidade das divulgações estatísticas alargando os temas que são objeto de disponibilizações infra-anuais;
- Divulgar informação estatística oficial coerente e comparável em termos espaciais e temporais, com base em conceitos e nomenclaturas comuns;
- Promover a literacia estatística, designadamente através da realização de sessões de apresentação do SIEJ ou de temas estatísticos junto de estabelecimentos de ensino;
- Assegurar, em articulação com o Instituto Nacional de Estatística, o acesso à informação estatística oficial sob a forma de microdados anonimizados, a entidades devidamente credenciadas (investigadoras(es), organizações, instituições ou departamentos de investigação científica), no âmbito de projetos científicos concretos.



### Na revisão de dados estatísticos divulgados

A qualidade da informação estatística contempla várias dimensões entre as quais a precisão e a atualidade. Ambas são fundamentais para que a informação estatística seja relevante para os utilizadores. A necessidade de proceder a revisões reflete, muitas vezes, o compromisso, nem sempre fácil, entre, por um lado, divulgar informação estatística o mais atualizada possível e, por outro, garantir padrões elevados de precisão. A introdução de melhorias metodológicas, a introdução de informação de base mais atualizada ou adicional, a deteção de erros fortuitos associados a incorreções na utilização de fontes de informação ou no tratamento de dados, podem dar origem à revisão de resultados já divulgados.

As revisões são, assim, um procedimento natural inerente ao próprio processo de produção e divulgação de estatísticas. Assim sendo, o INE estabeleceu uma Política de Revisões, que define as linhas orientadoras e os princípios que devem estar subjacentes à revisão de resultados já divulgados.

A DGPJ segue a [Política de Revisões de dados do INE](#). Assim, sempre que a informação é sujeita a alterações, independentemente da origem dessa alteração, os dados são revistos e publicados no sítio da internet, indicando-se a matéria sujeita a alteração, os valores corrigidos e os que foram publicados anteriormente.

#### A DGPJ compromete-se a:

- Minimizar as situações de erro na informação disponibilizada;
- Publicar os dados revistos, logo que possível, com informação explicativa sobre os motivos que levaram às revisões efetuadas;
- Internalizar as revisões efetuadas nos processos de compilação estatística;
- Auscultar os utilizadores sobre a prática de revisões, como parte integrante da avaliação da qualidade das estatísticas.





### Na difusão da informação estatística

Nas sociedades atuais, a informação estatística constitui uma ferramenta indispensável de apoio aos processos de decisão, na esfera pública e privada bem como para a realização de análises e estudos de investigação. A informação estatística interessa, assim, a entidades públicas e privadas, a agentes políticos, a agentes económicos, a analistas e à comunidade académica, proporcionando também, a toda a população, uma vivência mais consciente da sua cidadania.

A difusão da informação constitui a fase fundamental da atividade estatística, que torna visível o cumprimento cabal da missão das autoridades estatísticas. Também nesta fase a DGPJ observa os princípios fundamentais do Sistema Estatístico Nacional e do Código de Conduta para as Estatísticas Europeias.

A divulgação das estatísticas da justiça é inteiramente efetuada na página da internet do SIEJ, o qual oferece aos seus utilizadores um conjunto de funcionalidades que permitem uma análise transversal, funcional e temporal dos dados e a consulta da informação à medida das necessidades de cada utilizador.

A DGPJ estabelece também protocolos de colaboração junto da comunidade académica para divulgação do SIEJ, promoção do uso da informação estatística e o conhecimento de referências bibliográficas de estudo e análise estatísticas na área da justiça.

