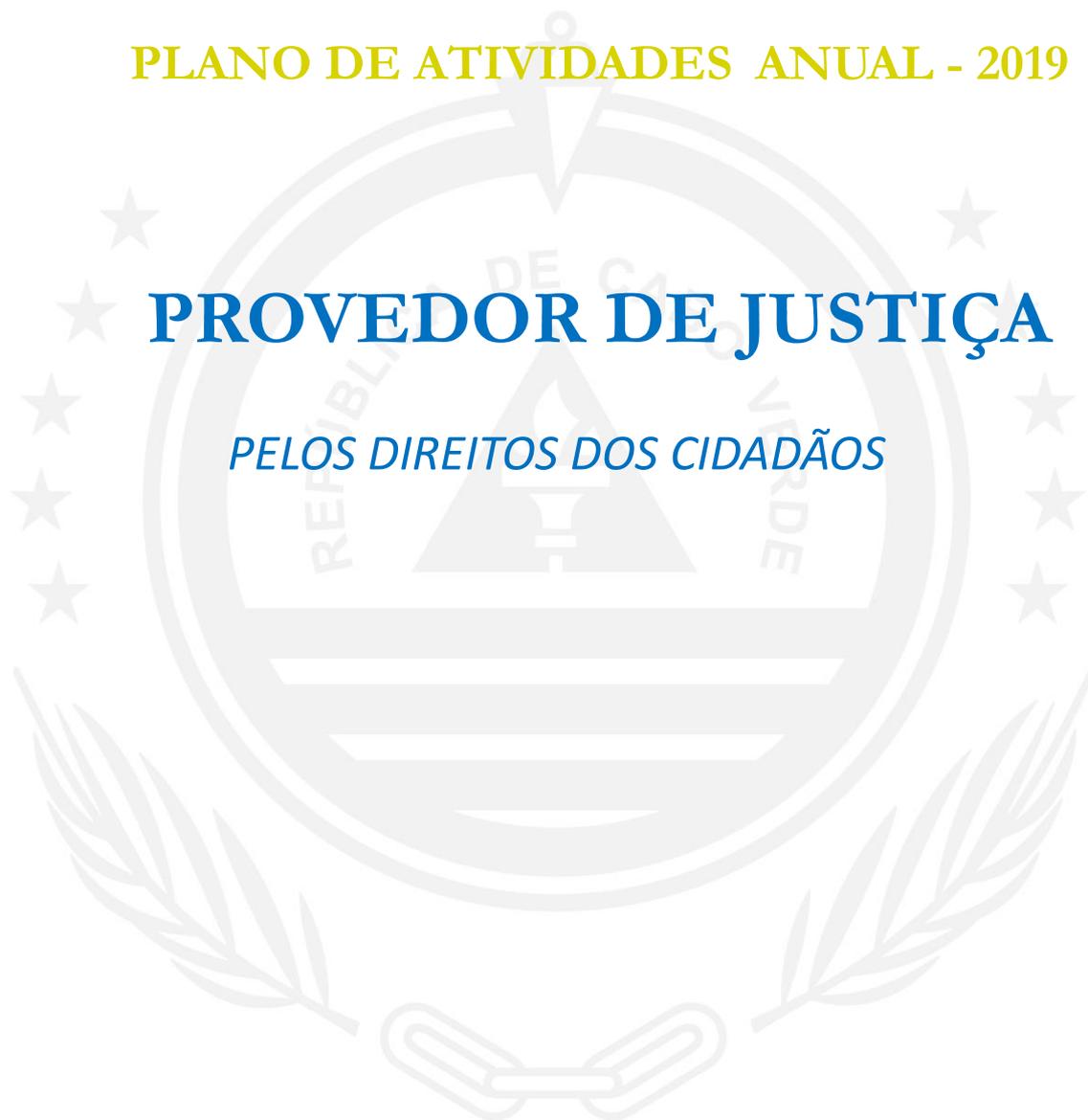


Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejjustica.cv
www.provedordejjustica.cv

PLANO DE ATIVIDADES ANUAL - 2019

PROVEDOR DE JUSTIÇA

PELOS DIREITOS DOS CIDADÃOS



Índice

Índice	2
1. NOTA INTRODUTÓRIA.....	3
2. ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL.....	5
3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RECURSOS-HUMANOS.....	8
3.1 - Estrutura Orgânica	8
3.2 - Dos Recursos Humanos.....	8
4. ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	11
Dos Objetivos Estratégicos	11
5. ATIVIDADES POR SERVIÇO EM FUNÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS... 12	
5.1 O Serviço de Apoio Jurídico	12
5.2 O Serviço Administrativo	16
5.3 O Serviço de Informação e Relações Públicas	21
5.4 O Serviço de Documentação e Informática.....	28
6. RECURSOS FINANCEIROS.....	32
7. MONITORIZAÇÃO DO PA-2019	34
8. CONCLUSÕES	36

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano de Atividades (PA) para 2019 é elaborado no contexto de um novo ciclo de gestão da Provedoria de Justiça marcado por mudanças importantes na gestão institucional, nomeadamente a implementação plena, incluindo os efeitos financeiros, da nova Lei Orgânica aprovada pelo Decreto-Lei nº24/2018, de 14 de maio e do Sistema de Avaliação de Desempenho (SADProvJust), aprovado pelo Despacho nº3/2018, de 14 de agosto.

