

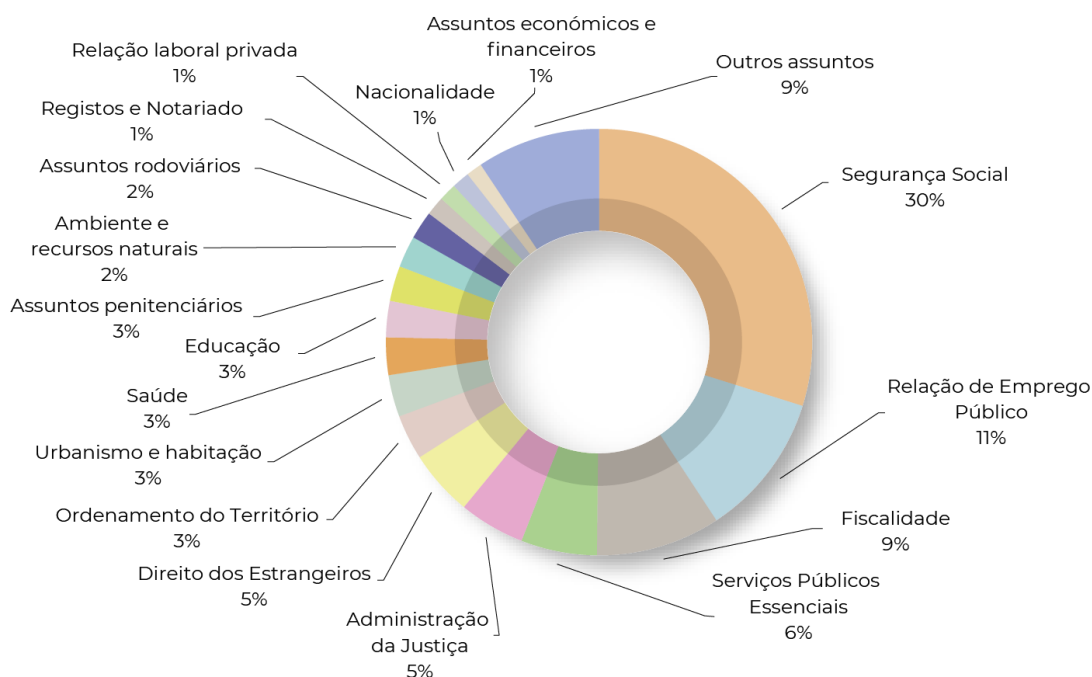
## Relatório 2018: Mais de 48 mil solicitações, 9 300 novos processos instruídos. Queixas sobre Segurança Social lideram, com crescimento de 39%

Em 2018, a Provedoria de Justiça recebeu um total de 48 129 solicitações através dos diversos canais à disposição dos cidadãos, entre os quais 36 113 registos de entrada de queixas e outras comunicações. Ao longo do ano, foram instruídos 9338 novos procedimentos, cinco dos quais da iniciativa da Provedora de Justiça, o que traduz um aumento na instrução de queixas de 20% face ao ano anterior.

Os indicadores de atividade são os mais elevados da história deste [órgão do Estado independente criado em 1975](#) para defender as pessoas que se sintam prejudicadas por atos injustos ou ilegais da administração ou outros poderes públicos ou que vejam os seus direitos fundamentais violados.

Estes dados constam do [Relatório à Assembleia da República 2018](#), hoje entregue acompanhado do relatório referente à atividade desenvolvida pela Provedora de Justiça enquanto [Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura](#).

