

## PLANO DE ATIVIDADES 2017

### *Notas Introdutórias*

A planificação das atividades a desenvolver por este órgão do Estado no ano de 2016 privilegiou como eixos estratégicos o melhoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão e o aprofundamento da cultura de respeito pelos direitos humanos. A natureza estrutural destes eixos estratégicos impõe que as iniciativas tendentes à sua concretização se projetem para um horizonte temporal alargado. Por essa razão, o plano de atividades para o ano de 2017 continuará a guiar-se por aqueles dois eixos estratégicos.

Sem prejuízo da atuação do Provedor de Justiça na qualidade de Mecanismo Nacional de Prevenção — objeto de um plano de atividades autónomo, em observância do princípio da autonomia inscrito no Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes —, as demais competências atribuídas a este órgão do Estado estão vertidas neste documento. Deste modo, a atuação tradicional de apreciação de queixas, bem como de instrução de procedimentos, e a intervenção na veste de Instituição Nacional de Direitos Humanos encontram expressão nas atividades que ora se planificam.

Este plano de atividades é composto por cinco capítulos:

Capítulo I - Missão e atribuições;

Capítulo II - Eixos estratégicos;

Capítulo III - Objetivos operacionais e atividades previstas;

Capítulo IV - Recursos;

Capítulo V - Considerações finais.

## **Capítulo I**

### **Missão**

A missão de uma instituição reflete a sua razão de ser e concretiza-se nas atividades que oferece à comunidade para satisfazer necessidades relevantes.

O Provedor de Justiça é o órgão do Estado que tem por função principal a promoção e a defesa dos direitos fundamentais, assegurando, através de meios informais, a justiça e a legalidade do exercício dos poderes públicos (cf. artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e n.º 1 do artigo 1.º da Lei n.º 9/91, de 9 de abril na sua redação atual).

O Provedor de Justiça, para além da atividade tradicionalmente atribuída a esta figura, é uma Instituição Nacional de Direitos Humanos acreditada com estatuto «A» pela Aliança Global de Instituições Nacionais de Direitos Humanos (abreviadamente designada por GANHRI, que corresponde ao anterior Comité Coordenador das Instituições Nacionais para a Promoção e Proteção de Direitos Humanos). É a única instituição a deter este estatuto em Portugal, o que lhe confere um papel fulcral na efetivação do sistema nacional de direitos humanos e na sua articulação com os sistemas universal e regional de direitos humanos.

## Atribuições

### *Gabinete:*

Presta apoio direto e pessoal ao Provedor de Justiça.

### *Assessoria:*

Coadjuva o Provedor de Justiça no exercício das suas funções específicas.

### *Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo:*

Assegura o apoio técnico e administrativo ao Provedor de Justiça, ao seu Gabinete e à Provedoria de Justiça em geral.

## **Capítulo II**

### **Eixos estratégicos**

Para a concretização e o desenvolvimento da missão do Provedor de Justiça de promoção e de defesa dos direitos humanos estabelecem-se, para o ano de 2017, em uma ideia de continuidade, os seguintes eixos estratégicos:

*Primeiro eixo estratégico: melhoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão*

O melhoramento constante da qualidade do serviço que é prestado ao cidadão deve constituir um dos principais objetivos das instituições públicas. Neste sentido, e por que o Provedor de Justiça foi criado justamente para contribuir para o aperfeiçoamento do exercício dos poderes públicos, no âmbito da atividade administrativa, é fundamental que este órgão do Estado privilegie a qualidade no atendimento das pessoas que o procuram.

*a) Prossecução das atividades tendentes à diminuição da pendência procedimental*

A qualidade do serviço prestado ao cidadão que se dirige ao Provedor de Justiça pressupõe que lhe seja dada uma resposta célere e capaz de o esclarecer em um horizonte temporal adequado.

Não obstante o progressivo alargamento das suas competências, a atividade tradicional de apreciação de queixas representa a génese do Provedor de Justiça, razão pela qual as circunstâncias em que a mesma é desenvolvida e o resultado que se alcança têm sempre de constituir, de modo instante e constante, uma preocupação comum a todos os colaboradores deste órgão do Estado.

