

PLANO DE ATIVIDADES 2014

Notas Introdutórias

1. A definição dos objetivos operacionais e das estratégias das organizações constitui um importante instrumento de planeamento do trabalho do ciclo anual de gestão.

As prioridades agora estabelecidas articulam-se com a missão do Provedor de Justiça, bem como com as várias atribuições dos seus serviços de apoio: Gabinete, Assessoria e Direção de Serviços Administrativos e Financeiros.

Assim, definem-se as seguintes prioridades para 2014:

- Renovação da qualidade do serviço prestado ao cidadão, sustentado em uma alteração do Regulamento Interno, gizada de modo a conferir maior celeridade e maior eficácia aos procedimentos internos, procurando, desse jeito, ganhos acrescidos de produtividade, maior celeridade no tratamento das queixas e encurtamento do tempo médio da duração dos processos;

- Melhoria da eficácia e transparência da informação remetida para o exterior, com particular atenção à informação divulgada através do sítio eletrónico do Provedor de Justiça;

- Cuidada gestão das relações com a comunicação social, privilegiando a clareza e transparência da informação transmitida para os meios de comunicação social, assegurando assim, simultaneamente, a divulgação da atividade do Provedor de Justiça e o seu empenhamento na resolução das questões que afetam o cidadão;

- Concretização de uma gestão eficaz e eficiente orientada para a otimização dos recursos disponíveis.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

2. Este Plano de Atividades foi elaborado, dentro de um espírito de unidade de todo o ordenamento funcional do Estado e de acordo com as orientações generalizadas de contenção orçamental e financeira.

3. Este documento é formado por cinco capítulos:

Capítulo I - Missão e atribuições;

Capítulo II- Objetivos e estratégias;

Capítulo III –Objetivos operacionais e atividades previstas;

Capítulo IV – Recursos;

Capítulo V – Considerações finais.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

CAPÍTULO I

Missão

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

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

O Gabinete do Provedor de Justiça presta apoio direto e pessoal ao Provedor de Justiça.

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 (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).

Atribuições

Gabinete:

Prestação de apoio direto e pessoal ao Provedor de Justiça.

Assessoria:

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

Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo:

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

CAPÍTULO II

Objetivos e Estratégias

Na sua missão de defesa e promoção dos direitos, liberdades e garantias e interesses legítimos dos cidadãos, o Provedor de Justiça tem como função primordial a análise e instrução das queixas recebidas dos cidadãos, assim como de factos que, por outra via, cheguem ao seu conhecimento.

O Provedor de Justiça é também 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), o que lhe confere um papel fulcral na efetivação do sistema nacional de direitos humanos e na sua articulação com os sistemas internacional e regional de direitos humanos.

Estabelecem-se, assim, para o ano de 2014 os seguintes objetivos e estratégias:

- Alteração do Regulamento Interno:

O regulamento interno que rege, designadamente, a atuação do Gabinete e dos serviços da Provedoria de Justiça que prestam apoio à atividade do Provedor de Justiça irá ser, ao longo do ano de 2014, alvo de uma alteração desenhada em uma perspetiva de simplificação de procedimentos, com a consequente obtenção de ganhos de celeridade na tramitação processual.

Exige-se, obviamente, uma cuidada atenção aos resultados decorrentes das alterações introduzidas, de modo a aferir da sua eficácia e da eventual necessidade de realizar pontuais ajustamentos que resultem da verificação prática da concretização do novo regulamento.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

- Concretização, desenvolvimento e funcionamento do Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura previsto no Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura e outras penas ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes (PFCAT):

O Provedor de Justiça de Portugal é uma Instituição Nacional de Direitos Humanos acreditada pelo Comité Internacional de Coordenação das Instituições Nacionais para a Promoção e Proteção dos Direitos Humanos, junto das Nações Unidas, com o Estatuto “A”.

