

PLANO DE ATIVIDADES 2015

Notas Introdutórias

A planificação anual das atividades deste órgão do Estado para o ano de 2015 privilegiou como horizontes finalísticos o aperfeiçoamento do serviço prestado ao cidadão e o reforço da divulgação institucional.

Em 2014 foi possível concretizar a alteração ao Regulamento Interno que rege a atividade provedoral, designadamente, em matéria de apreciação de queixas, com o aprimoramento dos fluxos de trabalho. Também neste ano materializou-se a estrutura organizativa de apoio ao Mecanismo Nacional de Prevenção, sublinhando-se deste jeito a autonomia das funções desempenhadas pelo Provedor de Justiça enquanto Mecanismo Nacional de Prevenção e deu-se início à realização de visitas aos locais onde se encontram pessoas privadas da liberdade.

Por conseguinte, concretizadas as linhas estratégicas para o ano de 2014 – em que se procurou conformar a organização interna às novas exigências de atuação do Provedor de Justiça – é agora tempo de dar maior realce a um pilar fundante deste órgão do Estado: a confiança reforçada da relação institucional com o cidadão.

Este plano de atividades foi elaborado dentro de um espírito de unidade de todo o ordenamento funcional do Estado, de acordo com as orientações generalizadas de contenção orçamental e financeira, e 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 ordinária¹, 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 públicos.

O Provedor de Justiça, para além da atividade tradicionalmente atribuída a esta figura, é a única Instituição Nacional de Direitos Humanos portuguesa, 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 universal e regional de direitos humanos.

O reconhecimento da importância da intervenção do Provedor de Justiça e da sua experiência levou a que - mais recentemente e por força de Resolução do Conselho de Ministros - tenha assumido a qualidade de Mecanismo Nacional de Prevenção, no âmbito do Protocolo Facultativo à Convenção contra a Tortura ou outras Penas ou Tratamentos Cruéis, Desumanos ou Degradantes. O recorte jurídico-internacional dos mecanismos nacionais de prevenção impõe aos Estados contratantes a obrigação de garantir a sua autonomia. Por conseguinte, a atividade do Provedor de Justiça na qualidade de Mecanismo Nacional de Prevenção encontra-se inscrita em um plano de atividades próprio.

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:

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

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 2015, os seguintes eixos estratégicos:

- *Aperfeiçoamento da qualidade, da eficácia e da eficiência do serviço prestado ao cidadão*

a) *Concretização de um novo Sistema Informático*

O novo sistema informático constitui um relevantíssimo instrumento para o aprimoramento dos procedimentos desenvolvidos pelos serviços de apoio ao Provedor de Justiça, seja em uma dimensão de *backoffice*, mas também no que respeita à tramitação das queixas e de outras comunicações dirigidas pelos cidadãos ao Provedor de Justiça.

A atividade do Provedor de Justiça, naquela que é a sua vertente mais expressiva e volumosa – a instrução de procedimentos com vista à apreciação das questões que lhe são colocadas pelos seus concidadãos – tem registado ao longo dos anos um aumento progressivo e substancial que determina a criação de um novo modelo de gestão informática dos procedimentos, pois que o atual sistema já não responde às necessidades deste órgão do Estado.

A tarefa de aperfeiçoamento do sistema informático teve já início material no ano de 2014, encontra-se atualmente em fase de ajustamento e, de acordo com a calendarização aprovada, está prevista a sua entrada em pleno funcionamento no final do primeiro trimestre de 2015.

Saliente-se que a materialização deste novo sistema informático e a revisão do Regulamento Interno (ocorrida em 2014) contribuem para melhorar a qualidade do serviço prestado por este órgão do Estado ao cidadão. Com estes dois novos instrumentos promove-se a celeridade, a eficácia e a eficiência dos procedimentos, visando-se alcançar ganhos significativos de produtividade.

Importa ainda neste particular ponto salientar que a entrada em funcionamento do novo sistema informático será acompanhada da formação dos colaboradores do Provedor de Justiça, habilitando-os com os conhecimentos indispensáveis à sua adequada e eficiente utilização.

b) Atualização dos conteúdos e elaboração da versão em língua inglesa do sítio eletrónico

Em um tempo que é marcado pela facilidade de acesso à informação pela utilização de tecnologias de informação, é premente dar-se atenção aos meios de comunicação institucionais, designadamente, o do sítio eletrónico. A reconhecida importância deste veículo comunicacional e a procura incessante de informação por parte do cidadão, justifica não só a constante atualização dos conteúdos das diversas páginas do sítio eletrónico, mas também a progressiva melhoria da apresentação desses mesmos conteúdos.