Por conseguinte, é importante, no ano de 2017, dar continuidade ao desenvolvimento de processos de trabalho com vista ao aumento da eficácia na resolução das questões tratadas pelo Provedor de Justiça nos seus procedimentos.

*b) Aprofundamento dos conhecimentos técnicos e científicos dos colaboradores deste órgão do Estado*

A diversidade das funções exercidas pelo Provedor de Justiça e das situações que trata, seja em um plano interno, seja em um plano internacional, exige uma permanente atualização de conhecimentos técnicos e científicos dos seus colaboradores.

Assim, e à semelhança do que vem acontecendo, durante o ano de 2017 prevê-se a participação de colaboradores deste órgão do Estado em ações formativas, inicial e contínua, quanto a temáticas especialmente importantes para a sua intervenção e em áreas técnicas de suporte (*v.g.*, tecnologias de informação).

*c) Atualização e manutenção evolutiva do sistema informático de gestão processual e modernização dos equipamentos e dos sistemas de suporte*

Desde abril de 2015 que este órgão do Estado possui um novo sistema informático que tem permitido a desmaterialização dos procedimentos, tendo em vista a introdução de aprimoramentos dos processos de trabalho e de controlo de gestão. Deste modo, promove-se a celeridade processual e, por essa razão, o melhoramento na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Esta nova realidade determina a necessidade de manutenção evolutiva do sistema informático adquirido e, ao mesmo tempo, a atualização dos equipamentos e das redes informáticas que se encontram disponíveis nos serviços de apoio ao Provedor de Justiça.

No que respeita ao melhoramento da infraestrutura de suporte, não obstante o acompanhamento que tem sido realizado pela divisão de informática, revela-se pertinente reforçar a qualidade e a segurança da informação, designadamente em matéria de *backups* dos dados inseridos no sistema. Com efeito, pese embora a realização regular de cópias de segurança, o seu acondicionamento no espaço físico deste órgão do Estado torna-o vulnerável ao risco da sua perda ou deterioração em virtude de catástrofe natural, acidente ou outra causa que atinja o edifício, as redes ou o equipamento que se encontra aí instalado.

Para o ano de 2017 prevê-se, pois, que seja concluído o procedimento tendente à contratação de serviços de *backup* remoto de modo a armazenar os dados informáticos em *cloud*.

*d) Projeto integrado de atendimento ao cidadão*

No último trimestre do ano de 2015 foi criado o projeto integrado de atendimento ao cidadão, o qual se consubstanciou em uma reorganização funcional do atendimento presencial e telefónico prestado por este órgão do Estado, do funcionamento das linhas de apoio telefónico especializadas em assuntos das crianças, dos idosos e das pessoas com deficiência, assim como das tarefas de receção e de distribuição das queixas. Esta reorganização teve como principal objetivo reforçar a articulação entre as estruturas que asseguram o contacto direto com os cidadãos, prestando as informações necessárias ou fazendo os devidos encaminhamentos para as entidades competentes.

No ano de 2016 consolidou-se a concretização deste projeto, prevendo-se, por isso, para o ano de 2017, o desenvolvimento de procedimentos internos com vista ao reforço da articulação das estruturas funcionais que sofreram a mencionada reorganização.

*Segundo eixo estratégico: aprofundamento da cultura de respeito pelos direitos humanos*

Em uma linha de natural continuidade com os anos anteriores, projeta-se, para o ano de 2017, o desenvolvimento de atividades que visem o reforço da cultura de respeito pelos direitos humanos, contribuindo, assim, para a sua promoção e para a sua defesa.

*I – No patamar interno:*

*a) Desenvolvimento da atividade do Provedor de Justiça qua tale e enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos*

O reconhecimento, no quadro das Nações Unidas, do Provedor de Justiça como Instituição Nacional de Direitos Humanos, com o estatuto «A», em plena conformidade

com os *Princípios de Paris*, determina a realização de um conjunto de iniciativas que têm o propósito de, junto do Estado e da comunidade, promover os direitos humanos e de prevenir situações que os possam ofender.