### Repartição das queixas por tema



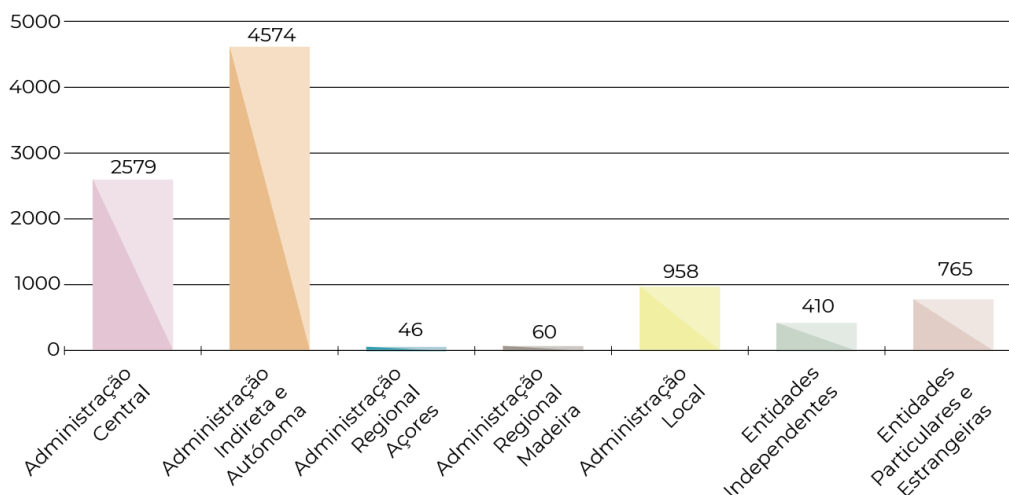
Tal como em anos anteriores, as matérias relativas à Proteção Social permaneceram em 2018 como as mais recorrentes nas queixas apresentadas pelos cidadãos, tendo voltado a registar um crescimento muito substancial de 39%, após a subida já expressiva de 37% observada em 2017. Neste domínio, destacam-se as reclamações sobre atrasos no processamento e pagamento de pensões, que quase quadruplicaram face ao ano anterior.

A segunda matéria mais tratada nas queixas remete para as Relações de Emprego Público, seguindo-se a Fiscalidade. Somadas as queixas sobre Segurança Social, Emprego Público e Fiscalidade, verifica-se que correspondem exatamente a metade das recebidas e instruídas.

Olhando mais de perto, os dez assuntos mais relatados nas queixas instruídas em 2018 foram: pensões de velhice, direito dos estrangeiros, pensões de sobrevivência, contribuições e dívidas à segurança social, execuções fiscais, atrasos judiciais, saúde, articulação com regimes de segurança social estrangeiros, assuntos penitenciários e assuntos rodoviários.

Em termos de variação, destacam-se as queixas relacionadas com direito dos estrangeiros, que duplicaram, e com assuntos penitenciários, que subiram cerca de 70%. No polo oposto, surgem os assuntos económicos e financeiros, com menos 52% de queixas do que em 2017.

### Repartição das queixas por entidade visada



Quase metade das entidades visadas nas queixas instruídas em 2018 remeteu para a atuação da Administração Indireta e Autónoma, que registou mais 1141 queixas face a 2017, com destaque reforçado para o Instituto da Segurança Social, seguindo-se a Administração Central (agora liderada pelo Ministério da Administração Interna, que ultrapassa o Ministério das Finanças).

### Mecanismo Nacional de Prevenção

No âmbito da atividade da Provedoria de Justiça enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção (MNP) contra a tortura e tratamentos degradantes, que perfez cinco anos de existência em 2018, foram efetuadas 42 visitas a locais de detenção.

Foi dada prioridade à reavaliação dos estabelecimentos prisionais do país como um todo e ao seguimento das condições de detenção nos Centros de Instalação Temporária e espaços equiparados nos aeroportos, em particular no de Lisboa que, em novembro, foi pessoalmente visitado pela Provedora de Justiça. O impacto das greves na vida prisional, as falhas no acompanhamento médico e as condições em

que são detidas crianças nos aeroportos foram os temas que suscitaram maior apreensão e chamadas de atenção do MNP em 2018.

Destaque também para a realização de visitas a todos os Centros Educativos do país, na sequência das quais foi emitida uma [Recomendação do MNP](#), já no ano de 2019.

## **Instituição Nacional de Direitos Humanos**

No ano em que se celebrou o 70.º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) e sendo a Provedoria de Justiça, desde 1999, a Instituição Nacional de Direitos Humanos, foram organizadas duas grandes conferências: "[Integridade e Dignidade - Prevenir o Trato Desumano](#)", com a presença de diversos peritos nacionais e internacionais que trabalham no combate e na prevenção da tortura e dos maus tratos em locais onde há pessoas privadas da liberdade, e "[Livres e Iguais](#)", assente em reflexões de Maria da Glória Garcia e de António Barreto.

