

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA PROVEDORIA DE JUSTIÇA - 2019

PROVEDOR DE JUSTIÇA

PELOS DIREITOS DOS CIDADÃOS

Janeiro de 2020

ÍNDICE

Introdução:.....	3
1. AVALIAÇÃO GLOBAL	5
1.1 - Modelo Organizacional.....	5
1.2 - Estrutura Orgânica.....	5
1.3 - Dos Recursos Humanos	6
1.4 - Dos Objetivos Estratégicos	8
1.5 - Apreciação Geral dos Resultados	9
2. RESULTADOS POR SERVIÇOS EM FUNÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OPERACIONAIS.....	13
2.1 - Serviço de Apoio Jurídico	13
2.2 - Serviço Administrativo	15
2.3 - Serviço de Informação e Relações Públicas	17
2.4 - Serviço de Documentação e Informática	21
3. DESEMPENHO FINANCEIRO	24
3.1 Orçamento da Provedoria de Justiça - 2019	24
3.2 Execução Orçamental – 2019	25
3.3 Previsão Orçamental para 2020	26
4. CONCLUSÃO	27
6. ANEXO	29

Introdução:

O ano de 2019 foi marcado, a nível do funcionamento interno, pela entrada em vigor do Regulamento da Avaliação de Desempenho da Provedoria de Justiça, aprovado pelo Despacho n.º3/2018 de 14 de agosto, adiante designado de SADProvJust.

A sua implementação implicou a adoção formal (pois já vinha sendo praticada desde 2017) da abordagem de planeamento por resultados, estabelecendo objetivos por cada serviço e colaborador **“alinhando a ação dos serviços, do Director Geral, e funcionários com a missão do Provedor de Justiça”**.

O presente relatório visa apresentar o grau de realização das atividades previstas no Plano de Atividades de 2019 (PA-2019), os resultados alcançados em função dos objetivos estabelecidos a nível dos serviços, em conformidade com o disposto no artigo 13.º do SADProvJust: **(i) “a avaliação dos Serviços efetua-se através de autoavaliação e da análise de indicadores; (ii) “é realizada anualmente, em articulação com o ciclo de gestão” e (iii) “é parte integrante do relatório de atividades anual (artigo 14.º)”**. A avaliação da execução dos objetivos dos colaboradores será alvo de procedimento próprio, conforme previsto no artigo 50.º do citado regulamento.

Assim o relatório é estruturado nas seguintes partes:

1. Avaliação global que, além de fazer uma apreciação geral dos resultados, faz um retrato da situação organizacional da Provedoria de Justiça com destaque para o quadro de pessoal em função e as orientações estratégicas; resultados;
2. Apreciação dos resultados por serviços em função dos objetivos estratégicos, que faz a identificação dos resultados, mencionando os constrangimentos à realização das atividades, bem como a proposta de melhorias para o desempenho dos serviços em 2020;
3. Desempenho financeiro fazendo a descrição da execução orçamental e seus impactos nas atividades durante o ano de 2019;
4. As principais conclusões, com algumas recomendações para o próximo ano.

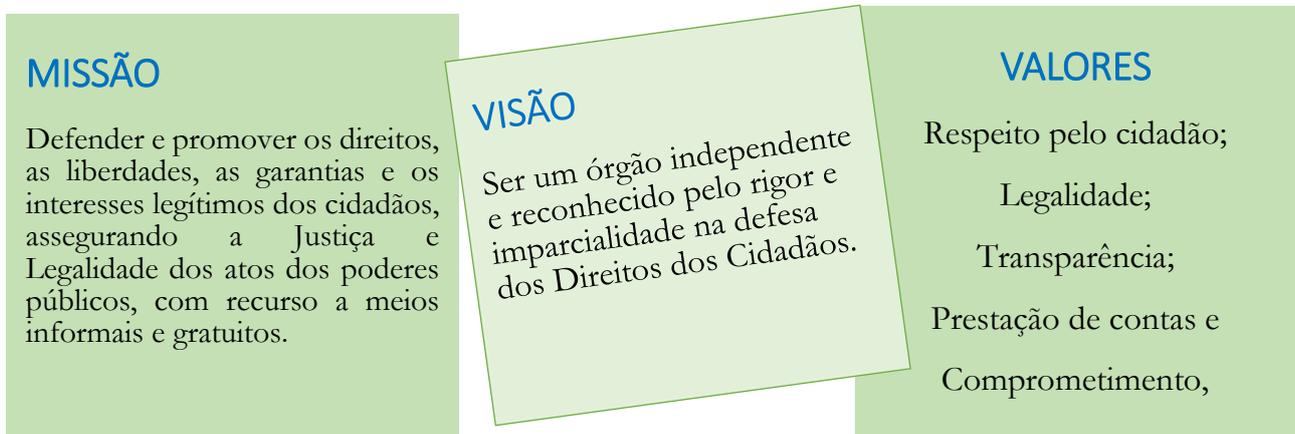
Para a elaboração deste relatório conta-se com a informação decorrente da monitorização trimestral do PA-2019 e com os relatórios de cada um dos serviços da Provedoria de Justiça, sendo prevista a sua socialização interna antes da aprovação pelo Conselho Administrativo.

1. AVALIAÇÃO GLOBAL

1.1 - Modelo Organizacional

O Provedor de Justiça, órgão independente, eleito pela Assembleia Nacional, rege-se por um estatuto publicado através da Lei n.º 29/VI/2003, de 4 de agosto, funciona desde janeiro de 2014 quando tomou posse o primeiro Provedor de Justiça de Cabo Verde, António do Espírito Santo Fonseca.

Este órgão definiu um quadro de missão, valores e visão como a seguir se indica e tem se orientado pela defesa e promoção dos direitos liberdades e garantias dos cidadãos, sob o lema “**Provedor de Justiça: pelos Direitos dos Cidadãos**”.



1.2 - Estrutura Orgânica

A estrutura orgânica da Provedoria de Justiça é regulada pelo Decreto-lei n.º24/2018 de 14 de maio, que vigora desde a data da sua publicação, mas cujos efeitos financeiros relativamente ao quadro de pessoal reportam-se a janeiro de 2019.

