

Plano de Atividades 2018

Introdução

O Plano de Atividades para 2018 para além de ser um instrumento essencial do ciclo anual de gestão que ora se inicia é paralelamente o primeiro plano estruturado em função das linhas orientadoras estabelecidas após a eleição da nova titular deste órgão do Estado.

Esta dupla circunstância reflete-se em algumas das opções tomadas na elaboração deste Plano de Atividades, designadamente com a inclusão de projetos e iniciativas que não esgotam o seu período de vigência no ano a que respeita este documento, mas que se projetam em um horizonte temporal mais alargado.

Neste documento podemos encontrar estabelecidos os principais objetivos operacionais a alcançar pelas diversas estruturas que prestam apoio à Provedora de Justiça, bem como os vários projetos e atividades a desenvolver, atentos os eixos estratégicos fixados. Uma vez que a prossecução da missão confiada ao Provedor de Justiça exige um trabalho articulado e coerente de todos, o Plano de Atividades para o ano de 2018 foi elaborado de uma forma participada, estimulando, assim, a motivação e o empenho dos colaboradores deste órgão do Estado na sua execução.



MF

Capítulo I

Missão

Nos termos do artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e do n.º 1 do artigo 1.º da Lei n. 9/91, de 9 de abril, que aprovou o Estatuto do Provedor de Justiça, este órgão do Estado tem por função primordial a promoção e a defesa dos direitos fundamentais, assegurando, através de meios informais, a justiça e a legalidade do exercício dos poderes públicos. Assim, no que diz respeito à sua atividade de apreciação de queixas que lhe são dirigidas pelos cidadãos, as ações do Provedor de Justiça exercem-se, nomeadamente, no âmbito da atividade dos serviços da administração pública central, regional e local, das Forças Armadas, dos institutos públicos, das empresas públicas ou de capitais maioritariamente públicos ou concessionárias de serviços públicos ou de exploração de bens do domínio público, das entidades administrativas independentes, das associações públicas, designadamente das ordens profissionais, das entidades privadas que exercem poderes públicos ou que prestem serviços de interesse geral (n.º 1 do artigo 2.º do referido Estatuto). No entanto, estão excluídos do âmbito de intervenção deste órgão do Estado os órgãos de soberania e os órgãos de governo próprio das regiões autónomas, com exceção da dimensão administrativa da sua atividade (artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e nos n.º 1, 2 e 3 do artigo 1.º e n.º 2 e 3 do artigo 22.º do Estatuto do Provedor de Justiça).

Todavia, ao longo dos quase 43 anos de história do Provedor de Justiça assistiu-se ao progressivo aumento das responsabilidades deste órgão do Estado e, conseqüentemente, ao alargamento da sua esfera de intervenção.

Em primeiro lugar esse alargamento verificou-se no campo da atividade tradicional de apreciação de queixas. Na verdade, em resultado, designadamente, da alteração da natureza jurídica de entidades prestadoras de serviços essenciais aos cidadãos, a atuação do Provedor de Justiça passou a poder incidir sobre relações



MF

entre particulares que impliquem uma especial relação de domínio, no âmbito da proteção de direitos, liberdades e garantias (n.º 2 do artigo 2.º do referido Estatuto).

Em um outro plano, o Provedor de Justiça é, desde 1999, Instituição Nacional de Direitos Humanos em plena conformidade com os *Princípios de Paris* das Nações Unidas e, por essa razão, acreditado com o estatuto «A» pela Aliança Global de Instituições Nacionais de Direitos Humanos. Esta circunstância determina que o mandato do Provedor de Justiça abranja o desenvolvimento de atividades de divulgação, promoção, monitorização e defesa dos direitos humanos e que correspondentemente interaja com os diversos organismos internacionais que integram o sistema regional e universal de proteção desses direitos.

Recentemente, na sequência da ratificação, pelo Estado Português, do Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes, o Provedor de Justiça foi designado – através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2013, de 20 de maio – como Mecanismo Nacional de Prevenção passando, por isso, a ser responsável pela criação e manutenção de um sistema preventivo de visitas regulares a locais onde se encontram pessoas privadas ou limitadas na sua liberdade, tendo em vista a proteção dos seus direitos.

Atribuições

Gabinete:

Prestar apoio direto e pessoal à Provedora de Justiça.

Assessoria:

Coadjuvar a Provedora de Justiça no exercício das suas funções.

