



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### **PLANO DE ACTIVIDADES 2012**

#### **INTRODUÇÃO**

- 1.** A definição dos objectivos estratégicos e operacionais das organizações traduz um importante instrumento de trabalho do ciclo anual de gestão.

As prioridades agora estabelecidas articulam-se de acordo com a missão do Provedor de Justiça, bem como as várias atribuições dos seus serviços de apoio, gabinete, assessoria e secretária-geral:

- Modernização e melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão;
- Reforço da celeridade e transparência da informação;
- Divulgação da instituição;
- Reforço da economicidade, eficiência e eficácia na gestão dos recursos públicos.

- 2.** Este Plano de Actividades foi elaborado, dando cumprimento à legislação em vigor, em especial a actual lei do enquadramento orçamental e de acordo com as restrições orçamentais indicadas pela Assembleia da República, as quais surgem no seguimento de orientações generalizadas de contenção orçamental e financeira.

- 3.** Este documento é formado por quatro capítulos:

- Capítulo I - Missão e atribuições;
- Capítulo II - Objectivos estratégicos;
- Capítulo III - Objectivos operacionais/Actividades;
- Capítulo IV - Recursos.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### CAPÍTULO I

#### Missão

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

O Provedor de Justiça é, de acordo com o seu estatuto consagrado constitucionalmente e na lei ordinária – artigo 23.º da Constituição da República Portuguesa e artigo 1.º n.º 1 da Lei n.º 9/91, de 9 de Abril – o órgão de 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 directo e pessoal ao Provedor de Justiça.

À Provedoria de Justiça cabe-lhe 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 Direcção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 279/93, de 11 de Agosto, com a redacção actualmente em vigor).

#### Atribuições

##### **Gabinete:**

Prestação de apoio directo e pessoal ao Provedor de Justiça.

##### **Assessoria:**

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

##### **Direcção 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.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### CAPÍTULO II

#### **Objectivos Estratégicos**

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 queixas recebidas dos cidadãos, assim como de factos que por outra via cheguem ao seu conhecimento.

O Provedor de Justiça é também a Instituição Nacional de Direitos Humanos acreditada com estatuto A pelo Comité Coordenador das Instituições Nacionais de Direitos Humanos, o que lhe confere um papel fulcral na efectivação do sistema nacional de direitos humanos e na sua articulação com os sistemas internacional e regional de direitos humanos.

É assim no cotejo destes dois papéis, Provedor de Justiça e Instituição Nacional de Direitos Humanos, que são definidos os objectivos estratégicos seguintes, os quais não podem deixar de ter em conta as circunstâncias específicas de um ano que se afigura difícil para todos os cidadãos, mas também para as instituições de defesa dos direitos dos cidadãos, não só porque poderá haver um acréscimo de queixas, mas porque terão de utilizar os recursos disponíveis.

#### **Revisão do Estatuto do Provedor de Justiça**

Proposta de modificações pontuais do Estatuto do Provedor de Justiça, no sentido de contemplar, designadamente, as suas relações com instituições homólogas da União Europeia, o seu papel como Instituição Nacional de Direitos Humanos e a situação específica de defesa dos direitos da criança.

#### **Cooperação internacional - criação ou designação de Provedores de Justiça nos países CPLP**

Cooperação visando a designação ou criação de Provedores de Justiça nos países da CPLP, tendo em vista o objectivo mais amplo de promover a criação de uma Rede de Provedores de Justiça dos países CPLP, em linha com o conteúdo da Resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas relativa ao papel dos Ombudsmen na promoção e protecção dos direitos humanos (A/RES/65/207).

#### **Educação para os direitos humanos**

Implementação do Protocolo assinado com o Ministério da Educação no sentido de reforçar a educação em cidadania e direitos humanos.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### – **Simplificação e modernização administrativa**

Através da utilização acrescida das tecnologias de informação e comunicação e colocando estas ao serviço da modernização administrativa, pretende-se melhorar a qualidade do serviço prestado, apostando na transparência e celeridade do mesmo.