Em 18 de fevereiro de 2013, o Estatuto do Provedor de Justiça foi objeto de alteração legislativa, operada pela Lei n.º 17/2013, passando a ser-lhe atribuída a competência de mecanismo de monitorização da aplicação de tratados e convenções internacionais em matéria de direitos humanos.

Em cumprimento das obrigações internacionais do Estado português, o Provedor de Justiça foi designado, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 32/2013, de 20 de maio, como mecanismo de prevenção independente para a prevenção da tortura no campo interno.

No ano de 2013, em virtude daquela designação, foram dados os passos necessários para a concretização do mecanismo nacional de prevenção, através da respetiva regulamentação e da formulação de convites institucionais para a integração dos seus órgãos. O início de 2014 traz consigo o desenvolvimento da obrigação assumida de colocar em funcionamento a estrutura prevista pelo PFCAT.

Este mecanismo deverá ser progressivamente autonomizado dos serviços da Provedoria de Justiça. A situação ótima, na decorrência do aprofundamento dos compromissos assumidos, passa por uma separação da respetiva estrutura, designadamente, no tocante às instalações, recursos humanos e recursos patrimoniais. Esta é uma solução que deverá ser equacionada se porventura vier a ser concretizada a velha aspiração da Provedoria de Justiça de conseguir novas instalações que permitam uma melhor acessibilidade por parte do cidadão, a par de uma maior eficácia do funcionamento dos serviços e do integral cumprimento dos compromissos assumidos

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

pelo Provedor de Justiça enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, tendo sempre presente uma gestão racional dos recursos disponíveis, o que implica, neste contexto de crise, a ideia de, em caso algum, se sobrecarregar o erário público com uma eventual mudança de instalações (veja-se o ponto relativo às Instalações).

- Cooperação internacional:

a) Rede de Provedores de Justiça da CPLP

No ano de 2014 haverá que prestar particular atenção a esta estrutura organizacional, participando nas respetivas iniciativas e promovendo o aprofundamento das relações dos seus membros com o Alto Comissariado das Nações Unidas.

b) Reforço da cooperação com o sistema internacional de direitos humanos

No cumprimento da recomendação do Comité Internacional de Coordenação das Instituições Nacionais para a Promoção e Proteção de Direitos Humanos (ICC) nesta matéria, é objetivo prosseguir com as iniciativas de reforço da interação com o sistema internacional de direitos humanos, designadamente no que respeita ao envio de contributos escritos às entidades internacionais de direitos humanos e à participação nas suas reuniões relativas à situação dos direitos humanos em Portugal, bem como à participação nas reuniões do ICC.

c) Formação no âmbito dos direitos humanos

O Provedor de Justiça lançou as bases de uma colaboração mais estreita com as Provedoria de Justiça de Angola e de Moçambique, através da oportunidade oferecida pela Associação dos Ombudsmen e Mediadores Africanos (AOMA) que, em primeira linha, promoveu a iniciativa de formar funcionários daquelas instituições.

Aproveitando essa oportunidade, a Provedoria de Justiça, em colaboração com a AOMA elaborou, no segundo semestre de 2013, um projeto de formação que vai ser levado a cabo no primeiro trimestre de 2014, traduzido, em termos práticos, em uma ação

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

de formação, com a duração de uma semana, que terá lugar em Durban, na África do Sul. Estarão presentes em Durban dois Servidores do Estado, altamente qualificados, da Provedoria de Justiça para a execução deste projeto pioneiro que se espera venha a proporcionar a concretização e o desenvolvimento de outras iniciativas que reforcem a capacidade de intervenção da nossa Instituição não apenas nos Países da CPLP, mas também em outros espaços de intervenção institucional no âmbito da promoção e defesa dos direitos humanos.

d) Federação Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

O Provedor de Justiça foi eleito Vice-presidente do Conselho Reitor da FIO para o exercício de um mandato de dois anos.

No desenvolvimento das obrigações assumidas, o Provedor de Justiça deverá participar nas reuniões daquele órgão, bem como na próxima assembleia geral que, previsivelmente, terá lugar nos dias 22 a 26 de setembro de 2014, na cidade do México.