Secretaria Geral

Assegurar o apoio técnico e administrativo indispensável ao funcionamento deste órgão do Estado.

Capítulo II

Eixos estratégicos

A definição das linhas orientadoras da atividade do Provedor de Justiça no cumprimento da sua missão tem necessariamente em consideração o vasto leque de atribuições e de responsabilidades assumidas por este órgão do Estado as quais se projetam, como já foi referido, não apenas no plano nacional, mas também no plano internacional.

Esta realidade exige, por conseguinte, que as opções estratégicas reflitam de um modo transversal as diversas dimensões da intervenção do Provedor de Justiça e que sinalizem uma atuação determinada, eficaz e eficiente no cumprimento da missão que lhe foi confiada.

Como ponto prévio ao elenco dos eixos estratégicos para o ano de 2018 é indispensável que se sublinhe a intervenção deste órgão do Estado no mecanismo extrajudicial de indemnização criado na sequência dos trágicos incêndios florestais que ocorreram em 17 de junho e 15 de outubro de 2017.

Com efeito, o Estado português, através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 157-C, de 27 de outubro e da Resolução do Conselho de Ministros n.º 179/2017, de 28 de novembro, atribuiu à Provedora de Justiça a competência para determinar os montantes indemnizatórios a pagar aos familiares e herdeiros das vítimas mortais e aos feridos graves dos referidos incêndios, em conformidade com os critérios previamente estabelecidos por um Conselho de peritos.

No que diz respeito à fixação das indemnizações devidas aos familiares e herdeiros das vítimas mortais, refira-se que esta tarefa teve início no mês de novembro de 2017, tendo as primeiras decisões sido proferidas e comunicadas aos titulares do direito de indemnização ainda nesse mesmo ano. Em 2018, prosseguirá



MF

a análise dos requerimentos, a elaboração de propostas de indemnização e o envio das ordens de pagamento relativamente a todos os pedidos apresentados no prazo fixado pelo Conselho de peritos (15 de fevereiro de 2018).

Quanto à determinação das indemnizações devidas aos feridos graves e na sequência da fixação dos critérios indemnizatórios por parte do Conselho de peritos, este órgão do Estado elaborou de imediato o modelo de requerimento, dando-se assim início a um processo que se pretende célere, justo e seguro.

Em face da dimensão da tragédia – que atingiu profundamente centenas de pessoas e que abalou de uma forma muito intensa a nossa comunidade – impõe-se, no plano funcional e ético, que a intervenção da Provedora de Justiça seja justa, célere e segura, para que rapidamente chegue aos cidadãos afetados a reparação possível.

Para alcançar esta meta a Provedora de Justiça tem contado com o envolvimento empenhado de todos os colaboradores deste órgão do Estado, o que permitiu criar e manter, desde o primeiro momento, um sistema que juntou as diversas estruturas de apoio, com capacidade de, em tempo útil, proceder à tramitação de todos os requerimentos apresentados.

Não obstante a excecionalidade desta tarefa, é indubitável que muito do trabalho a desenvolver no ano de 2018 será fortemente marcado pelas ações tendentes à sua concretização.

No quadro da atividade do Provedor de Justiça, nas dimensões de apreciação de queixas dos cidadãos, de Instituição Nacional de Direitos Humanos e de Mecanismo Nacional de Prevenção, estabelecem-se, para o ano de 2018 os seguintes eixos estratégicos:

I – Acentuar a ligação do Provedor de Justiça à comunidade e aos cidadãos – «Provedor de Justiça, uma instituição aberta aos cidadãos»



NP

A função primordial deste órgão do Estado sustenta-se na Constituição da República Portuguesa que acolhe, na parte relativa aos direitos e deveres fundamentais do Estado, o direito dos cidadãos a apresentar queixa quanto a ações ou omissões, ilegais ou injustas, por parte dos poderes públicos.

A concretização desta função demanda que a atividade do Provedor de Justiça se centre na defesa dos direitos e dos interesses legítimos dos cidadãos e que, ao mesmo tempo, se criem mecanismos que permitam a participação destes na vida da instituição. Esta circunstância implica uma visão dinâmica, com capacidade de adaptação às novas realidades, de modo a prestar um serviço à comunidade que tenha qualidade e que encontre respostas para os problemas que esta efetivamente sente.