Contexto também marcado pela não aprovação do orçamento proposto para 2019, que contemplava as grandes linhas de intervenção de atividades para este ano, o que condiciona em certa medida a materialização das linhas previstas, pelo que este Plano de Atividades para 2019 (PA-2019) deverá fazer os ajustamentos necessários.

Mantém-se o mesmo foco de orientação destes 5 anos de mandato, pois entende-se que os ganhos precisam ser consolidados e a instituição deverá continuar a afirmar-se junto do cidadão, na defesa e promoção dos seus direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos.

Os vetores estratégicos da Provedoria de Justiça são (i) a adaptação ao território garantindo a proximidade aos cidadãos; (ii) o reforço e a afirmação do Provedor de Justiça de Cabo Verde como órgão útil para os cidadãos e para a Democracia (iii) a contribuição para elevação do nível da cultura de legalidade dos cidadãos; (iv) e atenção às relações com organizações internacionais e de Provedores de Justiça.

O PA-2019 assume estas linhas de orientação, a estrutura orgânica do Decreto-Lei nº24/2018 e a aplicação do regulamento de avaliação de desempenho, definindo a partir dos **objetivos estratégicos** institucionais, os **objetivos dos serviços** e os **operacionais** do domínio de ação de cada técnico. Esta abordagem em cascata visa a coerência e alinhamento das ações da Direção Geral, dos serviços e dos funcionários na prossecução da missão do Provedor de Justiça, projetando como resultado a eficiência e eficácia institucional.

A metodologia assumida na elaboração do PA-2019 é a prevista no artigo 9º do Despacho nº3/2018, supracitado, que estabelece a **matriz de avaliação e responsabilização** como uma ferramenta lógica e

operativa onde são identificados os objetivos anualmente fixados, os indicadores de desempenho e respetivas fontes de verificação, os meios disponíveis para a realização das atividades e ainda permitirá monitorar e avaliar os resultados identificando os desvios e as respetivas causas.

Por conseguinte a elaboração do PA-2019 partiu da definição dos objetivos estratégicos a nível superior e a definição conjunta, com as unidades orgânicas da Provedoria de Justiça, dos objetivos operacionais dos serviços e individuais, na lógica da construção participativa visando o engajamento institucional na execução dos mesmos.



2. ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

2.1 PROVEDOR DE JUSTIÇA

O Provedor de Justiça é um Órgão independente, eleito pela Assembleia Nacional, cujo estatuto foi criado através da Lei n.º 29/VI/2003, de 4 de agosto e a sua primeira orgânica através do Decreto-Lei n.º 10/2014, de 21 de fevereiro, mas revogado posteriormente pelo Decreto-Lei n.º 24/2018, de 14 de maio de 2018.

O Estatuto do Provedor de Justiça (Lei n.º 29/VI/2003, de 4 de agosto) não sofreu alteração desde a sua tomada de posse, em 24 de janeiro de 2014, apesar da proposta de alteração já ter sido submetida ao parlamento.

O Provedor de Justiça é um órgão de direito público, dotado de autonomia administrativa e financeira, que assumiu como:

2.1.1 Missão

Defender e promover os direitos, as liberdades, as garantias e os interesses legítimos dos cidadãos, assegurando a Justiça e Legalidade dos atos dos poderes públicos, com recurso a meios informais e gratuitos;

2.1.2 Visão

Ser um órgão independente e reconhecido pelo rigor e imparcialidade na defesa dos Direitos dos Cidadãos;

2.1.3 Valores

Respeito pelo cidadão, Legalidade, Transparência, Prestação de contas e Comprometimento.

2.2 ATRIBUIÇÕES

O Provedor de Justiça tem por atribuição essencial a defesa e promoção dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos, assegurando, através dos meios informais, a justiça, a legalidade e a regularidade do exercício dos poderes públicos.

2.3 COMPETÊNCIAS

2.3.1 Competências do Provedor de Justiça

No âmbito das suas atribuições, compete, em especial, ao Provedor de Justiça:

- a) promover a divulgação dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos, o seu conteúdo e significado, bem como a finalidade da Provedoria de Justiça, seus meios de ação e a forma de recorrer aos seus serviços;
- b) fazer recomendações aos órgãos competentes com vista à reparação dos atos administrativos ilegais ou injustos e à melhoria dos serviços de administração;
- c) propor aos órgãos competentes as soluções que entender mais adequadas à defesa dos interesses legítimos dos cidadãos e ao aperfeiçoamento da ação administrativa, em colaboração com os órgãos competentes;
- d) apontar deficiências aos diplomas legislativos, formulando recomendações para a sua melhor interpretação, alteração ou mesmo revogação, indicando sugestões para a elaboração de nova legislação, caso assim entender;
- e) intervir, nos termos da lei aplicável, na tutela dos interesses coletivos ou difusos, sempre que estiver em causa entidades públicas;
- f) emitir parecer, mediante solicitação da Assembleia Nacional, sobre qualquer assunto relacionado com a sua atividade.

