

OPROVEDOR DE JUSTIÇA
PLANO DE ATIVIDADES
2011

INTRODUÇÃO

O presente Plano de Atividades, elaborado em conformidade com a legislação em vigor, pretende ser um eficaz instrumento de gestão e enquadramento institucional, tendo por objetivo primordial, definir as estratégias a seguir, para além de programar ações e afetar recursos humanos e financeiros para o ano de 2011.

A estratégia a seguir assentará na **qualidade**, na **inovação** e na **divulgação** do serviço prestado ao cidadão pela Provedoria de Justiça, sem descuidar os aspetos da economicidade, eficiência e eficácia que devem estar sempre presentes no desenvolvimento da respetiva atividade.

Saliente-se que não obstante este Plano de Atividades indicar algumas atividades que surgem com continuidade ao iniciado em 2010, o mesmo teve que se coadunar com um Orçamento para 2011 com reduções até 10 % em relação ao anterior, reduções estas no seguimento de medidas generalizadas de contenção orçamental e financeira impostas pela Assembleia da República.

1. Missão

A Missão de uma instituição reflete a sua razão de ser e concretiza-se nas atividades que oferece à sociedade para satisfazer as 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 – 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.

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).

2. Objetivos Estratégicos

2.1. Qualidade

Assegurar padrões de qualidade na prestação de serviços ao cidadão tentando prevenir e reparar o maior número de injustiças contra os cidadãos no mais curto prazo possível.

2.2. Celeridade

Promover um perfil de responsabilidade nos tempos de resposta por parte das entidades visadas.

2.3. Eficiência

Simplificar e racionalizar procedimentos com vista à obtenção dos melhores resultados.

2.4. Inovação

Apelar e desenvolver o empenho quanto à reorganização eficiente dos serviços e à atualização de tecnologias mais avançadas que permitam atingir níveis superiores de produtividade.

3. Atividades/ Programas/ Ações

3.1. Queixas

A função primordial do Provedor de Justiça assenta na análise das queixas apresentadas pelos reclamantes. No âmbito das diligências instrutórias relativas às queixas apresentadas pelos reclamantes, o Provedor de Justiça pode solicitar a cooperação das entidades visadas para prestar informações e esclarecimentos tidos por necessários ou facultar documentos e processos para exame. Dirige ofícios aos membros do Governo setorialmente competentes, nomeadamente, quando as entidades diretamente visadas pela queixa dos reclamantes não respondem, respondem insatisfatoriamente, ou quando pela natureza da informação solicitada o Provedor de Justiça entende expor a situação diretamente ao membro do Governo.

Prevê-se, para o próximo ano, um ligeiro aumento de processos e de queixas por ser um ano de continuidade na implementação das reformas iniciadas pelo Governo, por ser uma no de contenção financeira e por maior conhecimento das atividades de Provedor de Justiça, em resultado do envio para vários municípios de folhetos com informação sobre o Provedor de Justiça e possibilidade de assistência para envio de queixa *on line* através de computadores disponibilizados pelos municípios.

O Quadro seguinte evidencia o número estimado de processos a abrir no próximo ano:

Áreas	Área 1	Área 2	Área 3	Área 4	Área 5	Área 6	Açores	Madeira	TOTAL
N.º de processos	600	1100	1200	800	1250	1000	120	145	6215

Os dados previsionais para 2011 assentam na evolução dos últimos anos que tem vindo a aumentar.

3.2. Inspeções/Visitas

As ações inspetivas têm, naturalmente, reflexos negativos na tramitação dos processos/queixas, porquanto o respetivo planeamento, a execução e elaboração de relatório relativamente a cada lar, bem como o relatório final consomem recursos humanos - que são limitados - e um número de horas avultado, provocando, inevitavelmente, um aumento da pendência de processos.

Por isso, no ano de 2011, serão privilegiadas as ações externas motivadas por queixas recebidas na Provedoria.

Quanto às ações inspetivas, temáticas ou sectoriais, prevê-se realizar 25 visitas a estabelecimentos prisionais (com a duração de um dia em regar efetuadas por duas pessoas) e a locais de detenção das forças policiais (PSP, GNR, PJ).

Haverá ainda inspeções relativamente ao Instituto Nacional de Medicina Legal. Para além da delegação sul (Lisboa) estão programadas deslocações a Coimbra e (delegação centro e sede) e ao Porto (delegação do norte). Deverão ainda realizar-se deslocações pontuais a alguns Gabinetes Médico legais.