Assim, a promoção da ligação do Provedor de Justiça à comunidade e ao cidadão pressupõe:

a) Definir uma nova estratégia de comunicação

Uma instituição aberta à comunidade é, em primeiro lugar, uma instituição que, de uma forma eficaz e transparente, se dá a conhecer. Que difunde o conteúdo da sua atividade e que se preocupa como esta é apreendida pelos cidadãos. Só nessa medida, só com esse conhecimento, é que podemos esperar que os cidadãos interajam e participem efetivamente no desenvolvimento da ação do Provedor de Justiça.

Para tal é indispensável definir uma nova estratégia de comunicação que, de forma coesa, conjugue os vários meios ao alcance da Provedora de Justiça.

Neste âmbito, será reforçada articulação com os órgãos de comunicação social para que estes possam dar a conhecer as decisões da Provedora de Justiça e as suas iniciativas, contribuindo, assim, para que o público tenha acesso, de um modo célere e claro, à informação.



MP

b) Atualização do sítio institucional eletrónico do Provedor de Justiça

Tendo presente a importância dos meios digitais no acesso à informação e do princípio da transparência que deve nortear todas as organizações, estabelece-se como meta, para o ano de 2018, a reformulação do sítio institucional, de modo a facilitar a experiência de navegação, melhorar a quantidade e a qualidade da informação ao dispor dos cidadãos e constituí-lo como um repositório privilegiado de documentação relevante em matéria de promoção e de defesa dos direitos humanos.

c) Promover a celeridade procedimental na apreciação das queixas, tendo por base processos e instrumentos de trabalho ajustados à atividade

A apreciação das queixas apresentadas pelos cidadãos a propósito das ações ou das omissões dos poderes públicos corresponde, como já foi referido, à primeira e principal atribuição deste órgão do Estado. Por essa razão, o Plano de Atividades de 2018 tem que necessariamente incluir como um dos seus eixos estratégicos a promoção de ações que produzam impacto na melhoria da tramitação dos procedimentos.

Para ir ao encontro desta finalidade importa intervir em três planos: (i) ajustamento do Regulamento Interno; (ii) adaptação dos instrumentos de trabalho; (iii) desenvolvimento de ações de caráter formativo em função das necessidades identificadas pelos colaboradores.

Relativamente ao Regulamento Interno, não sendo necessárias alterações de fundo que modifiquem extensivamente a estrutura da tramitação processual, é todavia fundamental adaptá-lo à atual realidade do funcionamento dos serviços de apoio da Provedora de Justiça, tornando-o mais ágil e potenciador de uma resposta mais rápida às pretensões dos cidadãos.



HP

Quanto à adaptação dos instrumentos de trabalho, sublinha-se a necessidade de aperfeiçoar o sistema informático de gestão processual, corrigindo algumas limitações já identificadas, melhorando as funcionalidades ao dispor dos seus utilizadores e facultando-lhes oferta formativa.

Por último, assinala-se a importância de ser proporcionada oferta formativa regular que permita a atualização de conhecimentos técnicos e científicos dos colaboradores deste órgão do Estado.

II – Densificar as ações de promoção e de proteção dos direitos humanos

O Provedor de Justiça é a única Instituição Nacional de Direitos Humanos portuguesa acreditada internacionalmente e, por essa razão, interlocutor privilegiado no sistema europeu e no sistema universal de promoção e de defesa dos direitos humanos. Para o cumprimento desta missão destaca-se a constante monitorização do grau de concretização dos direitos humanos inscritos em instrumentos de direito internacional dos quais o Estado português é parte. Por outro lado, o mandato do Provedor de Justiça enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos determina a realização de iniciativas de divulgação e de promoção dos direitos humanos, razão pela qual, no âmbito das atividades regulares deste órgão do Estado, se inscrevem a promoção de seminários, colóquios e encontros de natureza semelhante, bem como a realização de outras ações junto da comunidade. Sublinhe-se que esta atividade do Provedor de Justiça é escrutinada internacionalmente, sendo que a avaliação feita pelos organismos responsáveis é determinante para a manutenção do estatuto que presentemente detém.

No domínio das ações a desenvolver no ano de 2018 em matéria de promoção e de defesa dos direitos humanos, destacam-se:



a) Comemoração do 70.º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos

A Declaração Universal dos Direitos Humanos é incontestavelmente um marco fundamental na história do reconhecimento e do aprofundamento dos direitos humanos. Proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas no dia 10 de dezembro de 1948, a Declaração Universal dos Direitos Humanos reconheceu, pela primeira vez, um conjunto de direitos humanos cujo valor, transcendendo as tradições nacionais, se tornou o fundamento do património jurídico e civilizacional que nos é contemporâneo. Por isso mesmo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, para além de fazer parte da ordem jurídica nacional nos termos do artigo 8.º da Constituição da República Portuguesa, é também, conforme o disposto no n.º 2 do artigo 16.º da Constituição, fonte interpretativa e integradora dos preceitos constitucionais e legais em matéria de direitos fundamentais.