Nesse contexto e por iniciativa da Provedora de Justiça, realizou-se em Lisboa a [terceira reunião da Rede CPLP de Direitos Humanos](#), tendo sido decidido consolidar em cada instituição nacional pontos focais de contacto destinados a garantir a troca de informações, incluindo as necessárias à resolução de casos concretos de queixas de cidadãos que envolvam duas ou mais jurisdições do espaço da Comunidade de Países de Língua Portuguesa.

A Provedoria de Justiça redigiu ainda uma versão anotada da DUDH, ilustrando cada um dos 30 direitos nela consagrados com casos e problemas que ao longo dos tempos foi chamada a resolver. Essa publicação, em versão eletrónica, foi divulgada já em 2019.

Ainda no domínio dos Direitos Humanos, 2018 assinalou o início do projeto, impulsionado pela União Europeia, de [fortalecimento do Provedor de Justiça da Turquia](#), sendo esta a primeira vez que um programa europeu desta natureza é liderado pela Provedoria de Justiça de Portugal.

## **Indemnizações – Grandes incêndios de 2017**

A competência extraordinária atribuída à Provedora de Justiça pelo Conselho de Ministros, no âmbito do processo de indemnização dos familiares das vítimas mortais e dos feridos graves dos incêndios de junho e outubro de 2017, [mobilizou intensamente os serviços da Provedoria ao longo de 2018](#), tendo gerado a instrução de cerca de meio milhar de procedimentos. O procedimento que se seguiu para a determinação das propostas de indemnização é detalhadamente explicado neste relatório pela Provedora de Justiça.

Relativamente às vítimas mortais, o processo indemnizatório dos familiares e herdeiros foi concluído no fim do verão de 2018, após terem sido admitidos 300 pedidos de indemnização referentes a 115 mortes, tendo o montante global das indemnizações propostas pela Provedora rondado 31 milhões de euros.

Já a determinação do montante das indemnizações devidas aos feridos graves dos incêndios, iniciada em março de 2018, não está ainda não completamente terminada. Foram admitidos e remetidos para o Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses 187 pedidos de indemnização, que qualificou de "feridos graves" 73 pessoas – alguns casos, muito poucos, ainda estão em análise. Nos cálculos da Provedoria de

Justiça, as indemnizações a serem pagas pelo Estado a estes 73 feridos graves (incluindo os cerca de dois milhões de euros propostos, a título de pagamento intercalar, em agosto de 2018) deverão elevar-se a cerca de 11 milhões de euros.

Sobre o processo de indemnização dos familiares e herdeiros das cinco vítimas mortais da derrocada da Estrada Municipal 255, ocorrida em 19 de novembro de 2018, no concelho de Borba, a Provedora prestará contas no próximo relatório de atividade, já que este foi iniciado em janeiro de 2019.



*“Durante o ano de 2018 a Provedoria de Justiça recebeu o maior número de queixas de que há memória em toda a história da instituição. O facto traz consigo um risco grave. Um volume excessivo de demandas pode impedir a fluidez das respostas e a formulação sensata de soluções para os problemas concretos que nos são colocados. Durante o ano de 2018 este risco não se verificou. Nem as pendências aumentaram significativamente, nem o tempo médio de resolução das questões, o que se deve à solidez da instituição e à dedicação dos seus membros. No entanto, o desafio para o futuro é grande”, afirma a Provedora de Justiça, Maria Lúcia Amaral.*

Maria Lúcia Amaral é Provedora de Justiça desde novembro de 2017.

Titular do órgão do Estado independente criado em 1975, a [Provedora de Justiça](#) defende as pessoas que vejam os seus direitos fundamentais violados ou se sintam prejudicadas por atos injustos ou ilegais da administração ou outros poderes públicos.

Simultaneamente, a Provedora lidera a [Instituição Nacional de Direitos Humanos](#) e o [Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura](#), devendo assegurar que Portugal cumpre as Convenções e os Protocolos das Nações Unidas assinados neste domínio.

A Provedoria de Justiça presta um serviço gratuito e de acesso universal.

As queixas podem ser apresentadas por carta, telefone, fax, correio eletrónico ou mediante o preenchimento de um [formulário específico](#) disponível no sítio eletrónico, [www.provedor-jus.pt](http://www.provedor-jus.pt).