2.3.2 Competências dos Gabinete do Provedor de Justiça

O Gabinete do Provedor de Justiça assiste direta e pessoalmente, no exercício das suas funções, sendo que aos **assessores** compete:

- a) acompanhar a instrução de processos;
- b) estabelecer com os organismos da Administração Pública e entidades congéneres as relações necessárias à instrução dos processos;
- c) submeter a despacho as propostas finais para a resolução de processos;
- d) realizar por delegação do Provedor de Justiça visitas a qualquer entidade pública, nomeadamente serviços da administração pública central e local, e outras entidades especificadas na lei;

Compete ainda:

- e) tratar processos de iniciativa do Provedor de Justiça;

- f) dar respostas a questionários;
- g) prestar informações solicitadas ao Gabinete;
- h) realizar contactos institucionais em nome do Provedor de Justiça;
- i) fazer análise preliminar das comunicações que dão entrada na Provedoria de Justiça;
- j) realizar estudos e pareceres respeitante a pedidos de declaração de constitucionalidade.

2.3.3 Da Direção Geral de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo (DGSATA)

DGSATA assegura o apoio técnico e administrativo ao Provedor de Justiça e ao seu gabinete e à Provedoria de Justiça, em geral, competindo-lhe especialmente:

- a) Implementar o Planeamento Estratégico garantindo a elaboração e execução dos Instrumentos de Gestão;
- b) Planear, gerir e melhorar os recursos humanos, financeiros, materiais e patrimoniais de forma transparente em sintonia com o planeamento e a estratégia;
- c) Dinamizar e acompanhar o processo de avaliação de desempenho dos funcionários, garantindo a aplicação uniforme do regime de avaliação no âmbito do respetivo serviço ou organismo;
- d) Organizar a estrutura interna do serviço ou organismo e definir regras de funcionamento e articulação, bem como, formas de partilha de funções comuns;
- e) Propor a adequação de disposições legais ou regulamentares e a racionalização e simplificação de procedimentos;
- f) Adotar os horários de trabalho mais adequados ao funcionamento dos serviços, observados os condicionalismos legais, bem como estabelecer os instrumentos e práticas que garantam o controlo efetivo da assiduidade;
- g) Elaborar e gerir o Plano Anual de Aquisições Públicas e autorizar a realização de despesas públicas, como obras e aquisição de bens e serviços, dentro dos limites estabelecidos, garantindo o apetrechamento dos Serviços da Provedoria de Justiça;

3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E RECURSOS-HUMANOS

3.1 - Estrutura Orgânica

A estrutura organizacional foi inicialmente definida pelo Decreto-lei n.º 10/2014, de 21 de fevereiro, revogado em 14 de maio de 2018 pelo Decreto-lei n.º 24/2018, que regula a nova estrutura orgânica da Provedoria de Justiça, define a seguinte estrutura e unidades orgânicas:

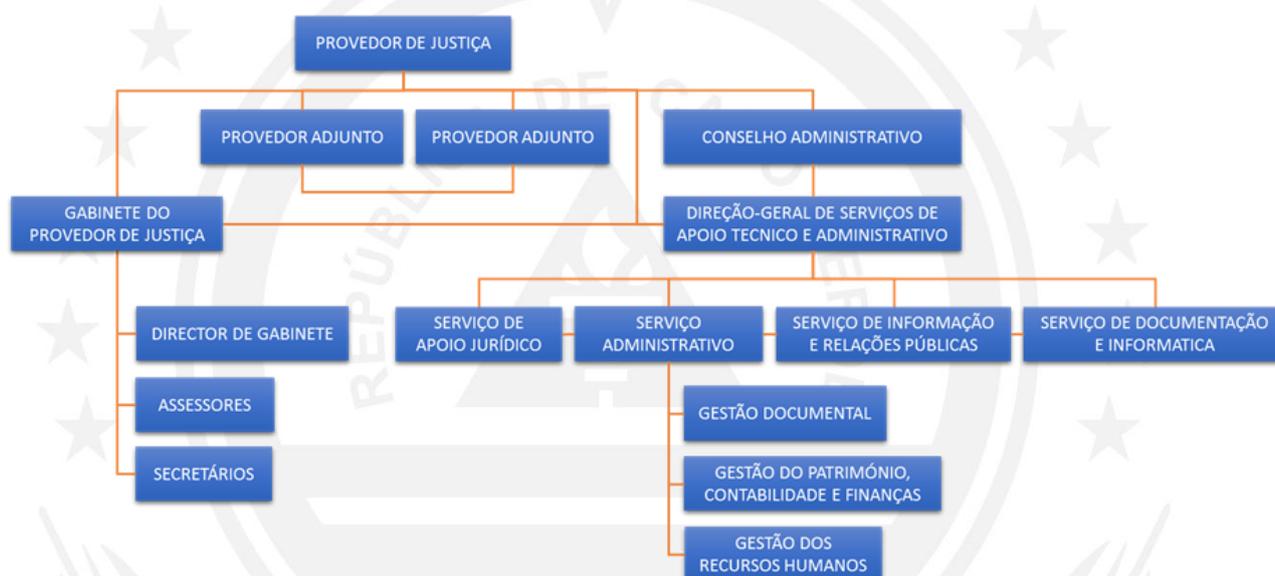


Fig. 1 – Organograma da Provedoria de Justiça (nos termos da lei orgânica Decreto-lei n.º 24/2018, de 14 de maio)

3.2 - 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.

Atualmente é composto por um total de 14 postos ocupados que se distribuem conforme ilustra o quadro 1.