— *Continuação do projeto O Provedor de Justiça, as prisões e o século XXI: diário de algumas visitas*

O Provedor de Justiça determinou que, no ano de 2016, se concretizaria um conjunto de visitas a estabelecimentos prisionais, com o intuito de conhecer os atuais e específicos problemas da realidade prisional. Em 19 de janeiro de 2016, ocorreu a primeira visita no âmbito deste projeto, marcando o início das 10 visitas planificadas para aquele ano. Em face das preocupações encontradas, no ano de 2017 continuará a assistir-se ao desenvolvimento daquele projeto, concretizando-se mais visitas e posterior divulgação dos respetivos relatórios, designadamente no sítio institucional deste órgão do Estado.

A conclusão do projeto *O Provedor de Justiça, as prisões e o século XXI: diário de algumas visitas* será assinalada com a realização de uma conferência, promovendo-se, desse jeito, a reflexão conjunta sobre o sistema prisional e os seus problemas.

— *Elaboração de relatórios temáticos*

O Provedor de Justiça elabora contributos para estudos ou relatórios sobre diversas matérias, uma atividade que desenvolve regularmente e que, deste modo, promove a cultura de respeito pelos direitos humanos.

Neste sentido, planifica-se para o ano de 2017 a concretização de dois relatórios temáticos autónomos: um deles com o propósito de tratar as questões que envolvem o acolhimento, o apoio e a integração dos migrantes; o outro com o desiderato de aprofundar a temática da desigualdade nas suas diversas dimensões.

— *Continuação do desenvolvimento de atividades no âmbito dos protocolos celebrados com diversas entidades*

À semelhança do que ocorreu no ano de 2016, projeta-se que em 2017 prossigam as ações de concretização dos protocolos celebrados com várias instituições.

No âmbito do protocolo celebrado com o Alto Comissariado para as Migrações, estabelecem-se como, principais objetivos, a elaboração de *volantini* do Provedor de Justiça especialmente dirigido aos imigrantes, incluindo a sua tradução em cinco idiomas e a organização conjunta de um *workshop* tendo por fito a divulgação do papel do Provedor de Justiça na defesa dos direitos fundamentais.

Planifica-se, de igual modo, a continuação da realização de ações de sensibilização para os direitos humanos em estabelecimentos escolares, dirigidas a crianças e jovens, promovendo uma cidadania ativa e participativa, em colaboração com o Ministério da Educação.

— *Conceção de materiais informativos e de divulgação dos direitos humanos*

A ação de levar ao conhecimento dos cidadãos a existência, o conteúdo, o alcance e os mecanismos de tutela dos direitos humanos que lhes são reconhecidos constitui uma das principais funções do Provedor de Justiça. Nesse sentido, em 2017 projeta-se a elaboração, em diferentes formatos, de materiais informativos e de divulgação dos direitos humanos, em especial dos que respeitam a grupos mais vulneráveis da população, designadamente as crianças, os idosos e as pessoas com deficiência.

b) *Boletim Informativo e redes sociais*

No ano de 2016 o Provedor de Justiça deu início a uma nova forma de comunicar com os cidadãos e de divulgar a sua atividade mediante a criação de uma página oficial em uma rede social de maior expressão. Para 2017 mantém-se a aposta neste meio de comunicação com o reforço e atualização constante dos seus conteúdos.

Planifica-se, ainda, para o ano de 2017, a continuidade do *Boletim Informativo*, nas versões portuguesa e inglesa, com uma periodicidade bimensal.

*II - No patamar internacional: desenvolvimento da atividade do Provedor de Justiça em matéria de cooperação internacional*

A atividade do Provedor de Justiça, mercê do seu estatuto e da sua missão, desenvolve-se também no plano internacional. O cumprimento das funções deste órgão do Estado — orientadas para a defesa e para a promoção dos direitos humanos — pressupõe, desde logo, a sua natural abertura para a criação e o aprofundamento de laços com instituições internacionais com as quais partilha os mencionados desideratos. Nesse sentido, o constante trabalho do Provedor de Justiça, no âmbito desta profícua colaboração institucional, contribui, de um jeito intenso, para a afirmação do Estado português em matéria de direitos humanos, com importantes repercussões na diplomacia internacional.