Pela importância deste instrumento jurídico, pela relevância que, no plano nacional e internacional, assume a comemoração do 70.º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos, a Provedora de Justiça desenvolverá, no ano de 2018, um leque diversificado de iniciativas que assinalarão esta data comemorativa, sempre em uma perspetiva que potencie a participação da comunidade e que produza efeitos substantivos no âmbito da divulgação dos direitos humanos.

Assim, ao longo do ano de 2018, serão desenvolvidas em todo o território várias atividades, de dimensão local ou nacional; dirigidas aos cidadãos em geral ou a públicos específicos; e que contarão com a participação de organizações públicas e da sociedade civil que partilhem com a Provedora de Justiça a responsabilidade de promover e de concretizar os direitos fundamentais. Para promover a sua divulgação e fomentar a unidade de todas as iniciativas será criado um logotipo específico, ilustrativo da passagem desta efeméride.



HP

O ciclo comemorativo terminará com a realização de uma Conferência Internacional de encerramento que incluirá a apresentação retrospectiva dos resultados alcançados com as iniciativas concretizadas ao longo do ano.

b) Potenciação dos protocolos já celebrados com outras entidades e identificação de novas áreas e de novos parceiros para colaboração

Ao longo dos anos este órgão do Estado tem celebrado vários protocolos através dos quais tem desenvolvido parte da sua atividade de divulgação institucional e de promoção dos direitos humanos. Destacam-se, neste ponto, os protocolos celebrados com a Associação Nacional de Municípios Portugueses, Ministério da Educação e com o Alto Comissariado para as Migrações I.P.

Não obstante os resultados positivos alcançados, para 2018, prevê-se dar início a um novo ciclo de evolução destes protocolos, estruturando, de forma atempada e consistente, a calendarização e o conteúdo das ações a concretizar anualmente. Esta nova realidade permitirá aumentar a quantidade e a diversidade de ações realizadas no âmbito da promoção e defesa dos direitos das crianças e dos jovens, dos migrantes e dos cidadãos em geral.

Todavia, é de igual modo importante identificar, já no ano de 2018, novas áreas de colaboração que permitam trabalhar em domínios importantes da nossa realidade social, designadamente em matéria de promoção e defesa de grupos em risco de maior vulnerabilidade ou de exclusão, como o são as pessoas em situação de incapacidade – em função da idade ou por problema de saúde – ou as pessoas privadas da liberdade.

c) Conceber um manual de atendimento das linhas da criança, do cidadão idoso e da pessoa com deficiência

A atividade desenvolvida pelas linhas de apoio especificamente dirigidas à promoção e defesa dos direitos das crianças, dos cidadãos idosos e das pessoas com deficiência, tem-se mostrado muitíssimo importante para garantir o acesso destes grupos de pessoas ao Provedor de Justiça.

Para que essa atividade se reforce, está prevista, para o ano de 2018, a conceção de um manual de atendimento, o qual será elaborado com a participação dos vários *stakeholders* relevantes nesta matéria.

III – Reforço da cooperação internacional, designadamente no âmbito da Rede de Provedores de Justiça, Comissões Nacionais de Direitos Humanos e demais Instituições de Direitos Humanos da Comunidade de Países de Língua Portuguesa

As obrigações e as responsabilidades do Provedor de Justiça no plano internacional têm aumentado consideravelmente ao longo dos anos, em virtude não só da criação de diversas organizações que zelam pela promoção e defesa dos direitos das pessoas, mas também pelo desenvolvimento do estatuto das instituições nacionais de direitos humanos, as quais têm visto ser-lhes reconhecidos progressivamente um maior conjunto de direitos e de deveres.

De igual modo, no âmbito das relações bilaterais, tem-se assistido a uma cada vez maior ligação entre instituições homólogas, fruto da sociedade global em que vivemos – que aproxima as pessoas, os países e as suas instituições – e em resultado do incremento do número de projetos, que visam essa cooperação, promovidos por várias organizações internacionais.

