

PLANO DE ATIVIDADES 2016

Notas Introdutórias

A planificação anual das atividades deste órgão do Estado para o ano de 2015 privilegiou como horizontes finalísticos o melhoramento do sistema de gestão processual e o reforço da sua atividade na veste de Instituição Nacional de Direitos Humanos.

Em 2015 foi possível concretizar a entrada em produção do novo sistema de gestão processual, com particular impacto na atividade tradicional de apreciação de queixas que o Provedor de Justiça quotidianamente desenvolve, permitindo alcançar, ainda que de um jeito gradual, a desmaterialização dos atos processuais e, com isso, criar condições para uma maior eficácia dos fluxos de trabalho.

No ano de 2015 comemorou-se o 40.º aniversário da instituição do Provedor de Justiça no ordenamento português, levando-se a cabo diversas iniciativas que visaram o desiderato de promover e de reforçar a divulgação institucional deste órgão do Estado junto dos cidadãos. Não obstante o término dessas comemorações, é imperioso manter-se, de maneira contínua e instantânea, a difusão do papel deste órgão do Estado e, neste ano de 2016 em particular – quer no patamar interno, quer no patamar internacional –, da sua atuação na veste de Instituição de promoção e de defesa dos direitos humanos.

Eis, por conseguinte, os eixos estratégicos que se estabelecem para o ano de 2016: o melhoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão e o aprofundamento da cultura de respeito pelos direitos humanos.

O Provedor de Justiça desempenha, igualmente, as funções que lhe foram atribuídas pelo Estado português de Mecanismo Nacional de Prevenção. A atividade a desenvolver no ano de 2016 pelo Mecanismo Nacional de Prevenção, em observância do princípio da autonomia inscrito no Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e outras Pe-

nas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes, consta de plano de atividades autônomo.

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, de acordo com o seu Estatuto com consagração constitucional e em lei ordinária, o órgão do Estado que tem por função principal a defesa e a promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos, assegurando, através de meios informais, a justiça e a legalidade do exercício dos poderes públicos¹.

O Provedor de Justiça, para além da atividade tradicionalmente atribuída a esta figura, é, como se disse, uma Instituição Nacional de Direitos Humanos, acreditada com estatuto “A” pelo Comité Coordenador das Instituições Nacionais para a Promoção e Proteção de Direitos Humanos (ICC). É, por conseguinte, a única instituição em Portugal a deter este estatuto, 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.

¹ 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, que aprovou o Estatuto do Provedor de Justiça.

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

Tendo sempre por horizonte matricial o desenvolvimento da missão do Provedor de Justiça na promoção e na proteção dos direitos fundamentais, estabelecem-se, para o ano de 2016, os seguintes eixos estratégicos:

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

O melhoramento da qualidade do serviço prestado ao cidadão deve constituir-se como um eixo central e prioritário na atividade de todas as instituições públicas e, por sobre tudo, do Provedor de Justiça, enquanto órgão do Estado com a particular missão de promoção e de defesa dos direitos fundamentais.

Por esta razão, o planeamento da atividade do Provedor de Justiça não pode deixar de tomar em consideração o desenvolvimento de ações especialmente dirigidas aos recursos humanos e técnicos que se encontram ao serviço deste órgão do Estado e, por esse motivo, ao serviço dos cidadãos.

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

Como se disse, a atividade do Provedor de Justiça desenvolve-se por diferenciados campos de intervenção que exigem uma constante, efetiva e presente atualização de conhecimentos técnicos e científicos. Na verdade, a crescente complexidade das questões que são trazidas ao Provedor de Justiça, bem como todas aquelas em que este órgão do Estado intervém, mercê das suas competências no plano internacional, convocam uma aposta forte no aprofundamento da qualificação dos recursos humanos.

Por conseguinte, e à semelhança do que vem acontecendo, durante o ano de 2016 prevê-se a participação de colaboradores deste órgão do Estado em ações formativas, inicial e contínua, quer no âmbito de temáticas especialmente importantes tendo por hori-

zonte o âmbito de intervenção daquele órgão, mas também em áreas técnicas de suporte (p.g., tecnologias de informação).

b) Aperfeiçoamento do sistema informático de gestão processual

Tendo sido concretizado um novo sistema de gestão processual no mês de abril do ano transato, é importante para 2016 dar continuidade ao investimento feito. Este sistema permitiu dar início, de modo gradual, à desmaterialização procedimental e, com isso, foram criadas condições para que se obtenham ganhos de eficácia e de eficiência, com repercussões na qualidade do serviço prestado ao cidadão.