Por conseguinte, a intervenção deste órgão do Estado neste plano materializa-se não só enquanto membro de diversas organizações internacionais — de âmbitos regional e universal —, mas também com o desenvolvimento de projetos de cooperação internacional com instituições homólogas ou outras que comungam o objetivo de promover e de defender os direitos humanos.

*– Federação Ibero-americana de Ombudsman (FIO)*

O Provedor de Justiça assumiu, em 10 de março de 2016, a presidência desta Instituição, o que ocorre pela primeira vez na história deste órgão do Estado. O exercício do cargo de Presidente da FIO implica a assunção de responsabilidades específicas e a concretização de iniciativas próprias que vão para além da sua intervenção enquanto membro daquela organização internacional, em cumprimento da planificação das atividades para o ano de 2017 estabelecida no seio da FIO.

A participação deste órgão do Estado na FIO revela-se em duas dimensões: a de intervenção pessoal do Provedor de Justiça enquanto figura institucional que representa

externamente a FIO e, uma outra, que se manifesta na sua representação nas diversas redes temáticas daquela Federação (Rede de Defesa dos Direitos das Mulheres, Rede da Infância e Adolescência, Rede de Comunicadores da FIO e, a mais recentemente criada, Rede sobre Migrantes e Tráfico de Seres Humanos). Sublinhe-se que, no âmbito da participação deste órgão do Estado na Rede sobre Migrantes e Tráfico de Seres Humanos, Portugal integra, desde novembro de 2016, o seu Comité Coordenador em representação da região Europa. No ano de 2017, para além da realização da Assembleia Geral ordinária, do Congresso Anual e de outras iniciativas promovidas pela FIO, destaca-se a realização da *II Cumbre Iberoamericana sobre derechos humanos, Migrantes e Trata de Personas*, evento que terá lugar, no mês de maio, no México.

– *Rede de Provedores de Justiça, Comissões Nacionais de Direitos Humanos e demais Instituições de Direitos Humanos da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (abreviadamente designada por Rede de Provedores de Justiça da CPLP)*

A lusofonia constitui um espaço privilegiado de intervenção do Provedor de Justiça quer no plano das relações bilaterais, quer no quadro institucional da Rede de Provedores de Justiça da CPLP. Este órgão do Estado é membro fundador desta Rede, criada em 28 de maio de 2013, através da assinatura do seu documento constitutivo que ficou conhecido como a *Declaração de Lisboa*. Integram a referida Rede o Provedor de Justiça de Angola, a Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão do Brasil, a Comissão Nacional para os Direitos Humanos e a Cidadania de Cabo Verde, o Provedor de Justiça de Cabo Verde, a Comissão Nacional dos Direitos Humanos da Guiné Bissau, o Provedor de Justiça de Moçambique, a Comissão Nacional dos Direitos Humanos de Moçambique, o Provedor de Justiça de Portugal, o Provedor de Direitos Humanos e Justiça de Timor Leste e, com o estatuto de membro observador, a Comissão Interministerial dos Direitos Humanos de S. Tomé e Príncipe.

No ano de 2017 destaca-se a realização do Primeiro Seminário Internacional da Rede de Provedores de Justiça da CPLP, promovido pelo Provedor de Justiça de Moçambique e que terá lugar, na cidade de Maputo, nos dias 16 e 17 de fevereiro de 2017.

Refira-se ainda que, nos contactos estabelecidos com os países que constituem esta Rede, a questão da formação e da troca de experiências permanece como um dos objetivos relevantes, prevendo-se que, em 2017, à semelhança do que vem sucedendo nos anos anteriores, sejam organizadas diversas iniciativas, visando a cooperação com vista à mútua capacitação dos colaboradores das instituições do universo da lusofonia, permitindo, desse jeito, o reforço do papel do *Ombudsman* no seio do Estado e da comunidade.

— *Desenvolvimento e participação em ações formativas no quadro de cooperação com instituições homólogas ou outras que têm por missão a promoção e a defesa dos direitos humanos*

A importância da troca de experiências, a consolidação de conhecimentos sobre a atividade provedoral e a superação dos novos desafios que a instituição *Ombudsman* enfrenta representam um objetivo permanente deste órgão do Estado. Assim, e à semelhança do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido em matéria de cooperação internacional com instituições homólogas, sobretudo dos espaços lusófono e latino-americano, é propósito para o ano de 2017 dar continuidade à promoção de atividades para capacitação técnica dos colaboradores daquelas entidades.