Quadro 1: Pessoal da Provedoria de Justiça face ao previsto na lei orgânica

	Vagas previstas no quadro	Vagas ocupadas		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
Secretários	2	0		2
Condutor	1	1		-
Pessoal Dirigente				
Director-geral	1	1		-
Pessoal Técnico				
Pessoal Técnico	10	4	Juristas	*1 técnico jurista requisitado; 1 por preencher.
		1	Contabilista	
		2	Comunicação, Relações Públicas e 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

As vagas de diretor de gabinete, secretários e uma de assessor resultam da integração no quadro de pessoal dos técnicos que vinham desempenhando estas funções até janeiro de 2019. O preenchimento das referidas vagas é uma necessidade urgente, todavia as limitações orçamentais inviabilizam esta pretensão, bem como a necessidade de recrutar um técnico de recursos humanos, um condutor e um secretário de nível profissional, conforme mostra o quadro 2.

Quadro 2 – Necessidades de Pessoal a curto prazo

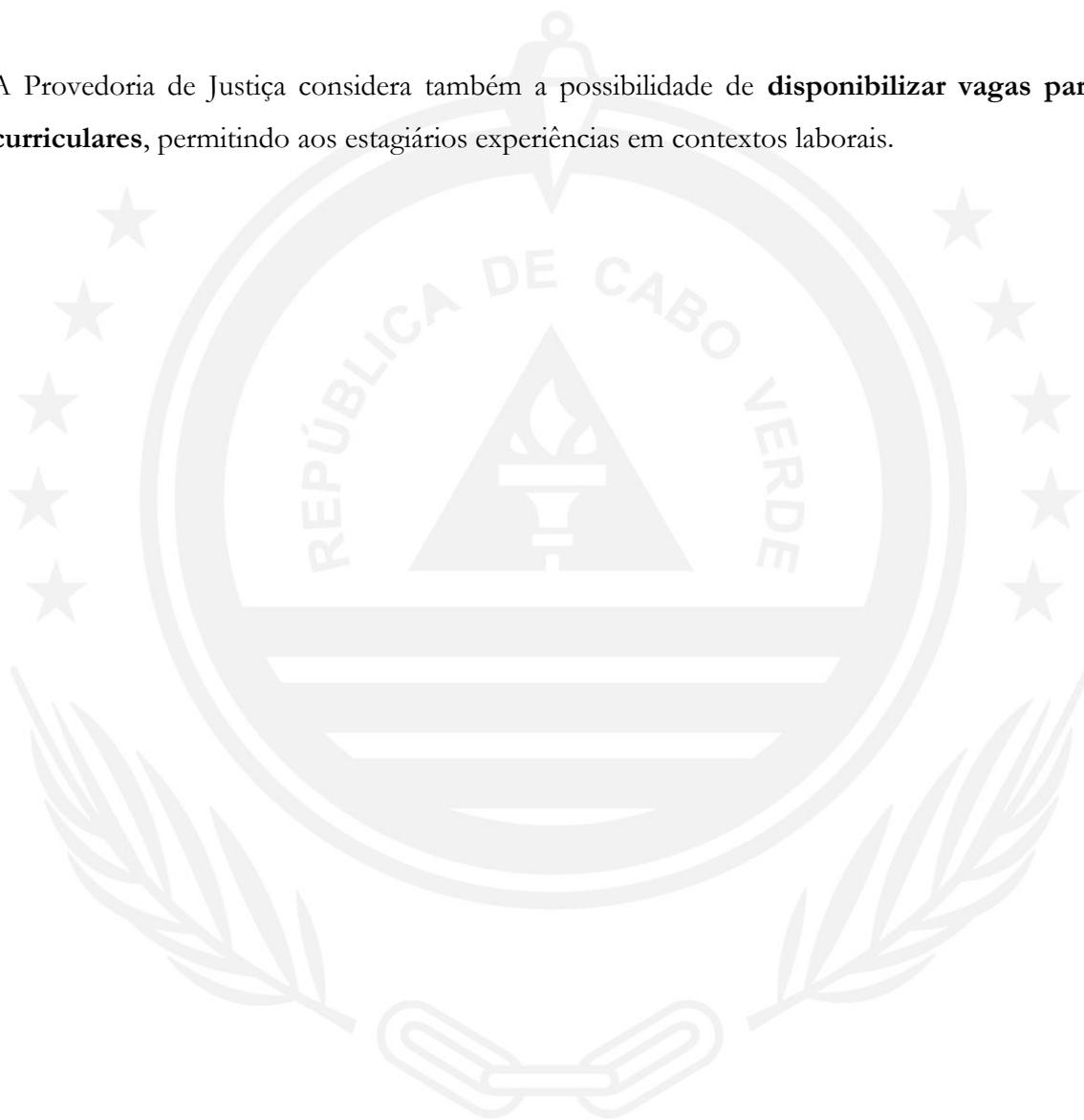
Funcionários	Quantidade
Assessores	2
Secretários	2
Director de Gabinete	1
Técnico de Recursos Humanos	1
Condutor	1
Secretário técnico profissional	1
Total	8

Na proposta orçamental da Provedoria de Justiça para 2018 fez-se previsão para recrutamento. Contudo, apesar das necessidades de contratação para atender às demandas atuais, para o ano de 2019 não se prevê

nenhuma contratação e/ou recrutamento porque a verba afeta através de Orçamento de Estado não considerou a proposta de aumento da dotação orçamental atribuída à Provedoria de Justiça.