Este diploma define a seguinte estrutura e serviços para o funcionamento da Provedoria de Justiça:



Fig. 1 – Organograma da Provedoria de Justiça (Decreto-lei n.º24/2018, de 14 de maio)

1.3 - Dos Recursos Humanos

O quadro de pessoal previsto no supracitado decreto-lei procura responder à diversidade da ação a desenvolver para prossecução da missão e atribuições do Provedor de Justiça, nas quais se incluem tanto as atividades de carácter regular que se desenvolvem a partir das comunicações, bem como os serviços de apoio administrativo, financeiro e patrimonial.

A partir de janeiro de 2019 foi integralmente aplicada a orientação normativa prevista no citado diploma (nomeadamente os artigos e 41º e 45º), o que determinou a transição e enquadramento do pessoal que tenha tomado parte na instalação do Primeiro Provedor de Justiça para o quadro definitivo da Provedoria de Justiça e novo enquadramento salarial.

A impossibilidade de fazer recrutamentos, devido à insuficiente da dotação orçamental atribuída a este órgão, fez com que o Provedor de Justiça não pudesse dotar o seu Gabinete do contingente de pessoal necessário e previsto na lei, tendo funcionado com 1 (um) assessor, sem secretários e diretor de gabinete.

O ex-Líder Parlamentar do MPD (Movimento para Democracia), Dr. Rui Figueiredo Soares, na sessão parlamentar de dezembro em que se discutia na especialidade o orçamento para 2020, afirmou que o Provedor de Justiça dispunha de secretário(s), pelo que este manda aqui reafirmar que aquela afirmação então feita é falsa.

Faz notar que o Relatório do Provedor de Justiça à Assembleia Nacional de junho de 2019, distribuído a todos os deputados, logo do conhecimento do ex-líder parlamentar, já dava conta da

inexistência de diretor de gabinete, de secretários, estando ainda em falta dois assessores. Informações estas reiteradas dias antes em audição da Comissão Especializada de Assuntos Constitucionais, Direitos Humanos, Reforma do Estado feita a Provedora Adjunta.

Com efeito, seguem abaixo os quadros de pessoal da Provedoria de Justiça em 2019, de acordo com o previsto na lei orgânica, e a previsão de necessidade de pessoal a curto prazo.

Quadro 1: Pessoal da Provedoria de (2019) face ao previsto na lei orgânica

	Vagas previstas no quadro	Vagas ocupadas (2019)		Vagas por preencher
Provedor de Justiça	1	1		-
Provedor-Adjunto	2	1		1
Pessoal do Gabinete do Provedor				
Director de Gabinete	1	0		1
Assessores	3	1		2
Secretárias	2	0		2
Condutor	1	1		-
Pessoal Dirigente				
Director-geral	1	1		-
Pessoal Técnico				
Pessoal Técnico	10	5*	Juristas	1 por preencher e (* 2 vagas cativas por licenças/vencimento)
		1	Contabilista	
		1	Comunicação e relações públicas	
		1	Relações Internacionais	
		1	Informático	
Pessoal assistente técnico e de apoio operacional				
Pessoal assistente técnico e de apoio operacional	5	1	Atendimento (receção e telefonista)	4
Total	26	15*		11

Quadro 2 – Necessidades de Pessoal a curto prazo

Funcionários	Quantidade
Assessores	2
Secretários	2
Director de Gabinete	1
Técnico de Recursos Humanos	1
Condutor	1
Secretário técnico profissional	1
Total	8

Mas como anteriormente mencionado, não foi possível proceder ao recrutamento por insuficiência orçamental, pois o orçamento proposto não foi levado em consideração como explicitado no capítulo 3, ponto 3.1, deste relatório.

1.4 - Dos Objetivos Estratégicos

Para a concretização das atribuições e competências do Provedor de Justiça deu-se continuidade às LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS definidas para o mandato do Provedor de Justiça:

- I. **Adaptação da Provedoria de Justiça ao território garantindo a proximidade aos cidadãos;**
- II. **Reforçar a afirmação do Provedor de Justiça de Cabo Verde como órgão útil para os cidadãos e para a Democracia;**
- III. **Contribuição para elevação do nível da cultura de legalidade dos cidadãos;**
- IV. **Dar atenção às relações com organizações internacionais e de Provedores de Justiça.**

Estas foram desdobrados nos seguintes OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) que nortearam as atividades da Provedor de Justiça durante 2018:

- **Objetivo Estratégico 1 (OE.1)** Assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e atribuições do Provedor de Justiça;
- **Objetivo Estratégico 2 (OE.2)** Promover e reforçar a relação entre o cidadão e o Provedor de Justiça;

- **Objetivo Estratégico 3**
(OE.3) Promover e reforçar a relação entre o Provedor de Justiça, a administração pública central e local, estabelecimentos educacionais, associações de cariz social e instituições religiosas;
- **Objetivo Estratégico 4**
(OE.4) Promover ações de comunicação, de informação e de divulgação do órgão ao nível nacional e internacional;
- **Objetivo Estratégico 5**
(OE.5) Reforçar as relações internacionais com os Provedores de Justiça da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), African Ombudsman and Mediators Association (AOMA), União Europeia e outras.

1.5 - Apreciação Geral dos Resultados

Adotando a abordagem em cascata, em função dos objetivos estratégicos e em alinhamento com a missão da Provedoria de Justiça, foram identificadas as atividades para o PA-2019. Estas atividades estão vinculadas a objetivos operacionais cujos resultados são descritos no capítulo 2.

Os relatórios elaborados por cada um dos serviços da Provedoria de Justiça reportam como realizados/cumpridos 19 dos 21 objetivos operacionais traçados, sendo que os 2 restantes foram parcialmente realizados.