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

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

No ano de 2015 o Provedor de Justiça comemorou o 40.º aniversário deste órgão do Estado na defesa da democracia, do Estado de Direito e dos direitos fundamentais dos cidadãos. A ideia forte que inspirou aquela comemoração – que se materializou em múltiplas iniciativas de natureza diversa – consubstanciou-se no mote “40 anos com o Cidadão”.

O ciclo de comemorações, cristalizando os laços que unem matricialmente o Provedor de Justiça à comunidade, encerrar-se-á, no ano de 2016, com a apresentação do livro evocativo da história deste órgão do Estado.

Ao mesmo tempo, partindo do substrato do reforço de divulgação institucional com vista a dar a conhecer as diferentes vertentes de intervenção do Provedor de Justiça – enquanto órgão do Estado independente e constitucionalmente vinculado à defesa dos direitos humanos –, projeta-se, para o ano de 2016, o desenvolvimento dessa atividade no sentido da promoção e defesa dos referidos direitos humanos.

I – No patamar interno:

a) Desenvolvimento da atividade do Provedor de Justiça enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos

Como se disse, o Provedor de Justiça é atualmente – e desde 1999 – a única Instituição Nacional de Direitos Humanos portuguesa com atribuição do estatuto “A” pelo ICC, junto das Nações Unidas. Esta dimensão de Instituição Nacional de Direitos Humanos que o Provedor de Justiça assume, e que se traduz naturalmente na sua atividade, impõe o cumprimento de obrigações, nacionais e internacionais, de promoção e de proteção dos direitos fundamentais.

Com vista a materializar a finalidade de promoção primeiramente mencionada, pretende-se, em 2016, desenvolver significativamente os protocolos já celebrados com diversas instituições.

Por conseguinte, no âmbito do protocolo celebrado com o Alto Comissariado para as Migrações, estabelecem-se como objetivos essenciais: a reedição do “*volantini*” do Provedor de Justiça especialmente dirigido aos imigrantes, incluindo a sua tradução em diversos idiomas; e a organização conjunta de *workshop*, dirigido a colaboradores do Centro Nacional de Apoio ao Imigrante, em que se pretende divulgar o papel do Provedor de Justiça na defesa dos direitos fundamentais.

Paralelamente, no âmbito do protocolo celebrado com o Ministério da Educação, projeta-se 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.

Já no que toca à dimensão de defesa dos direitos humanos como um outro horizonte finalístico de uma Instituição Nacional de Direitos Humanos, o Provedor de Justiça concretizará ações inspetivas, elaborará relatórios temáticos sobre particulares dimensões de específicos direitos fundamentais e emitirá, caso se justifique, as recomendações ou outras tomadas de posição, visando a reparação das ofensas perpetradas contra aqueles direitos e, também, prevenindo futuras violações.

b) Boletim Informativo

O *Boletim Informativo* do Provedor de Justiça, criado em setembro de 2014, revelou-se um importante instrumento de divulgação institucional. Todavia, urge repensar a sua apresentação gráfica, assim como os seus conteúdos.

Por conseguinte, no ano de 2016, projeta-se não só a continuidade do *Boletim Informativo*, nas versões portuguesa e inglesa, mas também a renovação da imagem aliada ao estabelecimento de uma nova periodicidade de divulgação que passará a ser bimensal. De igual modo, no que toca aos conteúdos a desenvolver pretende-se que este instrumento possa espelhar, de uma maneira mais profunda, a atividade e o âmbito de intervenção deste órgão do Estado.

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

As dimensões em que se manifesta a atividade do Provedor de Justiça estendem-se, de um jeito intenso, para outros espaços geográficos. Na verdade, o recorte estatutário deste órgão do Estado – orientado para a defesa e para a promoção dos direitos humanos – pressupõe, desde logo, a sua natural abertura para a criação e aprofundamento de laços com instituições internacionais com as quais partilha aqueles desideratos.

O contínuo labor do Provedor de Justiça, nesta profícua colaboração institucional, contribui inequivocamente para a afirmação do Estado português em uma área tão importante da diplomacia internacional como a dos direitos humanos.