Esta participação reveste-se de especial importância estratégica, desde logo, por que a recente admissão da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, da República Federal do Brasil, como membro da FIO – para a qual o Provedor de Justiça de Portugal vivamente se empenhou – constitui uma oportunidade de excelência para reforçar os laços de cooperação ibérica e centro-sul americanos.

Por outro lado, haverá que dar desenvolvimento prático à proposta formulada pelo Provedor de Justiça na reunião do Conselho Reitor da FIO, de 4 de dezembro de 2013, na cidade do México, no sentido de serem traduzidos para a língua portuguesa os Estatutos e as principais resoluções daquela instituição.

A concretização desta iniciativa deverá ser prosseguida em especial articulação com o representante da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, dado o manifesto interesse que para esta instituição reveste a iniciativa proposta pelo Provedor de Justiça de Portugal.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

O Provedor de Justiça propôs ainda ao Conselho Reitor da FIO a criação de um sítio eletrónico bilingue (espanhol e português), proposta que foi também acolhida por aquele órgão, ficando a respetiva execução dependente da obtenção de financiamento.

Finalmente, no âmbito desta organização haverá que elaborar o contributo português para o 12.º Relatório Anual da FIO sobre direitos humanos que terá como tema “O direito à água”.

- Educação para os direitos humanos

Dar continuidade ao Protocolo assinado com o Ministério da Educação a 9 de maio de 2011 no sentido de reforçar a educação em cidadania e direitos humanos.

- Colaboração com a sociedade civil

Enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos deverá ser reforçada a cooperação com a sociedade civil, de forma a estabelecer um diálogo mais regular com entidades que possam facultar ao Provedor de Justiça uma visão dos desafios e dificuldades que se sentem no terreno, definindo-se como área prioritária a colaboração com entidades que trabalham na promoção e proteção dos direitos das pessoas mais vulneráveis, designadamente, das crianças, dos idosos e das pessoas com deficiência.

- Informática

A Provedoria de Justiça lançou em 2012 concurso para a aquisição de um sistema e concretização de uma solução integrada (SIGP) de queixas ao Provedor de Justiça e instalação das respetivas aplicações em equipamentos informáticos. Na sequência desse concurso, veio a ser celebrado contrato que se encontra pendente de cumprimento pela empresa adjudicatária, com significativo atraso nos tempos previstos para a sua efetivação, demora que está, aliás, a causar reais prejuízos ao funcionamento da Provedoria de Justiça.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Em 2014 será necessário testar um novo protótipo que a adjudicatária deverá apresentar e instalar até finais de 2013. A fase seguinte, a desenvolver também no ano de 2014 será a migração do sistema atualmente em vigor para o SIGP.

- Instalações

A Provedoria de Justiça tem como ambição antiga a mudança de instalações para um local onde possa acolher de maneira igual todos os cidadãos. As atuais instalações são de difícil acesso a um vasto número de pessoas que procuram a Provedoria para apresentar pessoalmente as queixas e que têm dificuldade em fazê-lo por escrito ou por via eletrónica. A falta de transportes públicos, a dificuldade no estacionamento e o acesso pedonal obstaculizado pelo estacionamento de viaturas sobre os passeios são fatores de desmotivação que dificultam o acesso direto do cidadão à Provedoria.

O Provedor de Justiça pretende encontrar um edifício que conjugue a facilidade de acesso com a funcionalidade do espaço, permitindo assim, ao mesmo tempo, resolver o problema das deficientes condições de trabalho, resultantes do facto de as atuais instalações se terem revelado pequenas para o número de pessoas que trabalham na instituição.

De todo o modo, a mudança não deverá implicar a aquisição de novas instalações, mas apenas e tão só a possibilidade de efetuar uma permuta por outro edifício, também pertencente ao Estado, que venha a vagar na sequência do redimensionamento e reestruturação da administração pública, dentro de um horizonte em que se não verifique qualquer encargo para o erário público.