— *Concretização do Projeto «Red de Defensores del Pueblo – Construir juntos una administración más eficaz, responsable, transparente y ética» (DEMOS)*

No âmbito do programa de cooperação territorial europeia Interreg V-A Espanha-Portugal — Madeira-Açores-Canárias [MAC] — está prevista a concretização, no ano de 2017, de um projeto envolvendo instituições de Espanha e de Portugal, com a participação de Cabo Verde, Mauritânia e Senegal, com o apoio do Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional.

No que respeita à participação deste órgão do Estado, está prevista a realização de um conjunto de atividades, nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, que tocam as dimensões da atividade do Provedor de Justiça quer na sua expressão clássica, quer enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos. Por conseguinte, está prevista a rea-

lização de iniciativas nos domínios da educação para os direitos humanos, em contexto escolar, da promoção da eficácia e eficiência da administração, da partilha de informação, conhecimentos e experiências entre as instituições parceiras e da divulgação institucional.

— *Projetos Twinning e Projetos Taiex*

O Provedor de Justiça tem participado em missões de cooperação internacional no âmbito da promoção e proteção dos direitos humanos e no reforço das instituições nacionais com competência nesta matéria, designadamente através da participação em projetos *twinning* e *taiex* em países que se encontram no quadro do alargamento da União Europeia. Neste sentido, no ano de 2017, este órgão do Estado dará continuidade à sua participação em projetos desta natureza, encontrando-se já planificada a participação em um projeto *twinning* estabelecido com a República do Azerbaijão, cujo início teve lugar em outubro de 2016, em colaboração com o Ministério dos Negócios Estrangeiros.

### Capítulo III

#### Objetivos Operacionais - Atividades

##### GABINETE

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Divulgação da instituição no domínio nacional e internacional</i>	<p>Publicitação da atividade do Provedor de Justiça, no âmbito das diversas atribuições que lhe estão cometidas, designadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Desenvolvimento de todos os protocolos celebrados e de outros que, entretanto, possam ser celebrados</p> <p>Participação em conferências, encontros, seminários e outras ações que promovam o conhecimento da atividade desenvolvida pelo Provedor de Justiça</p>
<i>Assessoria geral ao Provedor de Justiça</i>	<p>Informação e apoio à decisão do Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração do plano anual de atividades</p> <p>Elaboração, tradução e divulgação do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Apreciação das decisões de arquivamento e de indeferimento liminares das comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Elaboração de estudos e de resposta a pedidos de informação, questionários e outras solicitações, nacionais e internacionais</p> <p>Tratamento e desenvolvimento da informação no tocante à área de cooperação internacional</p> <p>Elaboração dos contributos do Provedor de Justiça, enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, quer no plano internacional, para os órgãos dos Tratados e outras entidades de direitos humanos, quer no plano nacional, designadamente, enquanto observador junto da Comissão Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Coordenação do desenvolvimento do projeto do novo sistema informático de gestão processual</p> <p>Planificação e execução de ações de formação no âmbito dos direitos humanos</p> <p>Divulgação da informação à comunicação social</p>

No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2017 as seguintes atividades:

UNIÃO EUROPEIA:

- Reunião da Rede de Provedores de Justiça da União Europeia
- Reunião anual da FRA

CONSELHO DA EUROPA:

- Fortalecimento da cooperação estabelecida com o Alto Comissário para os direitos humanos e os demais Provedores europeus e outras Instituições Nacionais de Direitos Humanos europeias

ALIANÇA GLOBAL DE INSTITUIÇÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS (GANHRI):

- Reunião Anual e Assembleia Geral e reuniões dos grupos de trabalho

REDE EUROPEIA DE INSTITUIÇÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS (ENNHRI):

- Reunião anual e elaboração de contributos no âmbito da atividade desta instituição