Pode-se concluir que **a taxa bruta de realização é de 90,4%** superando em termos absolutos em 2.7 pontos percentuais a realização do ano anterior. Isto pode, num primeiro momento, ser atribuída à implementação do novo regulamento de avaliação de desempenho que permitiu um estreito alinhamento da **“ação dos serviços, do Director Geral, e funcionários com a missão do Provedor de Justiça”**.

Indicador global importante do desempenho da Provedoria de Justiça é, sem dúvida, o número de comunicações feitas pelos cidadãos ao Provedor de Justiça. Dados recolhidos da ferramenta de tratamento das queixas dão os seguintes resultados para consideração:

Quadro 3 – Ponto de Situação das Comunicações recebidas em 2019

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Acumulado desde 2014
Entradas	111	160	159	225	236	260	1151
Em análise preliminar	0	0	0	0	8	43	44
Admitidas como Queixa	79	110	120	148	149	137	751
Não admitidas como Queixa	32	40	39	77	79	80	346
Total	111	160	159	225	236	260	1151

É notório o aumento da entrada de comunicações ao Provedor de Justiça ano após ano, como se verifica no quadro anterior, sendo que a 29 de maio de 2019 foi atingido o marco de 1.000 (mil) comunicações.

Esta evolução dá uma crescente visibilidade a litígios existentes na administração pública propiciada pelas medidas que vêm sendo implementadas há já alguns anos, destacando as sessões de informação à população, bem como a implementação dos pontos de acesso ao Provedor de Justiça nos municípios. Simultaneamente permite resolver a maior parte das queixas a contento dos cidadãos e contribuir para melhores práticas na administração pública.

Fig. 2 – Folheto de divulgação da chegada às 1000 Comunicações



Quadro 4 - Comunicações recebidas por ilhas até 2019

Ilhas	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total Acumulado desde 2014
Boa Vista	3	2	6	2	4	3	20
Brava	0	0	1	0	1	2	4
Díaspóra	0	2	4	4	9	5	24
Fogo	2	10	7	8	3	3	33
Maio	0	0	0	1	2	3	6
Sal	2	2	3	5	8	8	28
Santiago	88	114	117	153	155	188	816
Santo Antão	7	13	1	10	19	18	68
São Nicolau	0	0	1	2	1	5	9
São Vicente	9	17	19	40	34	25	143
Total	111	160	159	225	236	260	1151

A nível das ilhas, Santiago continua a concentrar maior número de entradas. No ano de 2019 entraram mais 33 (21,9%) comunicações que no ano de 2018. As ilhas do Maio e S. Nicolau também registaram um ligeiro aumento.

Em 2018 concluiu-se a instalação dos **pontos de acesso ao Provedor de Justiça**, através da assinatura dos protocolos com os municípios. Desde esta data chegaram à Provedoria de Justiça comunicações dos cidadãos através destes pontos nos Municípios.

Continua a aposta na melhoria da **comunicação e divulgação do órgão Provedor de Justiça**, bem como disponibilização de espaços de acesso e meios grátis para fazer chegar as comunicações dos cidadãos ao Provedor.

Já em 2019, o Provedor de Justiça reuniu-se na cidade de Assomada, com todos os pontos focais e atendedores da ilha de Santiago para um balanço da implementação dos **pontos de acesso ao Provedor de Justiça**.



Fig. 3 – Com os pontos focais da Ilha de Santiago, encontro de março de 2019

Estes pontos de acesso ao Provedor de Justiça precisam ser consolidados a cada ano, garantindo que funcionem cada vez melhor permitindo que o município esteja em contacto com o Provedor sem que tenha de se deslocar à cidade da Praia.

Da avaliação, realizada com a participação dos senhores pontos focais nos municípios, continuam **as recomendações** feitas já no ano anterior, que a Provedoria, entretanto, não pôde atender devido às limitações orçamentais:

- a) manutenção de encontros periódicos de formação/atualização de informações com os pontos focais;
- b) visitas a todos os municípios para atividades de informação às comunidades;
- c) apoios em termos de equipamento informático (conforme solicitação de alguns municípios).

2. RESULTADOS POR SERVIÇOS EM FUNÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS e OPERACIONAIS

As atividades foram organizadas por Serviços da Provedoria de Justiça tendo em consideração os objetivos estratégicos (OE) para os quais concorrem.

2.1 - Serviço de Apoio Jurídico

O Serviço de Apoio Jurídico tem como missão coadjuvar o Provedor de Justiça no cumprimento das suas atribuições e na sua tomada de posição. Este serviço concorre diretamente para o cumprimento dos seguintes objetivos estratégicos:

OE.1. Assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e atribuições do Provedor de Justiça;

OE.3. Promover e reforçar a relação entre o Provedor de Justiça, a administração pública central e local, estabelecimentos educacionais, associações de cariz social e instituições religiosas;

Para prosseguir os fins supracitados contratualizou-se os seguintes objetivos operacionais, cujos resultados são descritos:

O **Objetivo 1:** *instruir com celeridade os processos que dão entrada na Provedoria de Justiça;*

Durante o ano de 2019 deram entrada na Provedoria de Justiça **260 novas comunicações** ao Provedor de Justiça, destas **140 (53,8%)** foram admitidas como queixas e **82 (31,5%)** não foram admitidas e **38** estão em análise preliminar (**14,6%**).

A totalidade de processos admitidos (140) foram instruídos e **destes 53 já foram resolvidos, o que representa 37,9% das comunicações admitidas** como queixas e **20,3%** sobre o total das entradas.

Foram realizadas audiências com os queixosos e encontros com as entidades visadas, procurando a instrução célere e resolução de questões controversas, objeto de comunicações dirigidas ao Provedor de Justiça.

O **Objetivo 2:** *elaborar informações relativas aos processos para decisão do Provedor de Justiça;*

O **Objetivo 3:** *elaborar propostas de Recomendação e/ou outras tomadas de posição e de finalização do processo;*

Com Relação a estes dois objetivos, segundo informações BDQ – Base de Dados das Queixas em relação a processos entrados/despachados em 2019 a totalidade de processos admitidos e instruídos **53 já foram resolvidos**, o que representa 37,9% das comunicações admitidas.