O preenchimento das vagas indicadas no quadro 2 exigirá obrigatoriamente um **reforço orçamental**, quanto mais não seja para preenchimento de apenas as vagas de pessoal do quadro especial do Gabinete do Provedor de Justiça.

A Provedoria de Justiça considera também a possibilidade de **disponibilizar vagas para estágios curriculares**, permitindo aos estagiários experiências em contextos laborais.



4. ORIENTAÇÕES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Dos Objetivos Estratégicos

Para a concretização das atribuições e competências do Provedor de Justiça deu-se continuidade às LINHAS DE ORIENTAÇÃO ESTRATÉGICAS definidas nos anos anteriores:

- 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.**

Destas linhas de orientação resultam os OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (OE) que nortearão as atividades da Provedor de Justiça durante o ano de 2019:

- **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 dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), cuja presidência é exercida pelo Provedor de Justiça de Cabo Verde, da Associação dos Ombudsmen e Mediadores Africanos (AOMA), da União Europeia, da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO) e outras.

5. ATIVIDADES POR SERVIÇO EM FUNÇÃO DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

À Direção-Geral de Serviços de Apoio Técnico e Administrativo (DGSATA) compete assegurar o apoio técnico e administrativo à Provedoria de Justiça em articulação e com o suporte do Gabinete do Provedor de Justiça.

Esta Direção Geral é composta pelos seguintes serviços:

- a) Serviço de Apoio Jurídico;
- b) Serviço Administrativo;
- c) Serviço de Informação e Relações Públicas; e
- d) Serviço de Documentação e Informática.

5.1 O 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.

A principal força do Provedor de Justiça provém do nível de cultura de legalidade democrática dos cidadãos. Elevar este nível cultural afigura-se como um desafio estratégico para a Provedoria de Justiça e deverá orientar, não apenas as atividades de comunicação e sensibilização, mas também toda análise e condução dos processos das queixas e pedidos de intervenção, orientando as instituições e o próprio cidadão para o cumprimento da legalidade.

É ao Serviço de Apoio Jurídico que compete instruir processos abertos com base em queixas dos cidadãos ou por iniciativa do Provedor de Justiça, bem como elaborar propostas de resolução dos processos. Este serviço também elabora os projetos de recomendação, de melhoria da ação administrativa e de outros despachos relativos aos processos e emite pareceres, sempre que solicitado pelo Provedor de Justiça, sobre questões de carácter geral e de funcionamento da Provedoria de Justiça.

MATRIZ 1 - 5.1.1 -- Objetivos Anuais e Indicadores do Serviço de Apoio Jurídico

SERVIÇO DE APOIO JURÍDICO				
Missão do Serviço:		Coadjuvar o Provedor de Justiça no cumprimento das suas atribuições e na sua tomada de posição.		
Objetivo(s) Estratégico(s):		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;		
Objetivos anuais		Indicadores*	Metas	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1	Instruir com celeridade os processos que dão entrada na Provedoria de Justiça;	nº de processos instruídos; Fonte de Verificação: Base de Dados da Queixa (BDQ).	100% dos processos instruídos no ano em curso	Processos Instruídos (100%)
Objetivo 2	Elaborar Informações relativas aos processos para decisão do Provedor de Justiça;	nº de informações igual ou superior ao número de processos instruídos; Fonte de Verificação: (BDQ).	90% dos processos instruídos no ano em curso com diligências realizadas;	Diligências realizadas (90% dos processos); Base de Dados atualizada com informações de processos;
Objetivo 3	Elaborar propostas de Recomendação e/ou outras tomadas de posição e de finalização do processo;	1. nº de informações de finalização elaboradas; 2. nº de propostas igual ou superior a 90% de processos instruídos; Fonte de Verificação: (BDQ).	1. 70% dos processos distribuídos com informação de finalização elaboradas; 2. 90% de propostas de recomendação elaboradas;	1. Informações de finalização realizadas em tempo útil para pelo menos 70% dos distribuídos até 31 de setembro. 2. Elaboradas propostas de Recomendação e/ou outras tomadas de posição, para pelo menos 90% dos processos que o exigem, após o despacho do Provedor de Justiça, no prazo de 30 dias úteis;
Objetivo 4	Emitir pareceres solicitados;	nº de pareceres emitidos; Fonte de verificação: registo pessoal e arquivo dos pareceres;	100% do solicitado	Pareceres emitidos em tempo útil (prazo fixado no despacho);
Objetivo 5	Disponibilizar outras formas de apoio jurídico aos serviços da Provedoria de Justiça (participação em palestras, redação de ofícios, informação/consulta escrita, informações para relatórios);	nº solicitações atendidas; Fonte de verificação: registo pessoal e relatório de atividades.	100% do solicitado	Respostas às solicitações, cumprindo um prazo fixado;