Deverá ainda proceder-se a uma averiguação relativamente à atuação da EMEL.

3. 3. Designação do provedor de Justiça como mecanismo nacional de prevenção no âmbito do protocolo Adicional Convenção das Nações Unidas contra Tortura e outros tratamentos cruéis ou Degradantes

Decorrem em 2010 os trabalhos internos conducentes à aprovação para ratificação e designação pela Assembleia da República do Provedor de Justiça como Mecanismo Nacional de Prevenção, nos termos do artigo 11 do Protocolo Facultativo a Convenção das Nações Unidas contra a Tortura e outros Tratamentos ou Penas Cruéis, Desumanos ou Degradantes.

A designação do Provedor de Justiça, caso se venha a concretizar em 2011, terá implicações no plano de atividades, pois implicar número de visitas adicionais a estabelecimentos prisionais, locais de detenção e estabelecimentos de saúde mental.

3.4. Elaboração do Relatório Anual a remeter à Assembleia da República (2010)

No ano de 2010 o Relatório anual enviado à Assembleia da República foi redimensionado e melhorado na sua estrutura e aspeto gráfico, de forma a tornar mais convidativa a sua leitura.

No ano de 2011 pretende-se consolidar e até reforçar estas características.

Será também elaborada uma versão do Relatório em língua inglesa para possibilitar a divulgação da atividade do Provedor de Justiça, entre outros, pelos seus homólogos. Esta versão incidirá sobre um resumo do relatório.

3.5. Revisão da Lei Orgânica da Provedoria de Justiça

Em 2010 decorrem negociações para a revisão do decreto-lei que regulará os serviços de apoio ao Gabinete do Provedor de Justiça, devendo o mesmo ser implementado durante o ano de 2011.

3.6. Divulgação das atribuições da Provedoria de Justiça bem como dos direitos dos cidadãos

3.6.1 Em 2011 o Provedor de Justiça pretende continuar a dar visibilidade à sua ação e bem assim promover a divulgação deste órgão do Estado, das suas atribuições bem como dos direitos dos cidadãos. Prevê-se já para 2011 a elaboração de uma publicação sobre o tema «O Provedor de Justiça e os Direitos dos Contribuintes».

3.6.2 Em abril de 2010 foi celebrado Protocolo com a Associação Nacional de Municípios Portugueses que prevê a possibilidade de os municípios poderem fazer queixa em computadores disponibilizados pelas autarquias. Para execução deste protocolo foram enviados folhetos com informação sobre o Provedor de Justiça aos municípios aderentes (até à data cerca de 80) e será fornecida assistência, quando solicitada pelos municípios, sobre a atividade do Provedor e sobre como fazer uma queixa eletrónica.

3.6.3 Também na sequência de Protocolo a ser assinado com o Ministério da Educação será feita divulgação de atividades do Provedor de Justiça, nomeadamente através da receção de turmas escolares nas instalações da Provedoria de Justiça ou da deslocação de alguns dos seus assessores às escolas.

3.7 Atividade do N-CID

O ano de 2010 foi o ano de organização e entrada em funcionamento do Núcleo dedicado à criança, ao idoso e à pessoa portadora de deficiência (N-CID), criado no último trimestre de 2009, que sucedeu à Unidade de Projeto que funcionou até Julho do mesmo ano. Em 2010 estiveram em funcionamento a Linha do Cidadão Idoso e a

Linha Verde Recados da Criança; planeia-se ainda a ativação de uma Linha do Cidadão Com Deficiência.

O N-CID desenvolverá as seguintes atividades:

- Processual, correspondente ao tratamento de queixas e outras comunicações recebidas através das linhas telefónicas ou por outra via;
- De promoção e divulgação, no contexto da qual se levará a cabo, nomeadamente, a divulgação das Linhas telefónicas e da atuação do Provedor de Justiça nesta vertente da sua atividade;
- Execução do Protocolo a celebrar em 2010 com o Ministério da Educação, incluindo as seguintes vertentes: ações de informação e elucidação para os Direitos humanos nas escolas, visitas de alunos à Provedoria de Justiça; mecanismo de consulta/audição de criança; concurso de ideias para o logo tipo da linha da criança;
- Coordenação das linhas telefónicas e elaboração de Manual de Procedimentos para as Linhas
- Elaboração de estudo sobre a articulação entre os tribunais de família e menores e as equipas multidisciplinares da segurança social que lhe prestam apoio;
- Atividades para assinalar os Dias da Criança (dia 1 de junho), do Idoso (dia 1 de outubro) e da Pessoa com Deficiência (dia 3 de dezembro);
- Produção de pequeno «relatório» para crianças sobre a atividade em 2011 do N-CID.