O Objetivo 4: emitir pareceres solicitados;

O serviço emitiu o parecer sobre relativo ao «*Projeto de Lei n.º ___/IX/2018 que regula o acesso aos documentos administrativos e à informação administrativa*», solicitado pela Assembleia Nacional: embora realizado fora do prazo estabelecido, (2 dias depois) devido a pendências com as queixas (*aos quais obteve-se respostas em simultâneo e levando em conta os prazos para adotar diligências após receção da resposta da entidade visada*).

Foram realizados dois (2) estudos acerca de questões relacionados com os temas das comunicações ao Provedor de Justiça, a saber: **Estudo sobre As Cláusulas Contratuais Gerais e o estudo sobre o Ordenamento do Território e Urbanismo**, ainda foram dados contributos à Direção Geral de Imigração na elaboração Guia Prático do Cidadão Imigrante, bem como ao Movimento Civil de Comunidades Responsáveis no anteprojeto de lei sobre a proteção dos animais.

O Objetivo 5: disponibilizar outras formas apoio jurídico aos serviços da Provedoria de Justiça (participação em palestras, redação de ofícios, informação/consulta escrita, informações para relatórios);

Este serviço prestou ainda apoio nas atividades de informação e sensibilização sobre o órgão Provedor de Justiça realizados nas ilhas de São Vicente e São Nicolau. Apoiou na pesquisa de legislação nos sites Legis-Palop e Kiosk, bem como na elaboração do relatório de atividades enviado à Assembleia Nacional;

2.1.1 - Visitas aos Estabelecimentos Prisionais (EP) da Praia (Cadeia Central da Praia) e do Mindelo (Cadeia Central de São Vicente).

Por iniciativa do Provedor de Justiça realizaram-se visitas àqueles dois estabelecimentos prisionais. Estas enquadram-se nos poderes conferidos ao Provedor de Justiça pelo artigo 23º da Lei nº 29/VI/ 2003 de 4 de agosto e foi em grande parte suscitada por queixas

que lhe têm sido dirigidas por agentes prisionais e a sua Associação, bem como queixas de alguns reclusos.

Para a primeira visita, que se realizou durante dois dias, foi necessária a afetação de todos os colaboradores da instituição para aplicação dos questionários previstos a reclusos, agentes e técnicos sociais do EP da Praia.

Destas duas visitas foram **elaborados relatórios** próprios disponibilizados ao público através dos órgãos de comunicação social e do site da Provedoria de Justiça - www.provedordejustica.cv. Os mesmos foram encaminhados às instituições competentes nas diversas materiais para os efeitos convenientes.

2.2 - Serviço Administrativo

Assegura todas as funções de carácter administrativo, financeiro e patrimonial, compreende a gestão documental, do património, contabilidade e finanças e dos recursos humanos.

OE.1. Assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e atribuições do Provedor de Justiça;

OE.2. Promover e reforçar a relação entre o cidadão e o Provedor de Justiça;

O **objetivo 1** deste serviço consistia em **conceber, implementar e monitorizar os instrumentos de gestão da Provedoria de Justiça**. Podem ser enumerados os seguintes resultados:

- ✓ Plano de Atividades 2019 elaborado e aprovado pelo C.A. em 07.03.2019;
- ✓ Elaborado o Mapa de Férias 2019, que foi aprovado pelo Provedor de Justiça em 06.02.2019;
- ✓ Elaborada a Programação Orçamental 2019 que foi aprovado pelo C. A. em 08.03.2019;
- ✓ Elaborados os balancetes mensais e o anual, que foram enviados à Assembleia Nacional no dia 3 de cada mês;
- ✓ Plano de Aquisição 2019 elaborado e orientou a aquisição de bens e serviços durante este ano;
- ✓ **Relatório de contas de Gerência** elaborado e aprovado em Reunião do CA 10 de Abril e tendo sido enviadas ao Tribunal de Contas no dia 09 de maio de 2019.
- ✓ Mensalmente, a partir de fevereiro, foi elaborado o mapa de assiduidade individual e socializado com os funcionários;
- ✓ Foi produzido o inventário patrimonial da Provedoria de Justiça em janeiro e atualizado em julho de 2019, sem notificações de perdas ou danos de materiais e equipamentos;
- ✓ A 10 de julho de 2019 foi enviada à Assembleia Nacional a proposta de Orçamento para 2020;
- ✓ No mês de fevereiro iniciou a implementação do SADProvJust – **Sistema e Avaliação de Desempenho da Provedoria de Justiça**, com monitorização (24 de julho a 13 de agosto) da Direção Geral dos serviços Técnicos e Administrativo;

O **objetivo 2: *promover o reforço e desenvolvimento das competências técnicas do pessoal da Provedoria de Justiça;***

Foi feito um levantamento de disponibilidades formativas para elaboração de um Plano de Formação para participação de funcionários em sessões de curta duração, todavia as ofertas não se adequavam às reais necessidades, constantes do levantamento das necessidades feito junto do pessoal, por isso não se fez um Plano de Formação.

Mas foi possível a participação de 3 funcionários numa **formação sobre as Principais Alterações ao Código Laboral e o Direito à Greve** de 18 a 22 de fevereiro 2019.

Foi ainda preparada, no decurso de 2019, uma formação em Direito Administrativo e do Urbanismo que será ministrado nos dias 6,7, 10 e 11 de fevereiro de 2020.

O **objetivo 3: *disponibilizar outras formas de apoio administrativo e logístico aos serviços da Provedoria de Justiça;***

Foi garantida a aquisição de serviços e bens mediante o Plano Anual de Aquisições e em conformidade com a disponibilidade orçamental;

O **objetivo 4: *contribuir para a elaboração dos Relatórios do Provedor de Justiça à Assembleia Nacional (AN) e de Atividades da Provedoria de Justiça;***

Foram disponibilizadas as informações/dados necessários à elaboração do Relatório do Provedor à AN, que foi concluído e apresentado à AN no dia 1 de julho de 2019, sendo que a versão impressa foi distribuída aos deputados, Presidência da República e Gabinete do Primeiro Ministro em 9 de setembro 2019 e posteriormente às demais instituições. Foram produzidos 300 exemplares.