FEDERAÇÃO IBERO-AMERICANA DE OMBUDSMAN (FIO):

- Conferência anual e Assembleia Geral
- Reuniões do Conselho Reitor
- Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelas quatro Redes Temáticas desta Instituição

ASSOCIAÇÃO DE OMBUDSMAN DO MEDITERRÂNEO (AOM):

- Conferência e Assembleia Anual

REDE DE PROVIDORES DE JUSTIÇA, COMISSÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS DA CPLP:

- Reunião anual dos seus membros
- Prosseguimento das ações e iniciativas promovidas pela Rede
- Participação do 1.º Seminário Internacional da Rede

INSTITUTO INTERNACIONAL DO OMBUDSMAN (IOI):

- Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo IOI

INSTITUTO EUROPEU DE OMBUDSMAN (EOI)

- Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo EOI

Bilateral:

- Ações de formação bilateral com Provedores de Justiça e ou Instituição Nacional de Direitos Humanos da CPLP
- Concretização de projetos *twinning*, através de prévia elaboração de candidatura e participação em projetos *taixex*

## ASSESSORIA

### Direitos ambientais, urbanísticos e culturais – Unidade temática 1

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i>	<p>Realização de apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às matérias objeto de tratamento nesta unidade temática</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos ambientais, urbanísticos e culturais</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Realização de inspeções necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional</p>

## Direitos dos agentes económicos, dos contribuintes e dos consumidores – Unidade temática 2

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i></p>	<p>Realização da apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às seguintes matérias: assuntos económicos e financeiros, fiscalidade, fundos europeus e nacionais e direitos dos consumidores (exceto, neste último ponto, no tocante a consumidores de serviços públicos essenciais)</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos relativamente às seguintes matérias: assuntos económicos e financeiros, fiscalidade, fundos europeus e nacionais e direitos dos consumidores (exceto, neste último ponto, no tocante a consumidores de serviços públicos essenciais)</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<p><i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i></p>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Realização de visita de inspeção aos Serviços da Autoridade Tributária com competências em matéria de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares, considerando as alterações legislativas e procedimentais, ocorridas a partir de 1 de janeiro de 2015, bem como o elevado número de queixas recebidas sobre esta matéria</p> <p>Realização de deslocações para reuniões, nomeadamente com:</p> <p>a) O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P., o Instituto da Segurança Social, I.P. e o Instituto de Informática, I.P., a fim de dar sequência ao trabalho já iniciado em 2016 — também em conjunto com a unidade temática 3 — em matéria de identificação e quantificação de dívidas e extração das respetivas certidões, assim como no tocante à tramitação de processos de execução fiscal</p> <p>b) Alguns serviços da área dos transportes e da Autoridade Tributária</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional</p>

### Direitos sociais - Unidade temática 3

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i></p>	<p>Realização da apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às matérias objeto de tratamento nesta unidade temática</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos sociais</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<p><i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i></p>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Realização de inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Realização de reuniões com entidades e organismos da Administração Pública, nomeadamente: a) o Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, I.P., prosseguindo a prática de reuniões regulares para avaliação de procedimentos, recolha de elementos e de esclarecimentos necessários à atividade instrutória, visando igualmente, sempre que justificado, a emissão de orientações técnicas para os serviços daquele Instituto; b) a Direção do Centro Nacional de Pensões e com Departamentos dos Serviços Centrais do Instituto da Segurança Social, I.P. para dar continuidade às reuniões temáticas periódicas que visam debater questões de âmbito e interesse geral para o esclarecimento e resolução não só de casos concretos reclamados, mas de outros similares, com o propósito de harmonizar e uniformizar boas práticas administrativas pelos serviços da segurança social; c) O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P., o Instituto da Segurança Social, I.P. e o Instituto de Informática, I.P., a fim de dar sequência ao trabalho já iniciado em 2016 — também em conjunto com a unidade temática 2 — em matéria de identificação e quantificação de dívidas e extração das respetivas certidões, assim como no tocante à tramitação de processos de execução fiscal; d) a Direção da Caixa Geral de Aposentações, I.P. para avaliação de procedimentos, recolha de elemen-</p>

tos e de esclarecimentos necessários à atividade instrutória, visando igualmente, sempre que justificado, a emissão de Comunicações da Direção para harmonização de procedimentos dos respetivos serviços