- Divulgação institucional

O sítio eletrónico do Provedor de Justiça tem-se revelado uma ferramenta de grande utilidade, contribuindo significativamente para a publicidade da atuação deste órgão, quer através da consulta pelos cidadãos, quer pela frequência com que é utilizado

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

pela comunicação social para aceder ao conhecimento da atividade do Provedor de Justiça. Tem-se verificado, aliás, que em diversas situações os órgãos de comunicação social, antes ainda da divulgação à imprensa de iniciativas do Provedor de Justiça, delas dão nota através da consulta da informação disponibilizada no sítio eletrónico oficial.

Haverá assim que dar relevo a este importante veículo comunicacional, aprimorando a sua conjugação com a atividade da assessora de imprensa, designadamente junto dos meios de comunicação social.

De maneira concomitante, foi, recentemente, notado que organizações internacionais da esfera de atuação de ombudsman e de direitos humanos, das quais o Provedor de Justiça é membro, recolhem na página deste órgão notícias que depois reproduzem nos respetivos sítios eletrónicos institucionais, citando a fonte.



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 dos diversos vetores que lhe estão cometidos, designadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Desenvolvimento de todos os protocolos 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 de atividades</p> <p>Elaboração, tradução e divulgação do relatório do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Resposta a pedidos de informação, questionários, e outras solicitações, nacionais e internacionais</p> <p>Receber a informação da área de cooperação internacional atinente ao Provedor de Justiça, tratar essa informação e proceder ao seu desenvolvimento</p> <p>Elaboração dos contributos do Provedor de Justiça, enquanto INDH, 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>Planificação e execução de ações de formação no âmbito dos direitos humanos</p> <p>Divulgação da informação à comunicação social</p>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

<p>Cooperação Internacional</p>	<p>No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2014 os seguintes eventos:</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 com as INDH <p>CONSELHO DA EUROPA:</p> <ul style="list-style-type: none">● Dar continuidade à cooperação estabelecida com o Comissário para os direitos humanos e os demais Provedores e INDH europeus <p>COMITÉ COORDENADOR 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>FEDERAÇÃO IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO):</p> <ul style="list-style-type: none">● Conferência Anual e Assembleia Geral● Reuniões do Conselho Reitor <p>ASSOCIAÇÃO DE OMBUDSMAN DO MEDITERRÂNEO (AOM):</p> <ul style="list-style-type: none">● Conferência e Assembleia Anual <p>REDE DE PROVIDORES DE JUSTIÇA DA CPLP:</p> <ul style="list-style-type: none">● Prosseguimento das ações e iniciativas promovidas pela Rede● Participação em Reuniões <p>ASSOCIAÇÃO DOS OMBUDSMAN E MEDIADORES AFRICANOS (AOMA):</p> <ul style="list-style-type: none">● Realização de ação de formação a funcionários das Provedoria de Justiça de Angola e de Moçambique, em Durban, África do Sul. <p>Bilateral:</p> <ul style="list-style-type: none">● Ações de formação bilateral com PJ/ INDH da CPLP● Implementação de “programas twinning”, através de prévia elaboração de candidatura <p>INSTITUTO INTERNACIONAL DO OMBUDSMAN (IOI):</p> <ul style="list-style-type: none">● Participação nas reuniões e eventos promovidos por esta organização
---------------------------------	--

ASSESSORIA

Direitos ambientais, urbanísticos e culturais – Unidade Temática 1	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<p>Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Tramitação e instrução dos procedimentos, incluindo a colaboração na apreciação preliminar, referentes às seguintes matérias: ambiente e recursos naturais, urbanismo e habitação, ordenamento do território, obras públicas, cultura, desporto e lazeres</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Conclusão da ação inspetiva à EDP, em cumprimento com o que já fora previsto no plano de atividades de 2013</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>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos – Unidade Temática 2	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<p>Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Tramitação e instrução dos procedimentos incluindo a colaboração na apreciação preliminar, referentes às seguintes matérias: assuntos económicos e financeiros, fiscalidade, fundos europeus, responsabilidade civil, contratação pública e direitos dos consumidores</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Realização de deslocações e visitas de inspeção</p>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Direitos sociais - Unidade Temática 3	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<p>Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Tramitação e instrução dos procedimentos, incluindo a colaboração na apreciação preliminar, referentes às seguintes matérias: assuntos sociais – segurança social, habitação social e formação profissional</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Realização de reuniões periódicas com as entidades mais visadas nas queixas relativas ao âmbito de atuação temática</p>