Para além disso, e uma vez que a arquitetura tecnológica do sítio eletrónico prevê que este comporte também uma versão em língua estrangeira, a concretização do eixo estratégico enunciado convoca a elaboração e a apresentação *on line* dos conteúdos nessa versão. Tendo em consideração que a língua inglesa é uma das línguas com vocação universalista, por ser aquela mais comumente utilizada pelos cidadãos e pelas instituições internacionais, o sítio eletrónico, no ano de 2015, passará a ter uma versão em língua inglesa.

- Reforço da confiança institucional e aprofundamento da cultura de uma instituição aberta à comunidade

a) Comemoração do 40.º aniversário do órgão do Estado Provedor de Justiça

No ano de 2015 o Provedor de Justiça comemora 40 anos ao serviço da democracia, do Estado de Direito e dos direitos fundamentais dos cidadãos. Percebendo os sinais dos tempos e a hipercomplexidade das relações sociais, escolheu-se como ideia forte para presidir a estas comemorações, o seguinte mote: “40 anos com o Cidadão”. Esta ideia espe-

lha, de um jeito intenso e inequívoco, a dimensão próxima e pessoal que marca indelevelmente a relação que se estabelece entre o Provedor de Justiça e o cidadão.

Para evocar esta data, o Provedor de Justiça gizou um conjunto de iniciativas que se concretizarão ao longo do ano de 2015 em todo o território nacional. As iniciativas delineadas comungam do mesmo sentido matricial de fortalecimento dos laços inquebrantáveis que unem o Provedor de Justiça à comunidade, assumindo-se como instituição aberta e próxima de cada um e de todos os seus concidadãos. O reforço dessa proximidade manifesta-se em uma atuação dinâmica e pró-ativa materializada em ações de divulgação institucional, através das quais este órgão do Estado dá a conhecer ativamente ao cidadão as suas áreas de intervenção.

Para efeitos de divulgação das comemorações do quadragésimo aniversário, o sítio eletrónico terá uma página exclusivamente dedicada à realização das iniciativas programadas e que decorrem do trabalho desenvolvido pela comissão criada para prestar apoio ao Provedor de Justiça na preparação, na organização e na coordenação das comemorações dos 40 anos. Foi ainda criada uma outra comissão com a missão específica de realizar uma cuidada investigação sobre o papel do Provedor de Justiça na sociedade portuguesa dos últimos 40 anos, culminando o seu trabalho com a publicação de uma monografia.

Algumas das iniciativas previstas visam densificar os protocolos celebrados com diversas instituições (*v.g.* protocolo com a Associação Nacional de Municípios, com o Ministério da Educação e Ciência), antevendo-se a possibilidade de estabelecer novas pontes de colaboração institucional com outros organismos públicos.

b) Boletim Informativo

Já em setembro de 2014 o Provedor de Justiça divulgou o primeiro boletim informativo, publicação que se mantém no ano de 2015. Este boletim digital tem uma periodicidade quinzenal e visa divulgar as atividades realizadas por este órgão do Estado. Os seus destinatários são não só organizações nacionais, mas também internacionais, razão pela qual – relativamente a estas últimas – é também elaborado em língua inglesa.

Este meio de comunicação é um importante veículo da atividade do Provedor de Justiça, justificando-se plenamente a sua continuidade.

- Aprofundamento da atividade do Provedor de Justiça em matéria de cooperação internacional

A particular qualidade de Instituição Nacional de Direitos Humanos reconhecida, no seio das Nações Unidas, ao Provedor de Justiça de Portugal determina um contínuo e intenso labor no sentido de realização de iniciativas de promoção e de defesa dos direitos humanos, em estreita articulação com instituições internacionais homólogas.

Paralelamente, e no segmento de cooperação internacional, importa realçar a necessidade de desenvolver esforços conjuntos com organizações internacionais constituídas em redor da figura do Provedor de Justiça.

a) 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 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.