O **objetivo5: *garantir o atendimento geral aos utentes que se deslocam à Provedoria de Justiça;***

Dirigiram-se à Provedoria de Justiça 107 cidadãos para atendimento presencial. Considera-se que foram satisfatoriamente atendidos, sem qualquer registo de reclamações. Foram ainda organizadas 43 audiências com o Provedor de Justiça;

A assistente de apoio operacional pode ainda prestar serviços de logísticas para viagens, levantamento de contactos e comunicações para fora da instituição.

2.3 - Serviço de Informação e Relações Públicas

O dar-se a conhecer como órgão útil para os cidadãos, acessível, sem custos e mais célere do que o recurso a meios jurisdicionais será sempre uma necessidade do Provedor de Justiça em Cabo Verde ao longo dos tempos e por necessidade de recurso aos seus serviços se afigura como missão deste serviço.

OE4. Promover ações de comunicação, de informação e de divulgação do órgão ao nível nacional e internacional;

OE5. Reforçar as relações internacionais com os Provedores de Justiça da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), cuja presidência é exercida pelo Provedor de Justiça de Cabo Verde, da Associação dos Ombudsman e Mediadores Africanos (AOMA), da União Europeia, da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO) e outras.

Ao Serviço de Informação e Relações Públicas funcionou durante 2019 orientado por 6 objetivos:

O Objetivo 1: *atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça para informação e esclarecimentos;*

Considera-se que este objetivo foi cumprido. Foram realizados 49 atendimentos de 09 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, resultando a maioria em queixas ao Provedor de Justiça.

O Objetivo 2: *desenvolver estratégias de divulgação e sensibilização do cidadão sobre a atividade do Provedor de Justiça, incluindo os pontos focais;*

O Objetivo foi superado em quantidade face à meta estabelecida, mas algumas instituições identificadas no plano não foram contempladas. Foram realizados um total de 19 sessões de informação, sensibilização e divulgação nos lugares enumerados a seguir:

1. Encontro de Avaliação do Funcionamento dos Pontos de Acesso ao Provedor de Justiça na ilha de Santiago
2. Encontro com Funcionários da Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE);
3. Encontro com Funcionários das Alfandegas da Praia;
4. Encontro com Funcionários do Instituto Nacional de Previdência Social (INPS);
5. Encontro com os Colaboradores da Direção Nacional da Administração Pública (DNAP);
6. Encontro com Colaboradores dos Serviços Prisionais e Reinserção Social do Ministério da Justiça, na Praia;
7. Encontros com alunos 11º e 12º anos de escolaridade da Escola Secundária do Maio;

8. Encontro com Colaborados dos serviços desconcentrados em Porto Inglês - ilha do Maio
9. Encontro com a Comunidade de Barreio - ilha do Maio;
10. Encontro na Cidade da Praia com os membros das Associações das Comunidades Africanas residentes em Cabo Verde;
11. Encontro com Funcionários Públicos e população da Cidade da Ribeira Brava – S. Nicolau;
12. Encontro na Escola Secundária Baltazar Lopes da Silva em Ribeira Brava, São Nicolau;
13. Encontro com Funcionários Públicos e alunos da Escola Secundária do Tarrafal de São Nicolau;
14. Encontro com a População, funcionários públicos da Cidade de Nova Sintra na ilha Brava;
15. Encontro na Escola Secundária Eugénio Tavares em Nova Sintra- ilha Brava
16. Encontro com a Comunidade de Furna na ilha Brava;
17. Encontro com Cidadãos e funcionários públicos dos serviços desconcentrados em São Vicente;
18. Sessão para estudantes da Escola Secundária Jorge Barbosa;
19. Encontro com os membros do Observatório de Cidadania Ativa.



Fig. 4 - Sessões de informação, sensibilização e divulgação para população e funcionários dos serviços desconcentrados nos municípios



Fig.5 - Encontros com alunos 11º e 12º anos de escolaridade de diferentes Escolas Secundárias do país



Fig. 6 - Sessões de informação, sensibilização e divulgação para populações locais e organizações da sociedade civil



Fig. 7 - Sessões de informação, sensibilização e divulgação para Instituições Públicas (DNAP, Alfândegas da Praia e INPS)

O Objetivo 3: promover a recolha e a divulgação de dados e indicadores relativos à atividade do Provedor de Justiça

O objetivo foi atingido com a elaboração dos produtos previstos (4 boletins trimestrais e 10 clipping mensais elaborados), bem como de ações extras que possibilitaram o aumento de um dos indicadores deste objetivo (menções do Provedor na imprensa).

O Objetivo 4: promover a divulgação das atividades realizadas ou participadas pelo Provedor de Justiça nos media e no site institucional;

Objetivo atingido com a cobertura a 100% das notícias sobre o Provedor de Justiça veiculadas na imprensa e no site institucional.

O Objetivo 5: garantir a produção de publicações (folhetos, áudio, vídeo) para divulgação do Provedor de Justiça;

Este objetivo foi atingido parcialmente. Superou-se a meta referentes às publicações, **mas não se conseguiu realizar os programas de rádio** devido a pendências com o Provedor de Justiça na aprovação dos textos finais (7 guiões elaborados e enviados para aprovação) e não resposta (proposta de guião) de um dos parceiros da Provedoria, a quem foi cedido 2 programas (DGI – Direção Geral de Imigrações).

Foram impressos mais de 2000 folhetos do Provedor de Justiça para reforçar a divulgação do órgão e foram distribuídos num total de 5700 folhetos, sendo que 31 instituições receberam e disponibilizaram aos seus utentes informações sobre o Provedor de Justiça.