Realização de visitas de inspeção se, no âmbito da instrução de procedimentos de queixa, se justificar

Elaboração de estudos

Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional

#### Direitos dos trabalhadores – Unidade temática 4

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i></p>	<p>Realização da apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às matérias objeto de tratamento nesta unidade temática</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos dos trabalhadores, ao emprego, à formação profissional e à contratação pública</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<p><i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i></p>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Acompanhamento das situações de precaridade na Administração Pública (na sequência do relatório a apresentar pelo Grupo de Trabalho criado pelo Despacho n.º 9943/2016, no âmbito da Estratégia Plurianual de Combate à Precaridade), em sede de instrução de procedimentos</p> <p>Realização de inspeções necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça, designadamente, na divulgação de tomadas de posição em matéria relacionadas com os direitos dos trabalhadores, o emprego, a formação profissional e a contratação pública que revistam interesse geral</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional</p>

**Direito à justiça e à segurança – Unidade temática 5**

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i></p>	<p>Realização da apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às matérias objeto de tratamento nesta unidade temática</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas ao direito à justiça e à segurança</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<p><i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i></p>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Realização de inspeções necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional</p>

**Direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade – Unidade temática 6**

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i></p>	<p>Realização da apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça</p> <p>Elaboração de elucidações no âmbito de indeferimentos liminares e, nos casos em que se justificar, de exposições gerais relativamente às matérias objeto de tratamento nesta unidade temática</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
<p><i>Apoio geral ao Provedor de Justiça</i></p>	<p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nos planos nacional e internacional</p> <p>Colaboração na elaboração do <i>Boletim Informativo</i></p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Realização de visitas a estabelecimentos prisionais, de saúde e de educação, bem como inspeções necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios, nos planos nacional e internacional</p>

**N-CID**  
**Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência**

<b><i>Objetivo geral</i></b>	Melhorar a qualidade do serviço prestado às crianças, aos cidadãos idosos e às pessoas com deficiência (ou a todos aqueles que, no interesse destes, se dirijam ao Provedor de Justiça)
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</b>
<i>Prestar apoio geral ao Provedor de Justiça</i>	<p>Atendimento das chamadas recebidas nas Linhas da Criança, do Cidadão Idoso e do Cidadão com Deficiência (resposta, encaminhamento, proposta de abertura de procedimento)</p> <p>Realização de diligências pontuais em procedimentos que tenham por objeto direitos das crianças e dos jovens, dos cidadãos idosos e das pessoas com deficiência</p> <p>Colaboração, sempre que se justificar, com as unidades temáticas em ações inspetivas em matéria de direitos das crianças, das pessoas idosas e das pessoas com deficiência</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Colaboração na elaboração e na tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça e dinamização da Página do Provedor de Justiça Amiga das Crianças e dos Jovens</p>
<i>Divulgar a atividade do Provedor de Justiça e os meios de acesso</i>	<p>Colaboração com o Gabinete nas ações externas de divulgação da atividade do Provedor de Justiça, em especial, dos serviços telefónicos gratuitos – Linha da Criança, Linha do Cidadão Idoso e Linha do Cidadão com Deficiência – designadamente junto de entidades com responsabilidade na área do apoio social</p> <p>Desenvolvimento, no âmbito do Protocolo com o Ministério da Educação, de atividades e de ações de sensibilização para os direitos humanos da criança em estabelecimentos de ensino</p> <p>Preparação das iniciativas evocativas do Dia Mundial e do Dia Internacional da Criança (1 de junho e 20 de novembro, respetivamente), do Dia Internacional do Idoso (1 de outubro) e do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de outubro)</p>

### Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico e administrativo ao Gabinete do Provedor de Justiça e à Assessoria</i>	<p>Colaboração na preparação e na elaboração do Relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Colaboração e apoio à tramitação procedimental</p> <p>Preparação e divulgação de informação documental e técnica</p>
<i>Melhorar o funcionamento da organização e a qualidade do serviço prestado</i>	<p>Atendimento aos cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça, assegurando o serviço informativo dos queixosos e, se necessário, o respetivo encaminhamento</p> <p>Inserção, no sítio eletrónico, da documentação relativa à atividade processual e editorial do Provedor de Justiça</p>
<i>Assegurar a gestão dos recursos humanos</i>	Atualização na área da formação
<i>Consolidar os processos de planeamento, orçamento e aprovisionamento</i>	<p>Manutenção e controlo orçamental, assegurando o equilíbrio entre a receita e a despesa, de acordo com as orientações da Assembleia da República e da Direção Geral do Orçamento</p> <p>Conservação e manutenção do edifício na vertente da segurança e utilização funcional</p>
<p><i>Desenvolver e aperfeiçoar a rede de conhecimentos e as novas tecnologias da informação e comunicação</i></p> <p><i>e</i></p> <p><i>Colaboração na divulgação externa da instituição</i></p>	<p>Manutenção e funcionamento do sítio eletrónico do Provedor de Justiça, tratamento do sistema informativo e apoio informático ao Gabinete do Provedor de Justiça e à Assessoria</p> <p>Atualização das infraestruturas tecnológicas dos sistemas de informação</p>

## Capítulo IV

### Recursos

#### *Recursos Humanos*

O Provedor de Justiça tem atribuições e competências que exigem uma elevada capacidade técnica dos seus serviços. Contudo, o novo paradigma de gestão, agora orientado essencialmente para o desempenho profissional de excelência, requer uma forte adaptabilidade dos recursos humanos.

O Gabinete do Provedor da Justiça é formado por uma chefe do Gabinete, três adjuntos, quatro secretárias pessoais e três especialistas. À Provedoria de Justiça cabe a tarefa de prestar o apoio técnico e administrativo necessário à realização das atribuições do Provedor de Justiça. Para tal, é a Provedoria de Justiça dotada de serviços compostos pela Assessoria e pela Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo<sup>1</sup>.

A Provedoria de Justiça, no que toca aos seus serviços operacionais, conta com o quadro de quarenta assessores e seis coordenadores, divididos por seis unidades temáticas.

Nos serviços instrumentais (Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo) existem quarenta e dois trabalhadores em exercício de funções, pertencentes às carreiras de técnico superior, assistente técnico e assistente operacional, e distribuídos pelas diferentes áreas: administrativa, processual, financeira, relações públicas, documental e informática.

---

<sup>1</sup> Cf. artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 279/93, de 11 de agosto, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 195/2001, de 27 de Junho.

*Recursos Financeiros*

O orçamento do Provedor de Justiça para 2017 é de €5.269.880,00 distribuído da seguinte forma:

Despesas correntes	5.149.880,00 €
Despesas de investimento	120.000,00 €

## **Capítulo V**

### **Considerações finais**

A planificação anual das atividades, não obstante incidir, naturalmente, em um horizonte do futuro mais próximo e mais imediato, tem que ser ancorada em uma visão estratégica que projete a instituição nos ciclos temporais mais alargados dos médio e longo prazos.

O plano de atividades do Provedor de Justiça para o ano de 2017 é, por conseguinte, um instrumento que espelha um pensamento consolidado e consistente sobre a intervenção deste órgão do Estado em cumprimento da sua missão de promover e de defender os direitos fundamentais de todos os cidadãos. Nesta medida, este plano partilha com os anteriormente gizados para os anos de 2014, 2015 e 2016 o mesmo referente, conferindo-lhe a imprescindível dimensão da estabilidade, tão relevante na vida das organizações. Esta circunstância não impede, todavia, que, no quadro das atividades concretamente previstas para o corrente ano, não exista espaço para inovar através do desenvolvimento de novos projetos e de novas iniciativas. O Provedor de Justiça é, porque assim tem de ser, um órgão do Estado dinâmico, criador e criativo.

Para o ano de 2017 renovam-se as ideias fortes de ambição e de exigência nas iniciativas a desenvolver e nos objetivos a alcançar, sempre com elevado sentido de responsabilidade e de rigor na gestão dos recursos disponíveis, para assim servir, mais e melhor, os nossos concidadãos.