3.8 Programa de transformação - PROVJUS - 2.0.- 2010-2011

Continuação do programa de Modernização das infraestruturas TIC, dos sistemas de informação e das aplicações de suporte aos processos de trabalho (novo sistema de gestão de processos e Intranet), com vista à concretização das melhores práticas organizacionais e gestionárias.

Neste contexto, prevê-se a criação de um novo sítio da Internet do Provedor de Justiça que proporcione uma apresentação visual mais dinâmica e apelativa, introduzindo-se outros aspetos de acessibilidade e otimização dos processos de pesquisa.

3.9. Recuperação estrutural do Edifício da Provedoria de Justiça

No seguimento do Parecer dos técnicos do Laboratório de Engenharia Civil e do Relatório do engenheiro da Assembleia da República, os quais alertaram para graves problemas estruturais no edifício principal, suscetíveis de colocar em risco a segurança das pessoas, serão realizadas as obras necessárias à sua recuperação.

3.10. Relações Internacionais

A participação em eventos internacionais reveste-se da maior importância, porquanto se trata de um espaço privilegiado de debate democrático, de discussão de temas de interesse comum e de troca de experiências com instituições congéneres, onde é possível também dar a conhecer a experiência portuguesa.

O Provedor de Justiça manterá a sua presença nos eventos promovidos pelas principais organizações, redes e outras entidades de âmbito internacional e regional, ciente da importância da presença e da divulgação do papel do Provedor nos respetivos fóruns internacionais, mas tendo em atenção a necessidade de restrições orçamentais nas despesas com deslocações a reuniões na área das relações internacionais.

Neste domínio, relevam:

- No quadro da União Europeia, a relação com o Provedor de Justiça Europeu, a Rede Europeia de Provedores de Justiça e a Agência dos Direitos Fundamentais (FRA);

- No âmbito do Conselho da Europa, o diálogo com o respetivo Comissário para os Direitos Humanos e os comités de Direitos Humanos, bem como a participação em Mesas Redondas de Provedor de Justiça nacionais, na Rede de Pontos de Contacto e nos seminários do projeto Peer-to-Peer (em parceria com a União Europeia);
- Nas Nações Unidas, a interação com o respetivo Alto Comissário para os Direitos Humanos e com os órgãos dos Tratados, bem como a participação em vários fóruns ao abrigo do papel do Provedor de Justiça enquanto Instituição Nacional de Direitos Humanos, acreditada com estatuto A, em plena conformidade com os Princípios de Paris;
- As reuniões do Comité Internacional de Coordenação das Instituições Nacionais de Direitos Humanos (ICC) – de que o Provedor de Justiça português é membro votante – especialmente as respetivas Assembleias Gerais anuais.

No que toca a fóruns de cooperação entre Ombudsman, destacam-se:

- A Associação de Ombudsman do Mediterrâneo (AOM), de índole regional, congregando os Provedores de Justiça e instituições homólogas da Bacia do Mediterrâneo. O Provedor de Justiça português é membro com direito de voto;
- A Federação Iberoamericana de Ombudsman (FIO), também de índole regional, e em que o Provedor de Justiça português foi eleito Vice-Presidente por um período de 2 anos, no XIV Congresso e Assembleia Geral (Madrid, 28-29.10.2009)
- O Instituto Internacional de Ombudsman (IOI), de que o Provedor de Justiça é membro com direito de voto, no quadro da Região Europa;
- O Instituto Europeu de Ombudsman;
- A Rede Europeia de Provedores da criança (ENOC), que reúne instituições independentes de direitos das crianças oriundas de vários países do Conselho da Europa. A particular relevância desta Rede no quadro da atividade internacional do Provedor de Justiça resulta clara face à atenção dedicada ao projeto de criação e implementação do N-CID.