O Objetivo 6: assegurar a comunicação com cidadãos e a articulação com os organismos e instituições nacionais e internacionais

Parcialmente se conseguiu atingir o previsto. A nível interno todas as comunicações foram asseguradas antes dos prazos previstos, fazendo com que esse objetivo fosse superado, mas a nível externo, o objetivo não **foi atingido, pois foi o mais sacrificado com os cortes orçamentais, com prejuízo para as vantagens de formação decorrentes da participação em organismos internacionais como a Rede da CPLP e AOMA.**

DIFICULDADES E RECOMENDAÇÕES:

O serviço reporta como maiores dificuldades as relacionadas com as atividades que dependem com a aprovação do Provedor de Justiça, que leva muito tempo para decidir e mesmo com insistências protela as decisões, o que torna algumas atividades da comunicação extemporâneas. O circuito de comunicação interna dificultou igualmente as atividades haja visto que informações que deveriam chegar aos Serviços de Informação e Relações Públicas com alguma antecedência, foram comunicadas em cima da hora ou não foram comunicadas.

Assim, recomenda-se que no presente ano seja realizado ***um encontro semanal do Serviço com o Provedor de Justiça para planificação semanal da comunicação e assuntos relacionados com o serviço.***

2.4 - Serviço de Documentação e Informática

O Serviço de Documentação e Informática tem como missão assegurar o funcionamento em segurança do sistema informático da Provedoria de Justiça, garantindo o fornecimento de dados para o cumprimento da missão do Provedor de Justiça.

OE.1. Assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e atribuições do Provedor de Justiça;

OE.4. Promover ações de comunicação, de informação e de divulgação do órgão ao nível nacional e internacional.

De acordo com o plano de atividades de 2019 foram fixados os seguintes objetivos operacionais anuais para este serviço, cujos resultados também se descrevem:

O Objetivo 1: *Assegurar o funcionamento, em segurança, dos meios informáticos adotados e garantir a otimização da sua utilização;*

Foram recebidas 138 solicitações com maior enfoque para a comunicação e utilização das aplicações, todas atendidas. Garantiu-se também a manutenção regular dos equipamentos informáticos da Provedoria de Justiça, bem como a manutenção da Base de Dados das Queixas (BDQ);

O Objetivo 2: *Garantir o registo dos processos (entrada, arquivamento...) e o funcionamento da Base de Dados de Queixas;*

Foi garantido o registo de todas as comunicações que chegaram por diversos meios num total de 260 comunicações sendo que este serviço registou 249 de fevereiro a dezembro.

O Objetivo 3: *Articular com as instituições fornecedoras de serviços e bens informáticos (NOSI, CVMultimédia, ...) e fazer proposta de aquisição;*

Foram realizados 70 contactos de articulações (30 pedidos de suporte, 34 propostas e 10 aquisições) nos prazos fixados, visando garantir o fornecimento dos serviços/equipamentos necessários. Das aquisições, enumera-se: 1 wifi repeater; 4 toner Kyocera; 1 kit chaves de manutenção, 1 porta chaves de 40; 1 UPS e 1 armário.

O Objetivo 4: *garantir a gestão do site do Provedor de Justiça conjuntamente com o serviço de Informação e Relações Públicas;*

Foram feitas atualizações constantes (mais de 20 publicações entre relatórios, notícias e outros documentos) dentro dos dias úteis.

O Objetivo 5: *disponibilizar dados e outras formas de apoio informático aos serviços da Provedoria de Justiça;*

Foram 38 solicitações que resultaram em fornecimento de dados para elaboração de relatórios, suporte em missões de serviços, produção de boletins informativos e outros.

Todas as atividades atribuídas ao **Serviço de Documentação e Informática** foram realizadas, resultando no cumprimento dos objetivos fixados. O **objetivo 1** foi o que mereceu maior atenção do serviço, devido à qualidade da conexão à internet fornecida que é lenta, o que torna a comunicação instável, prejudica a capacidade de resposta dos meios e equipamentos informáticos, e influencia no desempenho do serviço.

O Serviço de Documentação e Informática já apresentou uma proposta (em apreciação pela DGSATA devido ao seu impacto financeiro) para melhorar a comunicação e continua a trabalhar em novas propostas alternativas.

3. DESEMPENHO FINANCEIRO

3.1 Orçamento da Provedoria de Justiça - 2019

A previsão orçamental da Provedoria de Justiça para o ano de 2019 totalizava o montante de **52.959.120,80ECV** (cinquenta e dois milhões, novecentos e cinquenta e nove mil, cento e vinte escudos e oitenta centavos) sendo **que 52.833.088,80ECV** (cinquenta e dois milhões, oitocentos e trinta e três mil e oitenta e oito escudos e oitenta centavos) corresponderia à dotação orçamental e **126.032,00ECV** (cento e vinte e seis mil e trinta e dois escudos) à inscrição do saldo de gerência do ano de 2017.

Contudo esta proposta **não foi considerada** e foi atribuída à Provedoria uma dotação de **33.600.443,00ECV** (trinta e três milhões, seiscentos mil, quatrocentos e quarenta e três escudos) mais o saldo de gerência inscrito no valor de 126.000,32ECV (cento e vinte e seis mil escudos e trinta e dois centavos), registando mais tarde uma entrada de 616 222,00ECV (seiscentos e dezasseis mil, duzentos e vinte e dois escudos) provenientes da devolução do montante disponibilizado ao senhorio para reparações do edifício, totalizando um valor de **34.342.696,00** (trinta e quatro mil, trezentos e quarenta e dois mil, seiscentos e noventa e seis escudos).

A instituição programou então este valor para o funcionamento durante 2019 conforme demonstrado no quadro 5.