Por conseguinte, o Provedor de Justiça filia-se em diversas organizações internacionais e participa ativamente em projetos plurinacionais – isoladamente ou em parceria com instituições homólogas –, dando corpo, por essa via, a obrigações internacionalmente assumidas pelo Estado português, garantindo simultaneamente um prestígio externo que funciona como fonte remota de acrescidas garantias de independência.

Tendo, ainda, em consideração a importância que o Provedor de Justiça dá à atividade formativa, continuar-se-ão também a desenvolver esforços, junto de instituições

homólogas e de instituições internacionais de direitos humanos, com vista à colaboração e à promoção de atividades para capacitação técnica dos colaboradores daquelas entidades.

No que tange à atividade e às preocupações naturais do Provedor de Justiça enquanto *Ombudsman* e, por sobre tudo, reforça-se que, enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, esta nova realidade repercute-se por diversas vias, que exigirão a sua atenção e intervenção no decurso de 2016, à semelhança do que veio sucedendo nos anos transatos:

– *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)*

Em 28 de maio de 2013 foi formalmente criada, através da Declaração de Lisboa, a Rede de Provedores de Justiça da CPLP que, *ab initio*, tem como membros 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, 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 Direitos Humanos e Justiça de Timor Leste e, finalmente, o Provedor de Justiça de Portugal. Mais recentemente – desde 22 de abril de 2015 – o Provedor de Justiça de Cabo Verde passou a integrar, como membro, a mencionada Rede de Provedores de Justiça da CPLP, tendo sido também reconhecido o estatuto de membro observador a Comissão Interministerial dos Direitos Humanos de S. Tomé e Príncipe.

No intuito de promover e intensificar a atividade da Rede de Provedores de Justiça da CPLP, o Provedor de Justiça propôs formalmente – na última reunião da mencionada Rede que teve lugar em Lisboa, em 22 de abril 2015 – a criação de um *Fórum Temático* tendo por objeto o tratamento das questões específicas das populações rurais e das comunidades isoladas. O documento que corporizou esta proposta servirá de base de trabalho, devendo ser objeto de aprofundada discussão na próxima reunião, que terá lugar no Brasil, previsivelmente em setembro de 2016.

Por outro lado, nos contactos estabelecidos com os países que constituem esta Rede tem sido abordada a questão da formação e troca de experiências, prevendo-se que, em 2016, à semelhança do que sucedeu no ano transato, venham a ser organizadas diversas iniciativas, visando a cooperação com vista à mútua capacitação dos colaboradores das instituições do universo da lusofonia.

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

O Provedor de Justiça é também membro da FIO, ocupando atualmente a vice-presidência do Conselho Reitor para a região europeia.

Este espaço de intervenção viu reforçado o seu interesse estratégico com a admissão da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão da República do Brasil, alargando a atividade que vem sendo desenvolvida a um universo muitíssimo mais lato de falantes da língua portuguesa. Assim, para o ano de 2016, constitui propósito participar ativamente na definição das linhas estratégicas da FIO, reforçando também no desenvolvimento de projetos que se enquadrem no âmbito das prioridades estabelecidas em matéria de direitos humanos.

A tudo isto acresce a participação regular nas diversas iniciativas programadas seja no âmbito dos órgãos da FIO, seja no âmbito do trabalho desenvolvido pelas quatro redes temáticas desta organização internacional em que o Provedor de Justiça está representado (Rede sobre as Mulheres, Rede sobre as Crianças e Adolescência, Rede de Comunicadores da FIO e, a mais recentemente criada, Rede sobre Migrantes e Tráfico de Seres Humanos).

– *Participação em iniciativa desenvolvida pela Associação de Ombudsman do Mediterrâneo (AOM)*

Inserindo-se em iniciativa desenvolvida pela AOM com o apoio do Conselho da Europa, através da Comissão de Veneza, o Provedor de Justiça foi convidado a participar num projeto de avaliação e capacitação da instituição tunisina *Médiateur Administratif*.