Para o efeito deverá proceder-se à alteração, que se julgue necessária, aos actuais métodos de trabalho, de forma a simplificar os procedimentos administrativos e implementar o princípio da informalidade (artigo 28.º, n.º 1 do EPJ). Posteriormente deverá ser realizada a desmaterialização dos processos através das adequadas ferramentas tecnológicas.

### – **Divulgação institucional**

Promover os meios necessários a dar visibilidade à acção do Provedor de Justiça e à sua actividade, designadamente as suas funções enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, bem como a promover a divulgação dos direitos fundamentais dos cidadãos.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### CAPÍTULO III

#### Objectivos Operacionais/Actividades

<b>GABINETE</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
Divulgação da instituição a nível nacional e internacional	Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos.
Cooperação internacional	<p>No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2012 os seguintes eventos:</p> <p><b><u>UNIÃO EUROPEIA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Seminário dos agentes ligação da Rede Europeia de Ombudsman</li><li>•Conferência de Direitos Fundamentais da União Europeia</li></ul> <p><b><u>CONSELHO DA EUROPA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Reunião Anual de Pontos de Contacto</li></ul> <p><b><u>NAÇÕES UNIDAS</u></b></p> <p><b><u>ICC</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Reunião Anual e Assembleia Geral</li></ul> <p><b><u>REDE EUROPEIA DE PROVEDORES DA CRIANÇA (ENOC)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Conferência Anual e Assembleia Geral</li></ul> <p><b><u>FIO</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Conferência Anual e Assembleia Geral</li></ul> <p><b><u>AOM</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>•Conferência e Assembleia Anual</li></ul> <p><b><u>IOI</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assembleia Geral</li></ul>
Assessoria geral ao Provedor de Justiça	<p>Prestar informação e apoio à decisão do Provedor de Justiça.</p> <p>Apreciação liminar das queixas.</p> <p>Assegurar a elaboração, tradução e divulgação do relatório do Provedor de Justiça à Assembleia da República e a sua divulgação.</p> <p>Assegurar resposta a pedidos de informação, questionários, e outras solicitações.</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### ASSESSORIA

