



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### **PLANO DE ATIVIDADES 2013**

#### **INTRODUÇÃO**

- 1.** A definição dos objetivos 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 Direção de serviços administrativos e financeiros:

- 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 Atividades foi elaborado, dando cumprimento à legislação em vigor, em especial a atual lei do enquadramento orçamental e de acordo com as grandes restrições orçamentais 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 - Objetivos estratégicos;
- Capítulo III - Objetivos operacionais/Atividades;
- Capítulo IV - Recursos.



## PROVEDOR 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 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 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-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 Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo (artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 279/93, de 11 de Agosto, com a redação atualmente em vigor).

#### 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.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### CAPÍTULO II

#### Objetivos 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 das 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 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.

É assim no cotejo destes dois papéis, Provedor de Justiça e Instituição Nacional de Direitos Humanos, que são definidos os objetivos 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.

**- Estudo da eficácia da atividade do Provedor de Justiça e em que medida esta se reflete na diminuição do contencioso administrativo e fiscal.**

#### **- Estatuto do Provedor de Justiça**

A alteração ao Estatuto do Provedor de Justiça, na sequência da Recomendação do Provedor Justiça de 29 de Fevereiro de 2012, foi já aprovada na generalidade, a 26 de outubro de 2012, na Assembleia da República.

Depois de alterado o Estatuto do Provedor de Justiça, é prioritário dar execução às novas obrigações internacionais que poderão vir a ser atribuídas a este órgão do Estado, nomeadamente enquanto mecanismo de monitorização da aplicação de tratados e convenções internacionais em matéria de direitos humanos (implementação do mecanismo nacional de prevenção da tortura previsto no Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura das Nações Unidas (OPCAT).



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### **- Cooperação internacional – criação de Rede de INDH nos países da CPLP**

Em execução do Memorando de Entendimento assinado na cidade da Praia, em Cabo Verde, a 17 de outubro de 2012 será prioritário o estabelecimento de uma rede de Instituições Nacionais de Direitos Humanos no âmbito da CPLP.

### **- Reforço da cooperação com o sistema internacional de direitos humanos**

Em linha com a recomendação do Comité Internacional de Coordenação das Instituições Nacionais para a Promoção e Proteção de Direitos Humanos (ICC) nesta matéria, 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.

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

Continuação da execução, no primeiro semestre de 2013, do 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 dos idosos.

### **- 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 dar-se continuidade e proceder-se à alteração, que se julgue necessária, da simplificação dos procedimentos administrativos e da implementação do princípio da informalidade (artigo 28.º, n.º 1 do EPJ).



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

Posteriormente deverá ser realizada a desmaterialização dos processos através das adequadas ferramentas tecnológicas.

### – **Divulgação institucional**

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

## CAPÍTULO III

### Objetivos Operacionais/Atividades

<b>GABINETE</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</b>
Divulgação da instituição a nível nacional e internacional	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos.</p> <p>Assegurar ação de informação junto do ACIDI, em desenvolvimento protocolo de cooperação assinado a 3 de maio de 2012.</p> <p>Coordenar a realização de ação de informação com CENJOR.</p> <p>Prosseguir com a dinamização do Protocolo de cooperação celebrado com a Associação Nacional de Municípios Portugueses assinado a 19 de março de 2010.</p>
Assessoria geral ao Provedor de Justiça	<p>Prestar informação e apoio à decisão do Provedor de Justiça.</p> <p>Apreciação preliminar 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, nacionais e internacionais.</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

	<p>Coordenar a área de cooperação internacional do Provedor de Justiça.</p> <p>Assegurar os contributos do Provedor de Justiça, enquanto INDH, quer a nível internacional, para os órgãos dos Tratados e outras entidades de direitos humanos, quer a nível nacional, junto da CNDH.</p> <p>Assegurar a alimentação e atualização do <i>site</i> do Provedor de Justiça.</p> <p>Assegurar as relações com a comunicação social.</p>
Cooperação internacional	<p>No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2013 os seguintes eventos:</p> <p><b><u>UNIÃO EUROPEIA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunião da Rede de Provedores de Justiça da União Europeia.</li></ul> <p>Reunião anual da FRA com as INDH.</p> <p><b><u>ICC</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunião Anual e Assembleia Geral do ICC e reuniões do <i>European Group</i> e outros grupos de trabalho.</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>REDE CPLP</u></b></p> <p>Reunião para execução do Memorando de Entendimento assinado na cidade da Praia a 17 de Outubro de 2012 visando criar uma Rede de INDH da CPLP.</p> <p><b><u>Bilateral</u></b></p> <p>Ações de formação bilateral com PJ/ INDH da CPLP</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

### ASSESSORIA

<b>Direito ao ambiente e qualidade de vida - Área 1</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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 atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de direitos Humanos.</p>
	<p>Colaboração na alimentação e atualização 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> <p>Realização de ação inspetiva à EDP (1º trimestre).</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos – Área 2</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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 económicos e financeiros, fiscalidade, fundos europeus, responsabilidade civil, contratação pública e direitos dos consumidores.
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 atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de direitos Humanos. Colaboração na alimentação e atualização 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 sociais - Área 3</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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 sociais – segurança social, habitação social e formação profissional.</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 atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de direitos Humanos.</p> <p>Colaboração na alimentação e atualização 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 dos trabalhadores – Área 4</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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 atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de direitos Humanos.</p> <p>Colaboração na alimentação e atualização 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>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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, atuação 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	Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de direitos Humanos.  Colaboração na alimentação e atualização 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.  Realização de ações inspetivas em zonas de detenção da PSP, GNR e PJ da zona de Lisboa.



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Outros direitos fundamentais – Área 6</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</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 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 resposta a pedidos de informações, questionários e outras solicitações.</p> <p>Realização de ação inspetiva às prisões (1º trimestre).</p> <p>Realização de ação inspetiva a hospitais psiquiátricos (2º trimestre).</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direitos da criança, do idoso e da pessoa com deficiência - N-CID -</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</b>
Reforço da celeridade e transparência na informação	<p>Colaboração na alimentação e atualização do <i>site</i> do Provedor de Justiça, em particular da 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	<p>Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos,</p> <p>Continuação da execução, no primeiro semestre de 2013, do Protocolo assinado com o Ministério da Educação a 9 de maio de 2011 no sentido de reforçar a educação em cidadania e direitos humanos.</p> <p>Organização de ações de cooperação com a sociedade civil com entidades que trabalham na promoção e proteção dos direitos dos idosos;</p> <p>Continuação de ações de cooperação com a sociedade civil com entidades que trabalham na promoção e proteção dos direitos das crianças,</p>



## PROVEDOR DE JUSTIÇA

<b>Direção de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo</b>	
<b>Objetivos operacionais</b>	<b>Atividades</b>
Garantir e aperfeiçoar o apoio técnico e administrativo ao Gabinete do Provedor de Justiça e à Assessoria	Assegurar a atualização 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 queixosos (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 (Direção 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 2013 é de 4.857.350,00 €. As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições da instituição.

Despesas correntes	4.794.250,00 €
Despesas de investimento	63.100,00 €