### A DGPJ compromete-se a:

- Disponibilizar gratuitamente toda a informação constante no SIEJ;
- Disponibilizar a informação estatística oficial de forma objetiva, oportuna e pontual, acompanhada da respetiva metainformação estatística e, eventualmente, de outra informação, que facilite a sua interpretação;
- Disponibilizar a informação estatística oficial em calendário pré-anunciado estabelecido com base em critérios exclusivamente técnico-regulamentares e tendo em consideração o compromisso qualidade/atualidade;
- Publicitar, com a maior antecedência possível, as alterações ao calendário de difusão e a sua justificação, mantendo acessível o calendário inicial;
- Publicitar, justificar e explicar as revisões de informação anteriormente divulgada bem como divulgar os valores revistos no SIEJ;
- Proporcionar formas de acesso à informação estatística oficial na medida do possível de acordo com as conveniências e necessidades dos utilizadores;
- Disponibilizar gratuitamente outra informação não divulgada no SIEJ.

# Os nossos compromissos

## Na disponibilização de publicações

A generalização do uso das tecnologias de informação e comunicação e a racionalização de custos fundamentam a descontinuação da edição das publicações em papel.

Neste sentido, a DGPJ disponibiliza *on-line* toda a informação estatística produzida, divulgando-a através de uma base de dados que pode ser consultada interactivamente, [o Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça](#).

### A DGPJ compromete-se a:

- Divulgar on-line, de forma gratuita, “destaques estatísticos” sobre diversos temas com notas de enquadramento e análise que permitam o enquadramento da informação e facilitem a sua leitura;
- Divulgar on-line, de forma gratuita, dashboards, tanto quanto possível interativos, sobre temas de especial interesse na área da Justiça.



## Os nossos compromissos

The image shows a screenshot of the DGPJ website's 'Pedidos de Informação Estatística' page. The page header includes the DGPJ logo and navigation links such as 'SOBRE A DGPJ', 'INSTRUMENTOS DE GESTÃO', 'PLANEAMENTO E POLÍTICA LEGISLATIVA', 'RELAÇÕES INTERNACIONAIS', 'RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS', and 'ENQUADRAMENTO'. The main heading is 'Pedidos de Informação Estatística'. Below the heading, there is a navigation menu with 'HOME', 'CONTACTOS', and 'SISTEMA DE CONSULTA ON-LINE DAS ESTATÍSTICAS DA JUSTIÇA'. The main content area contains a text block explaining the service: 'Para obter informação estatística da área da Justiça, aceda ao sistema de consulta on-line das Estatísticas da Justiça, onde pode pesquisar dados estatísticos sobre diversos serviços e temas, como os tribunais, os meios de resolução alternativa de litígios, as prisões e a reinserção social, os registos e o notariado e a criminalidade registada pelas autoridades policiais. Caso não encontre aí a informação estatística pretendida, pode também preencher o formulário disponível nesta página, o qual será encaminhado à Direção de Serviços de Estatísticas da Justiça e Informática, que preparará os dados disponíveis, dando resposta com a brevidade possível.' Below this text is a form titled 'Formulário | Pedido de Informação Estatística'. The form fields include: 'Nome' (with a dropdown for 'Instituição da DGPJ'), 'Email', 'Município', 'País', 'Telefone', and 'Se "Outro", qual?'. There are three checkboxes for 'Finalidade': 'Publicação em órgão de comunicação social', 'Trabalho Académico', and 'Outro'. A 'Descrição do pedido' text area is at the bottom of the form, followed by a green 'Enviar' button. At the bottom of the page, there is a blue banner with the text 'Linha da DGPJ 217 924 000' and 'Linha Resolução de Litígios 808 262 000'. A small 'Mapa do Site' and 'Avisos Legais' link is also visible.

## Na resposta a pedidos de informação estatística

A DGPJ disponibiliza na sua página de internet e no sistema de consulta online das estatísticas da Justiça um [formulário para pedidos de informação estatística](#), podendo os mesmos ser-lhe dirigidos através de mensagem de correio eletrónico, de fax ou outro meio escrito.

O tempo de resposta depende da complexidade e da extensão dos pedidos, sendo que, em média, são respondidos em 2,2 dias úteis.

### A DGPJ compromete-se a:

- Responder aos pedidos de informação gratuitamente, em regra num prazo que não ultrapasse 3,5 dias úteis após a sua receção;
- Nos casos de maior complexidade, quando não é possível a resposta no prazo estabelecido, informar o requerente sobre a estimativa do número de dias necessários para resposta.