No ano de 2018 a Provedora de Justiça prosseguirá a sua atividade internacional em conformidade com o cumprimento das obrigações que resultam do seu estatuto e da sua pertença a várias organizações internacionais.

Para isso, a atividade internacional obedecerá a uma estratégia que promova uma participação efetiva e com qualidade, quer no domínio da monitorização dos



MP

direitos humanos – com as correspondentes obrigações de reporte internacional através de contributos autónomos escritos e de respostas a questionários – quer no âmbito da intervenção nos fóruns internacionais direcionados para divulgação das boas práticas institucionais e nacionais em matéria de promoção e defesa dos direitos humanos.

Por outro lado, os contactos internacionais e o fortalecimento das relações com entidades de natureza análoga têm que ser uma oportunidade para o enriquecimento dos conhecimentos e da experiência de toda a instituição.

Pese embora a importância de a Provedora de Justiça manter e reforçar a sua participação em todas as organizações de que faz parte, importa sublinhar a necessidade de colaborar intensamente na dinamização da Rede de Provedores de Justiça, de Comissões Nacionais de Direitos Humanos e demais Instituições de Direitos Humanos da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa. Com efeito, a intervenção no âmbito desta Rede, criada em 28 de maio de 2013, não pode deixar de ser uma prioridade deste órgão do Estado no âmbito da sua atividade internacional. Os profundos laços históricos, culturais e sociais que ligam os Estados, as instituições e os cidadãos dos países que integram esta Rede justificam que a sua atividade seja mais regular e mais profícua na abordagem a temas de interesse comum que atingem os nossos concidadãos.

IV – Incremento da atividade do Mecanismo Nacional de Prevenção

A atividade do Mecanismo Nacional de Prevenção é de particular importância, uma vez que é através dela que se amplia a competência que o Provedor de Justiça detém para efetuar visitas regulares a locais onde se encontram pessoas privadas ou limitadas da sua liberdade, prevenindo-se, assim, a ocorrência de situações violadoras dos direitos fundamentais dessas pessoas.

Assim, para o ano de 2018 está previsto, antes do mais, a definição do plano estratégico a seguir no cumprimento dessas visitas, tendo em conta a sua particular



MP

natureza, nomeadamente o de serem não anunciadas. Do mesmo modo, prevê-se um programa de formação para os visitantes, tendo em vista a melhoria das metodologias e dos instrumentos que suportam a realização das visitas

Assinale-se que, o ano de 2018, realizar-se-á uma visita a Portugal do Subcomité de Prevenção da Tortura, organismo que, no seio das Nações Unidas, verifica o cumprimento das obrigações assumidas pelos Estados em matéria de prevenção da tortura e acompanha a atividade dos Mecanismos Nacionais de Prevenção.

Capítulo III

Objetivos operacionais e atividades previstas

Gabinete da Provedora de Justiça

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Apoio à atividade da Provedora de Justiça</i>	<ul style="list-style-type: none">• Prestar informações e dar apoio ao processo de tomada de decisão da Provedora de Justiça;• Elaborar o plano anual de atividades;• Organizar a elaboração, tradução e divulgação do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República;• Apreciar e apoiar na análise de queixas e preparação de iniciativas de fiscalização da constitucionalidade• Apreciar as decisões de arquivamento e de indeferimento liminar das comunicações dirigidas



MP

	<p>ao Provedor de Justiça</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar a revista de imprensa diária;• Elaborar estudos e respostas a pedidos de informação, questionários e outras solicitações de instituições nacionais e internacionais;• Proceder ao levantamento, tratamento e aprofundamento da informação relativa às matérias de cooperação internacional;• Prestar apoio à monitorização do cumprimento das obrigações internacionais assumidas pelo Estado em matéria de direitos humanos e elaborar os contributos da Provedora de Justiça para os organismos nacionais e internacionais;• Apoiar a Provedora de Justiça no cumprimento das Resoluções do Conselho de Ministros quanto à fixação das indemnizações a atribuir aos familiares das vítimas mortais e aos feridos graves dos incêndios florestais ocorridos entre 17 e 24 de junho e 15 e 16 de outubro de 2017 (RCM n.º 157-C/2017 e RCM n.º 179/2017).• Reformular o sítio eletrónico institucional• Planificar e executar ações de divulgação e de promoção dos direitos humanos;• Participar na organização de actividades de dimensão local e nacional comemorativas do 70.º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos;• Divulgar a atividade da Provedora de Justiça
--	---