Quadro 5 – Programação Orçamental para execução das atividades em 2019

Descrição	Valor Mensal	Total Anual
Despesas fixas de Funcionamento	2.595.966,00	31.151.592,00
Despesas variáveis		3.191.106,00
Total		34.342.698,00
Programação Orçamental		34.342.696,00
Pessoal		25.086.307,00
Aquisição de bens		300.644,00
Aquisição de serviços		8.653.828,00
Outras despesas correntes		238.909,00
Ativos não financeiros		63.010,00
Previsão Orçamental para o plano de atividades		34.342.698,00
Orçamento Aprovado pelo CA		34.342.696,00

A aplicação, a partir de janeiro de 2019, do previsto nos artigos 41º e 45º Decreto-lei nº24/2018, de 14 de maio que regula a orgânica da Provedoria de Justiça, ditou a atualização salarial e, por conseguinte, uma reafecção do pessoal, pois a dotação atribuída não permitiria fazer recrutamentos. Esta impossibilidade de recrutar fez com que o Provedor de Justiça não pudesse dispor de um Gabinete, pois não podia recrutar um Director, nem os secretários e funcionou com apenas 1 (um) assessor.

É notório que as limitações orçamentais condicionaram o funcionamento da instituição e a execução das atividades da Provedoria de Justiça, concretamente no que se refere ao reforço do quadro de pessoal ou mesmo os compromissos como Presidente da Rede de Provedores de Justiça e Presidentes das Comissões Nacionais de Direitos Humanos da Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP).

Tem-se cumprido os prazos de elaboração e submissão das propostas orçamentais à Assembleia Nacional com vista a promover discussões de arbitragem que possam permitir justificar as necessidades e mobilizar mais recursos para o funcionamento pleno da instituição, mas estes esforços têm tido poucos resultados práticos. A última discussão sobre o orçamento da Provedoria de Justiça revelou falhas, ainda não identificadas, no processo de comunicação e tramitação administrativa que urge corrigir, pois a **Proposta de Orçamento da Provedoria de Justiça para 2020 entregue a 10 de julho de 2019, não mereceu a devida atenção.**

3.2 Execução Orçamental – 2019

A execução orçamental (índice de execução de 95,7%) é apresentada através do balancete geral de 2019 em anexo a este relatório (anexo 1). Todavia faz-se a seguir um resumo geral:

Quadro 6 - Resumo do Balancete Anual - 2019

Total Orçamento 2018 - 32.120.452,00			
ENTRADAS		SAÍDAS	
DOTAÇÃO INSCRITA NO ORÇAMENTO DO ANO 2019	33.600.444,00		
SALDO DO EXERCÍCIO ANTERIOR (referente a 2017)	126.032,00	Pagamento das despesas	32.897.698,00
Outras entradas*	616.222,00	Descontos/Impostos entregues	6.419.677,00
DESCONTOS/IMPOSTOS EFETUADOS	6.419.677,00	Saldo Final	1.445.000,00
*Devolução do montante antecipado ao senhorio para obras de adequação do edifício, conforme a cláusula oitava n.ºs 1 e 2 do Contrato de Arrendamento.			

3.3 Previsão Orçamental para 2020

A previsão orçamental da Provedoria de Justiça para o ano de 2020 totaliza o montante de **53.930.717,60ECV** (cinquenta e três milhões, novecentos e trinta mil, setecentos e dezassete escudos e sessenta centavos) sendo que **52.485.717,60ECV** (cinquenta e dois milhões, quatrocentos e oitenta e cinco mil e setecentos e dezassete escudos e sessenta centavos) correspondem à dotação orçamental e **1.445.000,00ECV** (um milhão, quatrocentos e quarenta e cinco mil escudos) correspondem à inscrição do saldo de gerência do ano de 2019 conforme a alínea b) do artigo 20º do Decreto-Lei nº24/2018 de 14 de maio, resultante do montante previsto para pagamento do subsídio de reintegração do Provedor de Justiça cessante.

Este orçamento apresenta as despesas previstas com o **i) pessoal: 37.488.117,60** (trinta e sete milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil e cento e dezassete escudos e sessenta centavos) que representam **69,5%** do total orçamentado, que além das remunerações permanentes inclui a previsão para formações de reforço da capacidade técnica do pessoal da Provedoria de Justiça; **ii) aquisição de bens e serviços (25,4%): 13.687.600,00** (treze milhões, seiscentos e oitenta e sete mil e seiscentos escudos) prevendo a aquisição de serviços diversos, como os para as deslocações e estadas; **iii) e outras rubricas** cujas despesas derivam do suporte das atividades do pessoal e das obrigações do Provedor de Justiça; **(iv) saldo orçamental** inscrito no valor inicialmente mencionado.

Trata-se de um típico orçamento de funcionamento, no qual as despesas com pessoal correspondem a 69,5% do seu total.

Todavia verifica-se que a proposta de orçamento, conforme previsão aqui descrita, não foi considerada na elaboração do Orçamento pela Assembleia Nacional e o montante atribuído fica muito aquém do necessário, obrigando a estrangulamentos de funcionamento até aqui registados, com a agravante de nem ter sido mencionada a inscrição do saldo de gerência indicado na proposta.

4. CONCLUSÃO

A taxa de execução de 90,4% refere-se às atividades possíveis e reprogramadas no quadro da extrema limitação orçamental que obrigou a um esforço redobrado do pessoal, designadamente a acumulação de funções e sem qualquer atribuição financeira acrescida.

Refira-se que com o estrangulamento orçamental o exercício das competências constitucionais e estatutárias do Provedor de Justiça foi limitado com impacto na produtividade do órgão.

O programado, na sequência das linhas estratégicas do mandato do Provedor de Justiça, para (i) assegurar o cumprimento do quadro legal que concorre para a missão e atribuições do Provedor de Justiça; (ii) promover e reforçar a relação entre o cidadão e o Provedor de Justiça; (iii) promover e reforçar a relação entre o Provedor de Justiça, administração pública central e local, estabelecimentos educacionais, associações de cariz social e instituições religiosas; (iv) promover ações de comunicação, de informação e de divulgação do órgão ao nível nacional e internacional e (vi) reforçar as relações internacionais com os Provedores de Justiça da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (CPLP), African Ombudsman And Mediators Association (AOMA) e União Europeia e outras foi executado apesar de alguns constrangimentos que não permitiram a execução total das atividades, principalmente no que se refere à disponibilidade financeira limitada da Provedoria de Justiça, como exposto no ponto 3 deste relatório.