### No acolhimento e atendimento do público

Enquanto serviço público, a DGPJ oferece um atendimento profissional, eficiente, isento e personalizado a todos que se lhes dirijam, sejam prestadores de informação sejam utilizadores das estatísticas da justiça.

#### **A DGPJ compromete-se a:**

- Disponibilizar na internet informação sobre o horário de atendimento, bem como o organograma com as Unidades Orgânicas e respetivos dirigentes;
- Manter áreas adequadas para receção, acolhimento e atendimento de visitantes;
- Acolher e atender com profissionalismo, todas as entidades e pessoas que se lhe dirijam pessoalmente;
- Direcionar de forma célere os contactos recebidos por via telefónica para a Unidade Orgânica adequada à sua satisfação;
- Manter um serviço de apoio ao utilizador telefónico e presencial, mediante a marcação de sessões de esclarecimento individuais ou em grupo.

### Na gestão das sugestões/reclamações e na avaliação do nível de satisfação

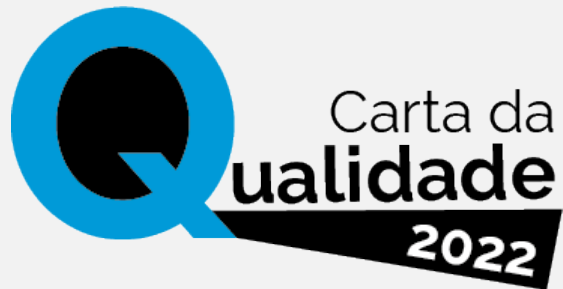
A procura de uma melhoria contínua dos serviços prestados é um compromisso assumido pela DGPJ. Para tal, é fundamental conhecer o grau de satisfação dos utilizadores das Estatísticas da Justiça.

A DGPJ dispõe no SIEJ de um [questionário de satisfação](#) dos seus utilizadores, de natureza confidencial, onde estes podem, além da resposta a um conjunto de questões pré-definidas, registar comentários sobre os conteúdos apresentados e as funcionalidades disponibilizadas, bem como sugestões para melhorar o sistema e o serviço.

A DGPJ dispõe ainda de um questionário de satisfação dirigido especificamente aos utilizadores que formulam pedidos de informação estatística, onde, de igual modo, além da resposta a um conjunto de questões pré-definidas estes podem registar os seus comentários ou sugestões sobre o serviço prestado ou as estatísticas disponibilizadas.

#### A DGPJ compromete-se a:

- Disponibilizar Livro de Reclamações, designadamente, sempre que seja solicitado no Centro de Documentação e Informação.
- Responder, em regra até 5 dias úteis após a sua receção, a todas as sugestões ou reclamações que lhe sejam dirigidas, independentemente da via por que forem formalizadas, desde que o autor se identifique adequadamente;
- Estudar e adotar as medidas adequadas para dar sequência às sugestões e reclamações consideradas pertinentes;
- Disponibilizar inquéritos à satisfação dos utilizadores relativamente aos serviços prestados;
- Realizar inquéritos aos participantes das ações relacionadas com a promoção da literacia estatística;
- Realizar outras ações de avaliação da satisfação dos seus utilizadores, sempre que se justifique;
- Adotar as medidas de gestão adequadas aos resultados da avaliação da satisfação.



**Direção-Geral da Política de Justiça**  
Av. D. João II, n.º 1.08.01 E, Torre H, Pisos 2/3  
1990-097 Lisboa, Portugal  
<https://dgpj.justica.gov.pt>

**Sistema de Informação das Estatísticas da Justiça**  
<https://estatisticas.justica.gov.pt>

**Apoio a utilizadores e a entidades fornecedoras de dados**  
Tel.: +351 217 924 000 | Fax.: +351 217 924 090 | E-mail: [apoio.siej@dgpj.mj.pt](mailto:apoio.siej@dgpj.mj.pt)

**Horário de funcionamento**  
Dias úteis das 9h00 às 12h.30 e das 14h30 às 17h00