MP

	junto da Comunicação Social.
<p><i>Promover a cooperação Internacional</i></p>	<p>No âmbito da cooperação internacional, a atividade da Provedora de Justiça, no ano de 2018, desenvolver-se-á no contexto das diversas organizações internacionais que integra ou com que colabora, bem como no plano das relações bilaterais com instituições homólogas;</p> <ul style="list-style-type: none">• Rede De Provedores de Justiça, Comissões Nacionais de Direitos Humanos da CPLP:<ul style="list-style-type: none">- Diligenciar, em estreita cooperação com os membros da Rede, pelo desenvolvimento periódico e regular da sua atividade;• Alto Comissariado para os Direitos Humanos das Nações Unidas:<ul style="list-style-type: none">- Colaborar na resposta a pedidos de informação sobre questões que envolvam a concretização dos direitos humanos em Portugal;• Aliança Global de Instituições Nacionais de Direitos Humanos (GANHRI):<ul style="list-style-type: none">- Participar na Assembleia Geral, Seminário Anual e elaborar contributos escritos, no âmbito da atividade desta instituição;• Rede Europeia de Instituições Nacionais de Direitos Humanos (ENNHRI):<ul style="list-style-type: none">- Participar na Assembleia Geral, Seminário Anual e nas reuniões dos grupos de trabalho;• Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA):

	<ul style="list-style-type: none">- Participar nas atividades desenvolvidas pela FRA, designadamente em matéria de formação e de outras ações de divulgação e de promoção dos direitos humanos;• Rede de Provedores de Justiça da União Europeia:<ul style="list-style-type: none">- Participar na Reunião Anual da Rede;• Conselho da Europa (CoE):<ul style="list-style-type: none">- Aprofundar a cooperação com o Alto-comissário para os direitos humanos e com os demais organismos que, no âmbito desta organização, desenvolvem atividades de promoção e de defesa dos direitos humanos;• Federação Ibero-americana de Ombudsman (FIO):<ul style="list-style-type: none">- Participar na Conferência anual, Assembleia Geral e nas reuniões do Conselho Reitor- Participar nas reuniões e atividades promovidas pelas Redes Temáticas desta organização;• Instituto Internacional do Ombudsman (IOI):<ul style="list-style-type: none">- Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo IOI, quer na vertente mundial, quer na vertente europeia;• Associação de Ombudsman do Mediterrâneo (AOM):<ul style="list-style-type: none">- Participar na Conferência e Assembleia Anual;• Instituto Europeu de Ombudsman (EOI):<ul style="list-style-type: none">- Colaborar nas iniciativas promovidas por esta
--	--



	<p>organização;</p> <ul style="list-style-type: none">• Colaborar nas iniciativas Projeto MAC-DEMOS de cooperação transfronteiriça: Rede de Provedores de Justiça – Construir juntos uma administração mais eficaz, responsável e ética;• Cooperação multilateral e bilateral:<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvimento de ações promoção e de divulgação dos direitos humanos com instituições homólogas, designadamente as de países de língua oficial portuguesa;- Concretização de projetos <i>twining</i>, através de prévia elaboração de candidatura e participação em projetos <i>taix</i>;
<p><i>Aprofundar a divulgação, no plano interno e internacional, da atividade da Provedora de Justiça</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Dar a conhecer à comunidade e às instituições nacionais e internacionais a atividade da Provedora de Justiça, no âmbito das diversas dimensões do seu mandato (apreciação de queixas, instituição nacional de direitos humanos e mecanismo nacional de prevenção);• Reforçar, desenvolver e publicitar as atividades de promoção e de proteção dos direitos humanos, ao abrigo dos protocolos que foram celebrados com o Alto Comissariado para as Migrações, Associação Nacional dos Municípios Portugueses e Ministério da Educação;• Participar em conferências, encontros, seminários e outras ações que promovam o conhecimento da atividade desenvolvida pelo Provedor de



14

	Justiça.
<i>Apoiar a atividade do Mecanismo Nacional de Prevenção</i>	<ul style="list-style-type: none">• Representar a Provedora de Justiça na Comissão de Coordenação do Mecanismo Nacional de Prevenção;• Participar e prestar apoio às visitas do Mecanismo Nacional de Prevenção;• Aprofundar a colaboração com a sociedade civil e com a academia, tendo em vista a melhoria das metodologias e dos instrumentos que suportam a realização das visitas.