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

5.1.2 – Atividades do Serviço de Apoio Jurídico para 2019

SERVIÇO APOIO JURÍDICO – Matriz de Atividades							
Missão do Serviço:		Coadjuvar o Provedor de Justiça nos cumprimentos das suas atribuições e na sua tomada de posição.					
Objetivo(s) Estratégico(s):		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;					
Objetivos Anuais		Atividades	Indicadores*	Metas	Recursos Previstos	Responsável	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1	Instruir com celeridade os processos que dão entrada na Provedoria de Justiça;	1.1 Fazer análise preliminar das comunicações ao Provedor de Justiça; 1.2 Instruir processos mediante despachos de distribuição;	n° de processos instruídos; Fonte de Verificação: Base de Dados da Queixa (BDQ).	100% dos processos instruídos no ano em curso	Capacidade técnica interna;	Técnicos Juristas: Anízio Ascensão; Carlina M'ba; Dulcinea Mesquita; Ineida Corsino.	Processos Instruídos; e resolvidos em conformidade com a lei. Melhoria de desempenho da Administração Pública Cabo-verdiana no respeito pelos direitos dos cidadãos
Objetivo 2	Elaborar Informações relativas aos processos para decisão do Provedor de Justiça;	2.1 Promover outras diligências (incluindo proposta de arquivamento), após o primeiro pedido de informação à EV, num prazo de 10 úteis;	n° de informações igual ou superior ao número de processos instruídos; Fonte de Verificação: (BDQ).	90% dos processos instruídos no ano em curso com diligências realizadas;			Diligências realizadas para pelo menos 90% dos processos de 2019; Base de Dados atualizada com informações de processos;

Plano de Atividades 2019

<p>Objetivo 3</p>	<p>Elaborar propostas de Recomendação e/ou outras tomadas de posição e de finalização do processo;</p>	<p>3.1 Elaborar, até 31 de dezembro de 2019, propostas de finalização de 70% dos processos distribuídos até 31 de setembro de 2019;</p>	<p>1. nº de informações de finalização elaboradas; 2. nº de propostas igual ou superior a 90% de processos instruídos; Fonte de Verificação: (BDQ).</p>	<p>1. 70% dos processos distribuídos com informação de finalização elaboradas; 2. 90% de propostas de recomendação elaboradas; Até 31/12/2019</p>	<p>Disponibilização consumíveis necessários à instrução dos processos.</p>	<p>Articulação: Provedora Adjunta – Vera Querido e Assessor Gerson Soares</p>	<p>1. Finalizados pelo menos 70% dos distribuídos até 31 de setembro;</p> <p>2. Elaboradas propostas de Recomendação e/ou outras tomadas de posição, para pelo menos 90% dos processos de 2019;</p>
<p>Objetivo 4</p>	<p>Emitir pareceres solicitados;</p>	<p>4.1 Apreciar questões de caráter geral e de funcionamento e emitir pareceres sempre que solicitado;</p>	<p>nº de pareceres emitidos; Fonte de verificação: registo pessoal e arquivo dos pareceres;</p>	<p>100% do solicitado</p>			<p>Pareceres emitidos para apoio à decisão;</p>
<p>Objetivo 5</p>	<p>Disponibilizar outras formas apoio jurídico aos serviços da Provedoria de Justiça (participação em palestras, redação de ofícios, informação/consulta escrita, informações para relatórios);</p>	<p>5.1 Disponibilizar Apoios para: a) realização de palestras e sessões de informação; b) elaboração de ofícios e informações ou consulta escrita; c) colaborar na elaboração dos relatórios; e) outros...</p>	<p>nº solicitações atendidas; Fonte de verificação: registo pessoal e relatório de atividades.</p>	<p>100% do solicitado</p>			<p>Apoios disponibilizados e solicitações atendidas par melhor funcionamento dos serviços da Provedoria de Justiça;</p>

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejjustica.cv
www.provedordejjustica.cv

5.2 O 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.

Na gestão documental: promove a organização, classificação e assegura o registo informático, a tramitação e o registo da entrada de documentos respeitantes aos processos abertos na Provedoria de Justiça. Assegura a manutenção e mantém atualizado o arquivo de todos os processos de queixa e de expediente geral, bem como o serviço da reprografia.

Gestão do património, contabilidade e finanças: elabora a proposta de orçamento anual e executa o processamento efetuando todas as operações relativas à contabilidade da Provedoria de Justiça e demais despesas orçamentais. Organiza a conta de gerência relativa às despesas do ano anterior; assegura o apetrechamento dos serviços da Provedoria de Justiça, bem como organiza os processos de concurso público ou limitado, ou de ajuste direto com vista às necessárias aquisições de bens e serviços. Mantém organizado e atualizado o inventário de todo o equipamento; e operacionaliza as medidas de higiene e segurança na Provedoria de Justiça.

Gestão dos recursos humanos compete: executar os atos necessários à administração e gestão de pessoal, mantendo organizado e atualizado o arquivo relativo aos membros do Gabinete e o registo biográfico e disciplinar do pessoal da Provedoria de Justiça; e processa vencimentos, demais abonos e prestações sociais.