Direitos dos trabalhadores – Unidade Temática 4	
Objetivos operacionais	Atividades
<p>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</p>	<p>Tramitação e instrução dos procedimentos, incluindo a colaboração na apreciação preliminar, que tenham por objeto matérias relacionadas com os direitos dos trabalhadores, o emprego e a formação profissional</p> <p>Continuação da colaboração nas ações inspetivas a Esquadras/Postos da PSP, GNR e PJ, na área de Lisboa</p> <p>Organização da formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
<p>Apoio geral ao Provedor de Justiça</p>	<p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações</p> <p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</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</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Direito à justiça e segurança – Unidade Temática 5	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	<p>Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Tramitação e instrução dos procedimentos, incluindo a colaboração na apreciação preliminar, referentes às seguintes matérias: assuntos judiciais, atuação das forças de segurança, segurança rodoviária e trânsito, registos e notariado</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.</p> <p>Realização de ações inspetivas a Esquadras/Postos da PSP, GNR e PJ, na área de Lisboa (condições físicas; condições de trabalho e procedimentos especiais)</p> <p>Realização de ações inspetivas no âmbito das competências do Provedor enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura</p> <p><i>Follow up</i> das conclusões/recomendações formuladas na sequência da inspeção aos Lares de Crianças e Jovens da Região Autónoma da Madeira</p> <p>Ação inspetiva às condições de acessibilidade a diversos edifícios de entidades públicas situados em Lisboa</p>

Direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade – Unidade Temática 6	
Objetivos operacionais	Atividades
<p>Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão</p>	<p>Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República</p> <p>Tramitação e instrução dos procedimentos, incluindo a colaboração na apreciação preliminar, referentes às seguintes matérias: assuntos político-constitucionais, direitos, liberdades e garantias, prisões e outros locais de detenção, saúde, educação, ciência, comunicação social, estrangeiros e nacionalidade</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores</p> <p>Realização de visitas a estabelecimentos prisionais, de saúde e de educação</p> <p>Reforço da celeridade e transparência na informação</p>
<p>Apoio geral ao Provedor de Justiça</p>	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos</p> <p>Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.</p> <p>Conclusão do relatório da ação inspetiva ao sistema prisional efetuada em 2013</p> <p>Realização de ações inspetivas no âmbito das competências do Provedor, enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção da Tortura, incluindo a hospitais psiquiátricos</p> <p>Elaboração de estudos e pareceres</p>

N-CID Núcleo da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência	
Objetivo geral	Melhorar a qualidade do serviço prestado ao cidadão, designadamente ao grupo abrangido
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 processo)</p> <p>Realização de diligências pontuais em processos 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>Assegurar a representação do Provedor na Comissão Nacional de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, incluindo nos grupos de trabalho (eventualmente envolvendo elementos exteriores ao N-CID)</p> <p>Envolvimento do N-CID no <i>follow up</i> das conclusões/recomendações formuladas na sequência da inspeção aos Lares de Crianças e Jovens da Região Autónoma da Madeira</p> <p>Envolvimento do N-CID na ação inspetiva às condições de acessibilidade a diversos edifícios de entidades públicas situados em Lisboa</p> <p>Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações, nacionais estrangeiros</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 Amiga das Crianças, em colaboração com a senhora assessora de imprensa</p>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