<b>Direito ao ambiente e qualidade de vida - Área 1</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
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 processos referentes às seguintes matérias: ambiente e recursos naturais, urbanismo e habitação, ordenamento do território, obras públicas, cultura, desporto e lazeres.</p>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Elaboração de estudos e pareceres.</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos.</p> <p>Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> 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>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos – Área 2</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
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 processos referentes às seguintes matérias: assuntos económicos e financeiros, fiscalidade, fundos europeus, responsabilidade civil, contratação pública e direitos dos consumidores.</p>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Elaboração de estudos e pareceres.</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos.</p> <p>Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> 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>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos sociais - Área 3</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República. Tramitação e instrução dos processos referentes às seguintes matérias: assuntos sociais – segurança social, habitação social e formação profissional.
Reforço da celeridade e transparência na informação	Elaboração de estudos e pareceres. Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos. Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> do Provedor de Justiça. Colaboração com o gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos dos trabalhadores – Área 4</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
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 processos referentes às seguintes matérias: organização administrativa e relações de emprego público, acidentes de trabalho, acidentes de serviço e programas ocupacionais.</p>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Elaboração de estudos e pareceres.</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos.</p> <p>Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> 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>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direito à justiça e segurança – Área 5</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República. Tramitação e instrução dos processos referentes às seguintes matérias: assuntos judiciais, actuação das forças de segurança, segurança rodoviária e trânsito, registos e notariado.
Reforço da celeridade e transparência na informação	Elaboração de estudos e pareceres. Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Realização de acção inspectiva sobre as condições de acessibilidade ao Metropolitano de Lisboa por pessoas com mobilidade condicionada. Realização de inspecções a 3 estabelecimentos da PSP, GNR e da Polícia Judiciária, situados na zona de Lisboa, nos quais se faça a detenção de cidadãos. Prosseguimento das acções inspectivas relativamente à EMEL. Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> do Provedor de Justiça. Colaboração com o gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Outros direitos fundamentais – Área 6</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
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 processos 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>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Elaboração de estudos e pareceres.</p> <p>Assegurar a formação necessária e adequada aos assessores.</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	<p>Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos.</p> <p>Inspecção aos consulados.</p> <p>Conclusão da inspecção aos hospitais psiquiátricos.</p> <p>Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> 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>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos da criança, do idoso e da pessoa com deficiência - N-CID -</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
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>Atendimento/esclarecimento/encaminhamento das solicitações recebidas através das Linhas.</p> <p>Colaboração na divulgação da actividade do Provedor de Justiça e nos direitos dos cidadãos, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Realização de acções de sensibilização nas escolas sobre Direitos Humanos, dos Direitos das Crianças e divulgação do papel do Provedor de Justiça e da Linha da Criança;</li><li>- Recepção dos alunos na Provedoria de Justiça para divulgação do papel do Provedor de Justiça, da Linha da criança e sensibilização sobre os Direitos Humanos e os Direitos das Crianças;</li><li>- Divulgação da Linha da Criança na página do Ministério da Educação;</li><li>- Lançamento de concurso para concepção do logótipo da Linha da Criança, com as seguintes tarefas:<ol style="list-style-type: none"><li>1) elaboração do regulamento do concurso;</li><li>2) constituição do júri do concurso;</li><li>3) divulgação junto das escolas do concurso;</li><li>4) apreciação dos trabalhos realizados pelos alunos;</li><li>5) atribuição dos prémios e divulgação dos trabalhos.</li></ol></li></ul>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Colaboração na alimentação e actualização do <i>site</i> do Provedor de Justiça e página da criança.</p> <p>Colaboração com o gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.</p>
Apoio geral ao Provedor de Justiça	



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direcção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo</b>	
<b>Objectivos operacionais</b>	<b>Actividades</b>
Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico e administrativo ao Gabinete do Provedor de Justiça e à Assessoria	Assegurar a actualização na área da formação.
Melhorar o funcionamento da organização e qualidade do serviço prestado	Automatizar os processos administrativos internos.
Assegurar a coordenação ao nível dos recursos humanos	Elevar o grau de especialização dos serviços na elaboração e execução orçamental.
Consolidar os processos de planeamento, orçamento e aprovisionamento	Dinamizar, implementar e otimizar a divulgação de novas plataformas.
Desenvolver e aperfeiçoar a rede de conhecimentos e as novas tecnologias da informação e comunicação	Colaborar na elaboração e tradução do Relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República.
Colaboração na divulgação externa da instituição	Assegurar a conservação e manutenção do edifício na vertente da segurança e utilização funcional.
	Atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça e assegurar o serviço informativo dos reclamantes e do público em geral.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### CAPÍTULO IV

#### Recursos

##### **Recursos Humanos**

Dada a sua razão de ser, o Provedor de Justiça possui atribuições e competências que exigem uma elevada capacidade técnica dos seus serviços. Mas o novo paradigma de gestão, agora orientado essencialmente para o desempenho profissional de excelência, requer uma forte adaptabilidade de recursos humanos.

O gabinete do Provedor da Justiça é formado por um chefe de gabinete, três adjuntos, quatro secretárias e três colaboradores especializados.

A Provedoria de Justiça, ao nível dos seus serviços operacionais, conta com quarenta assessores e seis coordenadores, divididos por áreas temáticas.

Nos serviços instrumentais (Direcção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo) existem quarenta e cinco trabalhadores em exercício de funções, distribuídos pela área 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 2011 é de 5.329.193,00€. As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições da instituição.

Despesas correntes	5.229.193,00€
Despesas de investimento	100.000,00€