A criação desta instituição veio alargar o âmbito de intervenção no espaço lusófono, estreitando-se os laços entre países que comungam de uma mesma língua e em que os seus membros instituidores estão investidos da missão de concretização da cultura de direitos humanos. Apesar da sua recente criação, mostra-se agora indispensável levar a cabo iniciativas de dinamização da própria Rede, não somente entre os seus membros, assegurando-se assim a sua continuidade, mas também com outras organizações que prossigam idênticas finalidades. O Provedor de Justiça de Portugal está fortemente empenhado em impulsionar a atividade da Rede de Provedores da CPLP, através da apresentação de propostas aos restantes membros, com o fito de assegurar a regular e contínua atividade da Rede.

b) Formação no âmbito dos direitos humanos

A dimensão finalística de promoção dos direitos humanos deste órgão do Estado que decorre, desde logo, da atribuição do Estatuto “A” pelo Comité Internacional de Coordenação das Instituições Nacionais dos Direitos Humanos (ICC), manifesta-se de um jeito particularmente inequívoco em iniciativas de cariz formativo que toquem toda a problemática dos direitos humanos.

Em este horizonte, decorreu entre os dias 8 e 12 de dezembro de 2014, em Durban, na África do Sul, uma ação de formação, intitulada “*As Formas de atuação do Provedor de Justiça*”, para colaboradores do Provedor de Justiça de Angola e do Provedor de Justiça de Moçambique. Esta iniciativa foi executada por dois servidores deste órgão do Estado, levada a cabo em parceria com a Associação dos Ombudsman e Mediadores Africanos (AOMA), o Centro de Investigação das Provedorias de Justiça Africanas e a Universidade *Queen Margaret*, de Edimburgo, e teve o apoio do Departamento de Relações Internacionais e Cooperação da República da África do Sul.

Atendendo ao êxito desta iniciativa, expresso na vontade manifestada pelos parceiros de dar seguimento a esta colaboração institucional, projeta-se, para o ano de 2015, o desenvolvimento de ações formativas que contribuam intensamente para o melhoramento da prática provedoral.

No âmbito de cooperação bilateral, encontra-se prevista uma ação de formação para Assessores do Provedor de Justiça de Cabo Verde. Esta ação será executada na primeira quinzena de fevereiro, nas instalações deste órgão do Estado e com a duração de 8 (oito) dias, abarcando diversas temáticas relacionadas com a atividade provedoral, designadamente, a de apreciação de queixas.

Tendo em consideração a importância que o Provedor de Justiça dá à atividade formativa, continuar-se-ão a desenvolver esforços, junto de instituições homólogas e de instituições internacionais de direitos humanos, de colaboração e de promoção de atividades para capacitação técnica dos colaboradores daquelas entidades.

c) Projetos Twinning e Projetos Taiex

No último trimestre do ano de 2014, o Provedor de Justiça – em parceria com a *Defensora del Pueblo de Espanha* – candidatou-se a um projeto *twinning* que visa a capacitação técnica dos colaboradores da Comissão Nacional de Direitos Humanos de Marrocos. Ultrapassada a fase de pré-seleção, a candidatura foi apresentada à Comissão Nacional de Direitos Humanos de Marrocos, aguardando a decisão final sobre qual a candidatura escolhida para desenvolvimento do projeto *twinning*.

O Provedor de Justiça encontra-se, também, a colaborar com a Alemanha em um projeto *twinning* para o Azerbaijão. Esta colaboração traduziu-se já na indicação de *short-term experts* para participação em atividades formativas dirigidas a colaboradores do Provedor de Justiça do Azerbaijão.

O Provedor de Justiça, à semelhança do que sucedeu no ano transato, mantém a sua disponibilidade para colaborar com instituições homólogas europeias e com as dos países africanos da bacia do mediterrâneo em novas candidaturas a projetos *taiex*.

d) Federação Iberoamericana de Ombudsman (FIO)

O Provedor de Justiça, na qualidade de Vice-Presidente do Conselho Reitor da Federação Iberoamericana, apresentou propostas que visam a afirmação da língua portuguesa na promoção dos direitos humanos no espaço iberoamericano. A primeira proposta consubstanciou-se na tradução dos textos constitutivos da Federação, assim como das principais decisões dos seus órgãos; e a segunda na criação da versão portuguesa do sítio eletrónico da FIO (PortalFio), a par da versão espanhola. Estas propostas mereceram o acolhimento no seio do Conselho Reitor, tendo-se condicionado a última das mencionadas propostas à obtenção do indispensável financiamento.

A tradução dos principais documentos teve o seu início no final do ano de 2014, prevendo-se a conclusão da primeira fase no primeiro trimestre do ano de 2015. Durante o ano de 2015, dar-se-ão os passos necessários ao desenvolvimento do referido projeto de criação da versão portuguesa do sítio eletrónico.

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).