Objetivos e atividades comuns às Unidades Temáticas que integram a Assessoria da Provedora de Justiça

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar a apreciação preliminar de comunicações dirigidas à Provedora de Justiça;• Elaborar as 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;• Proceder à tramitação e instrução de procedimentos abertos;• Diligenciar pela realização de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos



MP

	<p>assessores;</p> <ul style="list-style-type: none">• Reforçar a celeridade e transparência na informação.
<p><i>Apoio geral à Provedora de Justiça</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Apoiar a Provedora de Justiça no cumprimento das Resoluções do Conselho de Ministros quanto à fixação das indemnizações a atribuir aos familiares das vítimas mortais e aos feridos graves dos incêndios florestais ocorridos entre 17 e 24 de junho e 15 e 16 de outubro de 2017 (RCM n.º 157-C/2017 e RCM n.º 179/2017);• Colaborar na elaboração e tradução do relatório anual da Provedora de Justiça à Assembleia da República;• Colaborar na divulgação da atividade da Provedora de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos;• Colaborar com o Gabinete da Provedora de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações;• Colaborar na reformulação e atualização do sítio eletrónico da Provedora de Justiça;• Elaborar estudos e pareceres;• Realizar as inspeções que se mostrem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos;• Participar em ações de formação, conferências, seminários e colóquios;



MNP

	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar na elaboração de documentos de informação.
<p><i>Apoio à Provedora de Justiça no âmbito dos compromissos internacionais</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participar em ações de cooperação internacional.

Não obstante as Unidades Temáticas que prestam assessoria à Provedora de Justiça terem em comum a maioria dos objetivos operacionais a alcançar e das atividades a realizar no ano de 2018 há, todavia, especificidades de cada uma dessas Unidades que importa assinalar:

Direitos ambientais, urbanísticos e culturais; serviços públicos essenciais

Unidade Temática 1

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Apoio à Provedora de Justiça enquanto MNP</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de visitas a locais de detenção; • Diligenciar pela realização de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos visitantes.

Direitos dos agentes económicos, dos contribuintes e dos consumidores

Unidade Temática 2

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Apoio geral à Provedora de Justiça</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar deslocações para reuniões (todas, previsivelmente, na zona de Lisboa), nomeadamente com:<ul style="list-style-type: none">a) O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, o Instituto da Segurança Social, IP e o Instituto de Informática, IP, preferencialmente em reunião conjunta com os três institutos e com as Unidades Temáticas 2 e 3, a fim de dar sequência a trabalho já iniciado em 2016, também em conjunto com a Unidade Temática 3, visando conhecer e contribuir para ultrapassar as fragilidades da Segurança Social no que diz respeito à identificação e quantificação de dívidas, à extração das respetivas certidões e, por fim, à instauração e tramitação de processos de execução fiscal.b) Alguns serviços da área dos transportes e/ou da AT, caso o número e o tipo de queixas que venham a ser dirigidas à Provedora de Justiça sobre a cobrança, por esta última entidade, de coimas decorrentes de transgressões ocorridas em transportes coletivos de passageiros, o justifique.

MF

Direitos Sociais

Unidade Temática 3

Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Apoio geral à Provedora de Justiça</i></p>	<ul style="list-style-type: none">• Realização de diversas reuniões que implicarão deslocações apenas na região de Lisboa, nomeadamente com:<ul style="list-style-type: none">a) O Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, IP, prosseguindo a prática de reuniões regulares para avaliação de procedimentos, recolha de elementos e de esclarecimentos necessários à atividade instrutória.b) A Direção do Centro Nacional de Pensões e com Departamentos dos Serviços Centrais do ISS, IP 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, visando a harmonização e uniformização de boas práticas administrativas pelos serviços da segurança social;c) O Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, o Instituto da Segurança Social, IP e o Instituto de Informática, IP, preferencialmente em reunião conjunta com os três institutos e com as Unidades Temáticas 2 e 3, a fim de dar sequência a trabalho já iniciado em 2016, também em conjunto com a Unidade Temática 2, visando conhecer e contribuir para ultrapassar as dificuldades da Segurança Social no que diz respeito à



	<p>identificação e quantificação de dívidas, à extração das respetivas certidões e, por fim, à instauração e tramitação de processos de execução fiscal;</p> <p>d) A Direção da Caixa Geral de Aposentações, IP para avaliação de procedimentos, recolha de elementos 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;</p> <p>e) Outras entidades, nomeadamente, Secretária Estado da Segurança Social e Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência.</p>
--	--

Direitos dos trabalhadores	
Unidade Temática 4	
Objetivos operacionais	Atividades
<p><i>Apoio geral à Provedora de Justiça</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhar dos procedimentos de certificação das doenças profissionais e da aplicação do regime das doenças profissionais aos trabalhadores em funções públicas.