Este projeto, inicialmente pensado para ter lugar no segundo semestre de 2015, conheceu sucessivos adiamentos, em parte ditados por alteração das condições de segurança na sequência do atentado terrorista de *Sousse*, na costa oriental da Tunísia, que ocorreu em junho daquele ano. Prevê-se agora que a missão de avaliação possa ter lugar já no mês de fevereiro de 2016, devendo seguir-se a elaboração de um relatório detalhado sobre o funcionamento da instituição beneficiária, com base no qual serão desenhadas, pelo menos, três missões de peritos internacionais em que o Provedor de Justiça estará representado.

– *Projetos Twinning e Projetos Taixex*

No mês de novembro de 2015, o Provedor de Justiça participou em uma missão de cooperação internacional no âmbito da proteção dos direitos dos migrantes, assente em projeto *Taixex* que tinha a Ucrânia como país beneficiário. Desta missão resultaram expectativas de uma cooperação futura mais alargada que poderá ganhar forma no decurso de 2016.

Também no segundo semestre de 2015, o Provedor de Justiça recebeu e acompanhou, durante uma semana, uma alta delegação do *Ombudsman* da Turquia, que se inteirou detalhadamente do funcionamento deste órgão do Estado através de uma sucessão de encontros desenhados especificamente para esse efeito, visando diversos objetivos, entre os quais se contava o de habilitar a instituição turca a discutir e negociar as alterações ao respetivo estatuto legal.

No âmbito do projeto *Twinning* em que esta iniciativa se inseriu, desenvolvida com base numa parceria entre Espanha e França, e em que Portugal participa como parceiro externo, teve já lugar uma visita de um perito do Provedor de Justiça a Ancara, a que se deverão seguir ainda três missões, nos primeiros meses de 2016, envolvendo cinco peritos desta instituição, para abordagem de temas relacionados com refugiados e migrantes, com os direitos da mulher e com a Convenção Europeia de Direitos Humanos e acesso ao Tribunal Europeu dos Direitos Humanos.

Ainda neste particular contexto, em 2015 foi também solicitada, através do Ministério dos Negócios Estrangeiros, a colaboração do Provedor de Justiça em missão a desenvolver na República do Azerbaijão, sendo expectável que este projeto se venha a concretizar no decurso de 2016.

Capítulo III
Objetivos Operacionais - Atividades

GABINETE	
Objetivos operacionais	Atividades
Divulgação da instituição no domínio nacional e internacional	<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>
Assessoria geral ao Provedor de Justiça	<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 Boletim Informativo</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>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>

Cooperação Internacional	<p>No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2016 as seguintes atividades:</p> <p>UNIÃO EUROPEIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunião da Rede de Provedores de Justiça da União Europeia ● Reunião anual da FRA <p>CONSELHO DA EUROPA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fortalecimento da cooperação estabelecida com o Comissário para os direitos humanos e os demais Provedores europeus e outras Instituições Nacionais de Direitos Humanos europeus <p>COMITÉ DE COORDENAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES NACIONAIS PARA A PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (ICC):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunião Anual e Assembleia Geral do ICC e reuniões dos grupos de trabalho <p>REDE EUROPEIA DE INSTITUIÇÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS (ENNHRI):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunião anual e elaboração de contributos no âmbito da atividade desta instituição <p>FEDERAÇÃO IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conferência anual e Assembleia Geral ● Reuniões do Conselho Reitor ● Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelas quatro Redes Temáticas desta Instituição <p>ASSOCIAÇÃO DE OMBUDSMAN DO MEDITERRÂNEO (AOM):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conferência e Assembleia Anual <p>REDE DE PROVIDORES DE JUSTIÇA, COMISSÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS DA CPLP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Reunião anual dos seus membros ● Prosseguimento das ações e iniciativas promovidas pela Rede <p>Bilateral:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ações de formação bilateral com Provedores de Justiça e ou Instituição Nacional de Direitos Humanos da CPLP ● Concretização de “projetos <i>twinning</i>”, através de prévia elaboração de candidatura e participação em “projetos <i>taïex</i>” <p>INSTITUTO INTERNACIONAL DO OMBUDSMAN (IOI):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo IOI <p>INSTITUTO EUROPEU DE OMBUDSMAN (EOI)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo EOI
--------------------------	--

ASSESSORIA

Direitos ambientais, urbanísticos e culturais – Unidade Temática 1	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</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 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>Participação em reuniões de concertação com os departamentos municipais de urbanismo e de ambiente (ou com os departamentos jurídicos) de Lisboa, Porto, Braga e Cascais</p> <p>Compilação temática das principais tomadas de posição do Provedor de Justiça em matéria de habitação e urbanismo</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios</p>