<p>Relações interinstitucionais e internacionais</p>	<p>Organização de três encontros de ONG: um no domínio da infância e juventude; outro, dos direitos dos idosos e, ainda outro, dos direitos das pessoas com deficiência</p> <p>Participação na implementação do protocolo celebrado com a Faculdade de Direito de Lisboa, designadamente na vertente do Observatório da Criança e do Idoso</p> <p>(Re) inscrição na ENOC – European Network of Ombudsman for Children (apresentação da candidatura como sócios da ENOC)</p>
--	---

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

<p>Divulgar o Provedor e os meios de acesso ao Provedor</p>	<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>Criação de folhetos para a divulgação externa do Provedor de Justiça e das Linhas (eventualmente a produzir através dos serviços de reprografia)</p> <p>Operacionalização do Protocolo com o Ministério da Educação, designadamente levando a efeitos ações de divulgação em estabelecimentos de ensino oficiais</p> <p>Celebração do Dia Mundial da Criança (1 de junho), mediante o desenvolvimento de iniciativas de Responsabilidade Social (<i>v.g.</i> atividade a desenvolver junto de nova escola, ONG)</p>
<p>Alargamento do âmbito de atuação do N-CID</p>	<p>Integração da matéria dos Direitos das Mulheres no N-CID, prevendo-se a estreita colaboração com a representante designada por Sua Excelência o Provedor de Justiça na Comissão de Direitos Humanos, na área do PFCAT e Adjuntos do Gabinete</p>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

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	Simplificação dos procedimentos administrativos internos Atualização na área da formação
Assegurar a coordenação dos recursos humanos	Dinamização e otimização das plataformas existentes
Consolidar os processos de planeamento, orçamento e aprovisionamento	Aprofundamento da especialização dos serviços na elaboração e execução orçamental 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 Manutenção e funcionamento do sítio eletrónico do Provedor de Justiça, tratamento do sistema informativo e apoio informático ao Gabinete e Assessoria

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

CAPÍTULO IV

Recursos

Recursos Humanos

O Provedor de Justiça possui 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 e três Colaboradores especializados.

A Provedoria de Justiça, no campo dos seus serviços operacionais, conta com o quadro de quarenta Assessores e seis Coordenadores, divididos por unidades temáticas.

Nos serviços instrumentais (Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo) existem quarenta e quatro trabalhadores em exercício de funções, distribuídos pelas áreas administrativa, processual, financeira, relações públicas, documental e informática, e pertencentes à carreira técnica superior, assistente técnica e assistente operacional.

Recursos Financeiros

O orçamento do Provedor de Justiça para 2014 é de 4.751.725,00 €. As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições da instituição.

Despesas correntes	4.736.725,00 €
Despesas de investimento	15.000,00 €



CAPÍTULO V

Considerações Finais

Não nos oferece dúvida a observação de que o plano de atividades apresentado, analisado no seu conjunto, é ambicioso – mas sustentadamente ambicioso – nomeadamente se pensado à luz dos fortes constrangimentos orçamentais que necessariamente se refletem também sobre a Provedoria de Justiça, implicando, por sobre tudo, uma redução dos meios financeiros ao dispor da Instituição.

Não obstante, crê-se que uma otimização da gestão dos recursos disponíveis e, particularmente no que respeita à atividade internacional, a procura de financiamentos alternativos, permitirá obviar a alguns desses constrangimentos. De todo o modo, e precisamente porque se trata de um plano ambicioso, se bem que, como se disse, sustentadamente ambicioso, deverá funcionar essencialmente como ponto assintótico para a atividade do Provedor de Justiça, sujeito aos ajustamentos que os condicionalismos de cada momento impuserem à vida da Instituição.

Sempre será preferível, no entanto, ter como horizonte uma atividade abrangente, diversificada pelas distintas áreas de intervenção, tendo sempre presente as responsabilidades do Provedor e da Provedoria de Justiça na permanente procura de uma justiça ao serviço dos cidadãos, seja enquanto intermediário perante a Administração Pública, seja como Instituição Nacional de Direitos Humanos, seja ainda como mecanismo nacional de prevenção da tortura.