MP

Direito à justiça e à segurança	
Unidade Temática 5	
Objetivos operacionais	Atividades
<i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar deslocações periódicas às Extensões das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.
<i>Apoio à Provedora de Justiça enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção</i>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar visitas a locais de detenção; Realizar de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos visitantes.
<i>Apoio à Provedora de Justiça no âmbito dos compromissos internacionais</i>	<ul style="list-style-type: none"> Participar em ações de cooperação internacional — em particular relativas ao projeto MAC-DEMOS de cooperação transfronteiriça: Rede de Provedores de Justiça — Construir juntos uma administração mais eficaz, responsável, transparente e ética.

Direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade	
Unidade Temática 6	
Objetivos operacionais	Atividades
<i>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</i>	<ul style="list-style-type: none"> Preparar as iniciativas de fiscalização da constitucionalidade ou legalidade.



MP

<i>Apoio à Provedora de Justiça enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção</i>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar visitas a locais de detenção;• Realizar as ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos visitantes.
--	---

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

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Prestar apoio geral à Provedora de Justiça</i>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o atendimento das chamadas recebidas nas Linhas da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência (resposta, encaminhamento, proposta de abertura de procedimento);• Realizar as diligências pontuais, no âmbito de processos que tenham por objeto direitos das crianças e jovens, dos cidadãos idosos e das pessoas com deficiência;• Colaborar na divulgação da atividade da Provedora de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, designadamente;<ul style="list-style-type: none">- Desenvolvendo ações no âmbito do Protocolo celebrado com o Ministério da Educação, em especial em estabelecimentos de ensino;- Participando na celebração do Dia Mundial e do Dia Internacional da Criança (1 de junho e



MF

	<p>20 de novembro, respetivamente), do Dia Internacional do Idoso (1 de outubro) e do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de dezembro);</p> <ul style="list-style-type: none">• Colaborar com as unidades temáticas sempre que estejam em causa direitos das crianças, das pessoas idosas e das pessoas com deficiência;• Colaborar com o Gabinete da Provedora de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações;• Colaborar na elaboração e tradução do relatório anual da Provedora de Justiça à Assembleia da República;• Colaborar na atualização do sítio eletrónico da Provedora de Justiça e na dinamização da Página web amiga das crianças e dos jovens;• Elaborar o relatório estatístico mensal referente ao funcionamento das Linhas de Atendimento.
--	--

Secretaria Geral

Objetivos operacionais	Atividades
<i>Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico e administrativo ao Gabinete da Provedora de Justiça e à Assessoria</i>	<ul style="list-style-type: none">• Colaborar na preparação e na elaboração do Relatório anual da Provedora de Justiça à Assembleia da República;• Colaborar e apoiar a tramitação procedimental;



	<ul style="list-style-type: none">• Preparar e divulgar informação documental e técnica.
<i>Melhorar o funcionamento da organização e a qualidade do serviço prestado</i>	<ul style="list-style-type: none">• Atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça, assegurando o respetivo serviço informativo e, se necessário, o seu encaminhamento;• Inserir, no sítio eletrónico, da documentação relativa à atividade processual e editorial da Provedora de Justiça;• Aperfeiçoar metodologias de trabalho;• Implementar planos de proteção e evacuação em caso de incêndio/sismo.
<i>Assegurar a gestão dos recursos humanos</i>	<ul style="list-style-type: none">• Atualizar a área da formação;• Adaptar o Mapa de Pessoal aos novos desafios.
<i>Consolidar os processos de planeamento, orçamento e aprovisionamento</i>	<ul style="list-style-type: none">• Manter o 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;• Conservar e manter o edifício nas vertentes da segurança e utilização funcional;
<i>Desenvolver as novas tecnologias da informação e comunicação</i> <i>e</i> <i>Colaborar na divulgação externa da instituição</i>	<ul style="list-style-type: none">• Manter em funcionamento o sítio eletrónico do Provedor de Justiça;• Manter o sistema informativo e prestar apoio informático;• Atualizar as infraestruturas tecnológicas dos sistemas de informação.