Este serviço durante o ano de 2019 está contribuindo para os objetivos estratégicos indicados na matriz seguinte:

MATRIZ 2 - 5.2.1 – Objetivos Anuais e Indicadores do Serviço Administrativo

SERVIÇO ADMINISTRATIVO				
Missão do Serviço:		Assegurar a gestão financeira, administrativa e dos recursos humanos, garantindo também o desenvolvimento de iniciativas e projetos conforme as atribuições e competências do Provedor de Justiça.		
Objetivo(s) Estratégico(s):		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;		
Objetivos Anuais		Indicadores*	Metas	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1	Conceber, implementar e monitorizar os instrumentos de gestão da Provedoria de Justiça: Plano de Atividades; Proposta de Orçamento; Balancetes mensais e anual; Relatório de atividades; Mapa de Férias e Registo de Assiduidade; Plano de Formação; Inventário Patrimonial; Plano de Aquisições; Relatório de Contas de Gerência e o Código de ética da Provedoria de Justiça; Fonte de verificação: produtos elaborados, atas dos encontros;	1. Elaborar no prazo fixado os instrumentos de gestão (50%); 2. Implementar os instrumentos de gestão no prazo fixado (50%); 3. n.º de encontros de monitorização; Fonte de verificação: produtos elaborados, atas dos encontros;	100%	1. Todos os instrumentos de gestão previstos na lei são elaborados e implementados no prazo previsto; 2. São realizados encontros periódicos para monitorização e ponto de situação das atividades;
Objetivo 2	Reforçar e desenvolver as competências técnicas do pessoal da Provedoria de Justiça; Fonte de verificação: relatório de participação nas formações	n.º de colaboradores que beneficiaram de capacitações; Fonte de verificação: relatório de participação nas formações	50% dos colaboradores	1. Pessoal motivado e com melhor desempenho diário;
Objetivo 3	Disponibilizar outras formas de apoio administrativo e logístico aos serviços da Provedoria de Justiça; Fonte de verificação: relatório de atividades.	n.º solicitações atendidas; Fonte de verificação: relatório de atividades.	100% do solicitado	1. Melhor funcionamento dos serviços da Provedoria de Justiça;
Objetivo 4	Contribuir para a elaboração dos Relatórios do Provedor de Justiça à Assembleia Nacional e de Atividades da Provedoria de Justiça; Fonte de verificação: relatório elaborado.	n.º de respostas às solicitações no prazo fixado; Fonte de verificação: relatório elaborado.	100%	1. Solicitações atendidas nos prazos previstos;
Objetivo 5	Garantir o atendimento geral aos utentes que se deslocam à Provedoria de Justiça; Fonte de verificação: fichas de registo de atendimento	n.º de utentes atendidos satisfatoriamente durante 2019; Fonte de verificação: fichas de registo de atendimento	100%	Utentes satisfatoriamente atendidos;