Capítulo III

Objetivos Operacionais - Atividades

GABINETE	
Objetivos operacionais	Atividades
Divulgação da instituição no domínio nacional e internacional	Publicitação da atividade do Provedor de Justiça, no âmbito das diversas atribuições que lhe estão cometidas, designadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Desenvolvimento de todos os protocolos celebrados Participação em conferências, encontros, seminários e outras ações que promovam o conhecimento da atividade desenvolvida pelo Provedor de Justiça
Assessoria geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão de apoio ao Provedor de Justiça na preparação, na organização e na coordenação das comemorações do 40.º aniversário Informação e apoio à decisão do Provedor de Justiça Elaboração do plano anual de atividades Elaboração, tradução e divulgação do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Apreciação das decisões de arquivamento e de indeferimento liminares das comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Elaboração do Boletim Informativo Elaboração de estudos e pareceres Resposta a pedidos de informação, questionários, e outras solicitações, nacionais e internacionais Tratamento e desenvolvimento da informação no tocante à área de cooperação internacional 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 Atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Coordenação do desenvolvimento do projeto do novo sistema informático de gestão processual Planificação e execução de ações de formação no âmbito dos direitos humanos Divulgação da informação à comunicação social

Cooperação Internacional	No domínio da cooperação internacional estão previstos para o ano de 2015 as seguintes atividades: UNIÃO EUROPEIA: ● Reunião da Rede de Provedores de Justiça da União Europeia ● Reunião anual da FRA com as INDH CONSELHO DA EUROPA: ● Fortalecimento da cooperação estabelecida com o Comissário para os direitos humanos e os demais Provedores e INDH europeus COMITÉ DE COORDENAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES NACIONAIS PARA A PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (ICC): ● Reunião Anual e Assembleia Geral do ICC e reuniões dos grupos de trabalho REDE EUROPEIA DE INSTITUIÇÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS (ENNHRI): ● Reunião Anual e elaboração de contributos no âmbito da atividade desta instituição FEDERAÇÃO IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO): ● Conferência Anual e Assembleia Geral ● Reuniões do Conselho Reitor ● Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelas quatro Redes Temáticas ASSOCIAÇÃO DE OMBUDSMAN DO MEDITERRÂNEO (AOM): ● Conferência e Assembleia Anual REDE DE PROVIDORES DE JUSTIÇA, COMISSÕES NACIONAIS DE DIREITOS HUMANOS DA CPLP: ● Prosseguimento das ações e iniciativas promovidas pela Rede ● Participação em reuniões ASSOCIAÇÃO DOS OMBUDSMAN E MEDIADORES AFRICANOS (AOMA) E O CENTRO DE INVESTIGAÇÃO DAS PROVIDORIAS AFRICANAS: ● Desenvolvimento de ações de formação Bilateral: ● Ações de formação bilateral com Provedores de Justiça e ou INDH da CPLP ● Concretização de “projetos <i>twinning</i>”, através de prévia elaboração de candidatura e participação em “projetos <i>taïex</i>” INSTITUTO INTERNACIONAL DO OMBUDSMAN (IOI): ● Participação nas reuniões e iniciativas promovidas pelo IOI INSTITUTO EUROPEU DE OMBUDSMAN (EOI) ● 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	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos ambientais, urbanísticos e culturais Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores, designadamente sobre: o novo Regime Jurídico da Urbanização e da Edificação; o novo Código de Procedimento Administrativo; e o novo Regime Jurídico dos Instrumentos de Gestão Territorial
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão incumbida de realizar um estudo sobre o papel do Provedor de Justiça na sociedade portuguesa dos últimos 40 anos com vista à publicação de uma monografia Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Realização de inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos Realização de reuniões de concertação com os departamentos municipais de urbanismo e de ambiente (ou com os departamentos jurídicos) de Lisboa, Porto, Braga e Vila Nova de Gaia Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios

Direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos – Unidade Temática 2	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos dos contribuintes, dos consumidores e dos agentes económicos Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão de apoio ao Provedor de Justiça na preparação, na organização e na coordenação das comemorações do 40.º aniversário Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Realização de inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos Realização de reuniões com entidades e organismos da Administração Pública, nomeadamente, com os Conselhos Diretivos do Instituto da Segurança Social, I.P. e do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (conjuntamente com a unidade temática 3) e com as Direções de Serviço da Autoridade Tributária e Aduaneira Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios

Direitos sociais - Unidade Temática 3	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos sociais Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão de apoio ao Provedor de Justiça na preparação, na organização e na coordenação das comemorações do 40.º aniversário Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Realização de inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos Realização de reuniões com entidades e organismos da Administração Pública, nomeadamente, com os Conselhos Diretivos do Instituto da Segurança Social, I.P. e do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P. (conjuntamente com a unidade temática 3), com a Direção do Centro Nacional de Pensões e a Direção da Caixa Geral de Aposentações Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios

Direitos dos trabalhadores – Unidade Temática 4	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos dos trabalhadores Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão incumbida de realizar um estudo sobre o papel do Provedor de Justiça na sociedade portuguesa dos últimos 40 anos com vista à publicação de uma monografia Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios Colaboração na concretização e desenvolvimento do Sistema Informático de Gestão Processual

Direito à justiça e segurança – Unidade Temática 5	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas ao direito à justiça e segurança Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão de apoio ao Provedor de Justiça na preparação, na organização e na coordenação das comemorações do 40.º aniversário Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Realização de inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios

Direitos, liberdades e garantias; saúde, educação e valorações de constitucionalidade – Unidade Temática 6	
Objetivos operacionais	Atividades
Melhoria na qualidade do serviço prestado ao cidadão	Realização da triagem e do encaminhamento interno, bem como a apreciação preliminar de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça Tramitação e instrução de procedimentos abertos de matérias relativas aos direitos, liberdades e garantias, saúde, educação e valorações de constitucionalidade Realização e promoção de ações de formação que se mostrem necessárias e adequadas aos assessores
Apoio geral ao Provedor de Justiça	Participação na Comissão incumbida de realizar um estudo sobre o papel do Provedor de Justiça na sociedade portuguesa dos últimos 40 anos com vista à publicação de uma monografia Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na divulgação da atividade do Provedor de Justiça, nomeadamente enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração do Boletim Informativo Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça Realização de visitas a estabelecimentos prisionais, de saúde e de educação, bem como inspeções que se revelem necessárias à salvaguarda dos direitos dos cidadãos Elaboração de estudos e pareceres Participação em ações de formação, conferências, seminários e colóquios Colaboração na concretização e desenvolvimento do Sistema Informático de Gestão Processual

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	Atendimento das chamadas recebidas nas Linhas da Criança, do Idoso e da Pessoa com Deficiência (resposta, encaminhamento, proposta de abertura de procedimento) 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 Participação, em representação do Provedor de Justiça, na Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco e nos seus grupos de trabalho 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 Colaboração com o Gabinete do Provedor de Justiça na elaboração de respostas a pedidos de informações, questionários e outras solicitações Colaboração na elaboração e tradução do relatório anual do Provedor de Justiça à Assembleia da República Colaboração na atualização do sítio eletrónico do Provedor de Justiça e dinamização da Página do Provedor Amiga das Crianças
Divulgar a atividade do Provedor de Justiça e os meios de acesso	Organização de um Encontro Nacional de Linhas de Apoio 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 Operacionalização do Protocolo com o Ministério da Educação, designadamente levando a efeitos ações de divulgação em estabelecimentos de ensino Celebração do Dia Mundial da Criança (1 de Junho)

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 DGO e da AR 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 e Assessoria Colaboração na concretização e desenvolvimento do Sistema Informático de Gestão Processual

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 dois 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 quatro 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

O orçamento do Provedor de Justiça para 2015 é de 5.019.880,00 €. As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições da instituição.

Despesas correntes	4.972.880,00 €
Despesas de investimento	47.000,00 €

Capítulo V

Considerações finais

O plano de atividades que, ora, se apresenta evidencia, por um lado, a consolidação da matriz referencial gizada por este órgão do Estado – e já inscrita no plano de atividades do ano de 2014 – que se corporiza no fortalecimento da relação de confiança reforçada com o cidadão. Por outro lado, no ano de 2015 comemorar-se-á o 40.º aniversário da instituição Provedor de Justiça e, por isso, as iniciativas evocativas deste momento revestem-se de especial simbologia por que, através delas, se reafirmará uma das dimensões essenciais da natureza do Provedor de Justiça: a sua profunda ligação ao cidadão e à comunidade.

A concretização deste plano de atividades exige – estamos bem certos disso – uma cuidada gestão dos recursos disponíveis, otimizando-os de forma a alcançar ganhos significativos de eficácia e de eficiência na prestação do serviço ao cidadão.

Estamos fortemente convictos de que a execução deste plano de atividades contribuirá – com a mesmíssima intensidade - para o aprofundamento da cultura de direitos humanos, pilar da democracia e do Estado de Direito.