Para a orientação e melhoria de programação dos anos seguintes deixa-se as seguintes deixam-se as seguintes **recomendações**:

1. Desenvolver um forte **programa de comunicação e marketing do órgão Provedor de Justiça, versando os resultados positivos até agora alcançados e seus impactos na vida dos cidadãos;**
2. Continuar a apostar no **reforço dos pontos de acesso ao Provedor de Justiça** com a sua divulgação, programação de visitas locais para suporte e atendimento de alguns casos solicitados pelos cidadãos;

3. Continuar a reforçar a **dinâmica de sensibilização pública**, com estudantes, classes profissionais e sociedade civil cidadãos-no geral;
4. **Avaliar a implementação do Regulamento da Avaliação de Desempenho** da Provedoria de Justiça, visando cada vez melhor aplicação com benefícios para a instituição e colaboradores;
5. Relativamente ao processo de elaboração do Orçamento da Provedoria de Justiça a experiência reitera as recomendações do ano anterior:
 - ✓ Manter o atual calendário de elaboração e envio da proposta de orçamento para a Assembleia Nacional (primeira quinzena de julho);
 - ✓ Insistir em detalhar a interação com a Assembleia Nacional e respetivas comissões especializadas no que tange ao processo orçamental entre a segunda quinzena de julho e a primeira de setembro de cada ano;
 - ✓ Continuar a enviar cópia da proposta do Orçamento à Comissão Especializada de Finanças e Orçamento (CEFO) e eventuais audições;

Praia, janeiro de 2019

Socializado internamente entre 27 a 31 de janeiro de 2020

Aprovado pelo Conselho Administrativo em 04.02.2020

6. ANEXO

Anexo 1 – Balancete Anual 2019

DGSATA- Serviço Administrativo

BALANCETE ANUAL 2019						
DÉBITO				CRÉDITO		
Designação	Valor	Total	Código	Designação das despesas	Valor	Total
	Parcial				Parcial	
<i>Saldo do ano anterior (saldo de 2017 mas inscrito para 2019)</i>		126 032,00		<i>Desconto entregues</i>		4 037 865,00
Duodécimo de funcionamento (Jan a Dez)		33 600 444,00		Taxa Social Única	1 424 171,00	
Outras Entradas*		616 222,00		IRPS	2 098 205,00	
				IRPS - terceiros	515 489,00	
				Fundo de maneo		
			2,02	<u>Pessoal</u>		23 641 307,00
			02.01.01	<u>Remunerações certa e permanentes</u>		17 752 631,00
<i>Descontos efetuados</i>		4 037 865,00	02,01,01,01,01	Pessoal do quadro especial		7 736 210,00
Taxa Social Única	1 424 171,00		02,01,01,01,02	Pessoal do quadro		8 892 281,00
IRPS	2 098 205,00		02,01,01,01,03	Pessoal Contratado		1 124 140,00
IRPS - terceiros	515 489,00		02.01.01.02	Abonos Variáveis ou eventuais		3 506 264,00
			02,01,01,01,04	Pessoal em regime de avença		0,00
			02,01,01,02,01	Gratificações permanentes		0,00

			02.02	Aquisição de bens e serviços		8 954 472,00
			02.02.01	Aquisição de bens		300 644,00
			02,02,01,00,04	Roupa, vestuário e calçado		0,00
			02,02,01,00,05	Material de escritório		163 210,00
			02,02,01,01,00	Livros e documentação técnica		11 026,00
			02,02,01,01,02	Combustíveis e lubrificantes		84 000,00
			02,02,01,01,03	Material de limpeza, higiene e conforto		22 077,00
			02,02,01,01,04	Material de conservação e reparação		3 320,00
			02,02,01,01,09	Outros bens		17 011,00
			02.02.02	Aquisição de serviços		8 653 828,00
			02,02,02,00,01	Rendas e alugueres		4 800 000,00
			02,02,02,00,02	Conservação e reparação de bens		101 690,00
			02,02,02,00,03	Comunicação		601 018,00
			02,02,02,00,04	Transportes - selo de passe		0,00
			02,02,02,00,05	Água		198 814,00
			02,02,02,00,06	Energia elétrica		734 766,00
			02,02,02,00,07	Publicidade e propaganda		183 080,00
			02,02,02,00,08	Representação de serviços		0,00
			02,02,02,00,09	Deslocações e estadias		613 996,00
			02,02,02,01,00	Vigilância e segurança		3 200,00
			02,02,02,01,01	Limpeza, Higiene e conforto		690 000,00
			02,02,02,03,01	Assistência técnica - residente		0,00
			02,02,02,03,02	Assistência técnica - não residente		0,00
			02,02,02,09,09	Outros serviços		727 264,00

DÉBITO			CRÉDITO			
Designação das Receitas	Valor	Total	Código	Designação das despesas	Valor	Total
	Parcial				Parcial	
A transportar		34 342 698,00		A Transportar		32 595 779,00
Transporte		34 342 698,00		Transporte		32 595 779,00
			02.08	Outras Despesas correntes		238 909,00
			02,06,02	Quotas a organismos internacionais		100 895,00
			02,08,01	Seguros		138 014,00
			02,08,02	Outras Despesas		0,00
			02,08,06	Indemnizações		0,00
				Total das despesas de funcionamento		32 834 688,00
			03	Activos e Passivos		63 010,00
			03.01	Activos não financeiros		63 010,00
			03,01,01,02,01	Equipamentos de carga e transporte		0,00
			03,01,01,02,03,01	Equipamentos administrativos e mobiliários		63 010,00
				Total das despesas de investimento		63 010,00
Soma (sem descontos)		34 342 698,00		Soma		32 897 698,00
				Saldo p/ mês seguinte - valor inscrito na proposta do orçamento 2020 destinado ao pag. do subsídio de reintegração do Provedor de Justiça		1 445 000,00
Total Geral		34 342 698,00		Total Geral		34 342 698,00

*Devolução do montante antecipado ao senhorio para obras de adequação do edifício, conforme a cláusula oitava n.ºs 1 e 2 do Contrato de Arrendamento.