Direitos dos agentes económicos, dos contribuintes e dos consumidores – Unidade Temática 2	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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</p> <p>Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos dos agentes económicos, dos contribuintes e dos consumidores</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</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 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 deslocações para reuniões, designadamente, com alguns serviços centrais da Autoridade Tributária e Aduaneira, em especial com a Direção de Serviços do IRS e alguns serviços do sector dos transportes</p> <p>Realização de visitas de inspeção</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios</p>

Direitos sociais - Unidade Temática 3	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</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 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. (ISS, IP), 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 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) a Direção da Caixa Geral de Aposenta-</p>

	<p>ções, I.P. 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; d) os Conselhos Diretivos do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. e do Instituto de Informática, I.P.</p> <p>Realização de visitas de inspeção</p> <p>Elaboração de estudos</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios</p>
--	---

Direitos dos trabalhadores – Unidade Temática 4	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Realização de ações de verificação da regularidade da utilização pela Administração Pública de contratos destinados à realização de trabalho socialmente necessário por desempregados inscritos nos centros de emprego</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</p>

Direito à justiça e segurança – Unidade Temática 5	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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 segurança</p> <p>Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</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 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>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios</p>

Direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade – Unidade Temática 6	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<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>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na elaboração e 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</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 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 que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios</p>

N-CID Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência	
Objetivo geral	Melhorar a qualidade do serviço prestado às crianças, às pessoas idosa e às pessoas com deficiência
Objetivos operacionais	Atividades
Prestar apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Atendimento das chamadas recebidas nas Linhas da Criança, do Idoso e da Pessoa 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 jovens, dos cidadãos idosos e das pessoas com deficiência, quer tenham sido abertos por sugestão do Núcleo, quer a solicitação dos serviços</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 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>
Divulgar a atividade do Provedor de Justiça e os meios de acesso	<p>Colaboração nas ações externas de divulgação da atividade do Provedor de Justiça e, em especial, dos serviços telefónicos gratuitos – Linha da Criança, Linha do Idoso e Linha da Pessoa com Deficiência – designadamente junto de entidades com responsabilidade na área do apoio social</p> <p>Operacionalização do Protocolo com o Ministério da Educação, designadamente levando a efeitos ações de divulgação em estabelecimentos de ensino</p> <p>Participação na celebração do Dia Mundial e do Dia Internacional da Criança (1 de junho e 20 de novembro, respetivamente)</p> <p>Participação na celebração do Dia Internacional do Idoso (1 de outubro)</p> <p>Participação na celebração do Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de outubro)</p>

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

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 pelo Chefe do Gabinete, três Adjuntos, quatro Secretárias e três Colaboradores especializados. 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 Administrativo².

A Provedoria de Justiça, no campo dos 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 três trabalhadores em exercício de funções, pertencentes à carreira técnica superior, assistente técnica e assistente operacional, e distribuídos pelas diferentes áreas: administrativa, processual, financeira, relações públicas, documental e informática.

² 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

A proposta³ de orçamento do Provedor de Justiça para 2016 é de € 5.019.880,00. As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições deste órgão do Estado.

Despesas correntes	4.899.880,00 €
Despesas de investimento	120.000,00 €

³ À data da elaboração do presente plano de atividades para o ano de 2016 não está ainda em vigor o orçamento do Estado para o referido ano.

Capítulo V

Considerações finais

Este plano de atividades apresenta-se, por um lado, como um instrumento de desenvolvimento e consolidação da matriz referencial estabelecida, nos anos de 2014 e 2015, por este órgão do Estado, sem contudo, e por outro lado, deixar de acrescentar um traço inovador às atividades ora previstas.

A multiplicidade de funções que presentemente estão confiadas ao Provedor de Justiça encontra expressão concreta no vasto e diverso conjunto de atividades que este órgão do Estado desenvolverá durante o ano de 2016.

A ambição e exigência que caracterizam o presente plano de atividades – sabemo-lo bem – têm, no rigor da gestão de recursos disponíveis, o cimento agregador a uma profícua cultura de direitos humanos, pilar essencial em um Estado de Direito democrático, bem servindo, por conseguinte, todos os cidadãos.