Deve ainda antecipar-se a participação do Provedor de Justiça, como membro, no Comité de Seguimento e Coordenação criado no I Encontro de Instituições Nacionais de Direitos Humanos Árabo-Ibero Americanas (Casablanca, 12-13.10.2010), para dar continuidade ao recém-estabelecido diálogo sobre direitos humanos entre estes três espaços de marcada proximidade histórico-cultural. O Comité deverá, para já, dinamizar tanto novos encontros como um ou dois projetos concretos de cooperação, sendo expectável que os seus trabalhos se desenvolvam com recurso à TIC, mas sem se afastar a possibilidade de reuniões presenciais.

Por último, estão também previstos contactos bilaterais do Provedor de Justiça com seus homólogos, visando várias formas de cooperação institucional, sendo um dos especiais objetivos do Provedor de Justiça neste âmbito a dinamização da figura do provedor nos países de língua oficial portuguesa onde este não existe ou não está implementado.

No domínio das relações internacionais, estão já previstos para o ano de 2011 os eventos constantes do Quadro seguinte:

União Europeia	- 8.º Seminário de Provedores Nacionais de Estados Membros da União Europeia e países candidatos - 4.ª Conferência de Direitos Fundamentais promovida pela Agência de Direitos Fundamentais da EU
Conselho da Europa	- Reunião anual da Rede de Pontos de Contacto (4

	trimestre 2011) - Seminários do Projeto Peer-to-Peer (UE+CE): - Promotion and protection of children's rights by NHRs Talim, Estónia 16 e 17 de fevereiro; - How can NHRs contribute to securing the effective enjoyments of their rights for disable persons? Kiev, Ucrânia, 24 e 25 de maio; - The role of NHRs in the protection against and prevention of all forms of discrimination Sarajevo, Bosnia Herzegovina 28 e 29 de setembro
Nações Unidas	- Visita a Portugal do Grupo de Trabalho de Peritos sobre Pessoas com Ascendência Africana (16 a 20 de maio)
ICC	- Reunião anual e Assembleia Geral
Rede Europeia de Provedores da Criança (ENOC)	- Conferência Anual e Assembleia Geral
FIO	- Conferência Anual e Assembleia Geral
AOM	- Conferência sobre boa governação – 29-31 maio 2011
IOI	- Seminários

3.11. Implementação de um sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

Continuação da implementação de um sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, de acordo com os atuais condicionalismos legais.

4. Recursos financeiros

Prevê-se que o orçamento da Provedoria de Justiça seja de 5 345 761,00 €.

As despesas com pessoal continuam a ter um peso claramente dominante dadas as atribuições da instituição.

Prevê-se para 2010 ao nível da despesa de capital, a realização das obras de recuperação do edifício principal da Provedoria de Justiça.

Despesas com pessoal	4 427 303,00 €
Despesas com aquisição de bens e serviços	365 315,00 €
Despesas com aquisição de bens de capital	411 160,00 €

5. Recursos Humanos

Dada a sua razão de ser, a Provedoria de Justiça possui atribuições que exigem uma elevada capacidade técnica. 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 de Justiça é composto por um chefe de Gabinete, 3 adjuntos, 4 secretárias pessoais e 2 especialistas.

A Provedoria de Justiça, ao nível dos seus serviços operacionais, conta com 40 assessores e 6 coordenadores, divididos por áreas temáticas.

Nos serviços instrumentais existem 48 trabalhadores em exercício de funções, distribuídos pela área administrativa, processual, financeira, relações públicas e documentação e informática, pertencentes à carreira técnica superior, assistente técnica e assistente operacional.

Prevê-se que a divisão informática tenha em 2011 um papel muito ativo dada a execução do projeto de reformulação das Tecnologias de Informação da Provedoria de Justiça. Esta reestruturação, não correspondeu ao que se pretendia, dados os cortes orçamentais efetuados pela Assembleia da República. No entanto será da maior importância pois permitirá a harmonização e simplificação de procedimentos internos, possibilitando uma melhoria na qualidade do serviço público prestado.

Não se encontrando ainda completamente preenchido o mapa de pessoal, no que se refere à Direção de Serviços de apoio Técnico e Administrativo, prevê-se que no próximo ano sejam concluídos os procedimentos concursais pendentes.

Lisboa, 26 de outubro de 2010

O Provedor de Justiça,

Alfredo José de Sousa