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

5.2.2 – Atividades do Serviço Administrativo para 2019

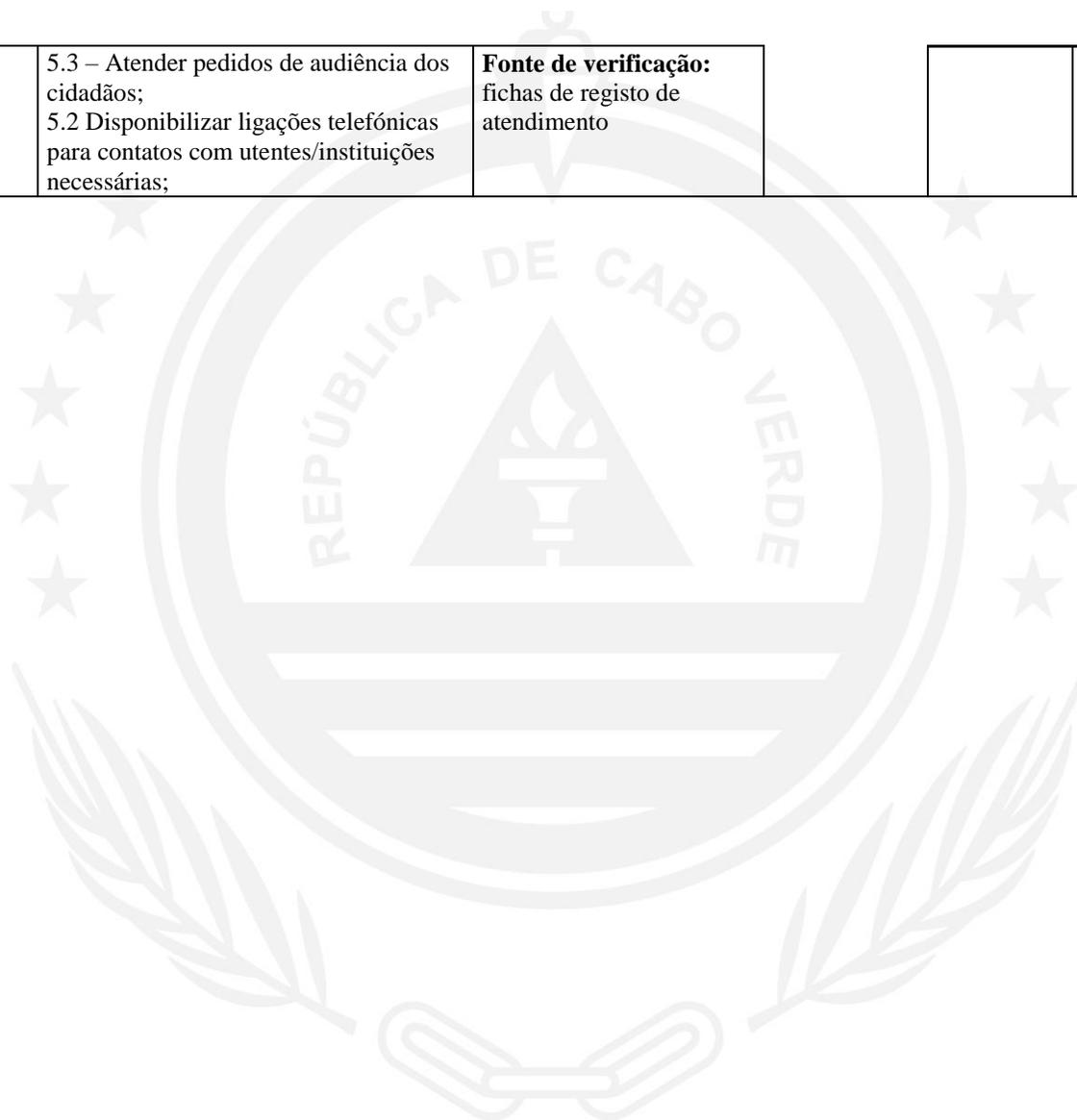
SERVIÇO ADMINISTRATIVO – Matriz de Atividades						
Missão do Serviço:		Assegurar a gestão financeira, administrativa e dos recursos humanos, garantindo também o desenvolvimento de iniciativas e projetos conforme as atribuições e competências do Provedor de Justiça.				
Objetivo(s) Estratégico(s):		OE.1. 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;				
Objetivos Anuais	Atividades	Indicadores*	Metas	Recursos Previstos	Responsável	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1 Conceber, implementar e monitorizar os instrumentos de gestão da Provedoria de Justiça: Plano de Atividades; Proposta de Orçamento; Balancetes mensais e anual; Relatório de atividades; Mapa de Férias e Registo de Assiduidade; Inventário Patrimonial; Plano de Aquisições; Relatório de Contas de Gerência.	1.1 Elaborar do Plano de Atividades 2019; 1.2 Elaborar o Mapa de Férias 2019; 1.3 Proposta de Programação Orçamental 2019; 1.4 Elaborar os balancetes mensais e anual; 1.5 Elaboração do Plano de Aquisição 2019; 1.6 Manter atualizado mensalmente o registo de assiduidade; 1.7 Atualizar o inventário patrimonial; 1.8 Proposta de Orçamento 2020; 1.9 Relatório de atividades 2019; 1.10 Implementação e monitorização do SADProvJust em 2019;	1. Os instrumentos de gestão elaborados no prazo fixado (50%); 2. Os instrumentos de gestão implementados até 31/012/2019 (50%); 3. n.º de encontros de monitorização; Fonte de verificação: produtos elaborados, atas dos encontros;	100% dos instrumentos elaborados (nos prazos previstos na lei) e executados	Capacidade técnica interna;	DGSATA (1.1 e 1.2) Leonilde Varela (1.3 a 1.7) DGSATA + Dr.ª Leonilde (1.8) DGSATA (1.9 a 1.11)	1. Todos os instrumentos de gestão previstos na lei são elaborados e implementados no prazo previsto; 2. Realizados encontros periódicos para monitorização e ponto de situação das atividades;

Plano de Atividades 2019

		1.11 Preparação do Código de Ética da Provedoria de Justiça;					
Objetivo 2	Reforçar e desenvolver as competências técnicas do pessoal da Provedoria de Justiça;	2.1 Promover a participação de funcionários em formações de curta duração; 2.2 Fazer levantamento de disponibilidades formativas e preparar um Plano de Formação;	nº de colaboradores que beneficiaram de capacitações; Fonte de verificação: relatório de participação nas formações	Pelo menos 50% dos colaboradores Plano Formação até 26/04/2019	45.000,00	DGSATA	1. Pessoal motivado e com melhor desempenho diário;
Objetivo 3	Disponibilizar outras formas de apoio administrativo e logístico aos serviços da Provedoria de Justiça;	3.1 Responder as solicitações de aquisição de serviços e bens da Provedoria de Justiça, mediante o plano de aquisições e disponibilidade orçamental; 3.2 Controlar o economato garantindo a gestão adequada do stock (saídas e abastecimento); 3.3 – Fazer o registo de ofícios que dão entrada na Provedoria de Justiça;	nº solicitações atendidas Fonte de verificação: relatório de atividades.	100% do solicitado	Orçamento Previsto para aquisição de bens e serviço;	Leonilde Varela Aprícia Lima Aprícia Lima	1. Melhor funcionamento dos serviços das Provedoria de Justiça;
Objetivo 4	Contribuir para a elaboração dos Relatórios do Provedor de Justiça à Assembleia Nacional e de Atividades da Provedoria de Justiça;	4.1 – Disponibilizar informações/dados necessários á elaboração do Relatório do Provedor à AN e o de Atividades da Provedoria de Justiça 2020;	nº de respostas às solicitações no prazo fixado; Fonte de verificação: relatório elaborado.	100%	Capacidade técnica interna;	Leonilde Varela Aprícia Lima	1. Solicitações atendidas nos prazos previstos;
Objetivo 5	Garantir o atendimento geral aos utentes que se deslocam à Provedoria de Justiça;	5.1 Atender os utentes que se deslocam à Provedoria de Justiça;	nº de utentes atendidos satisfatoriamente durante 2019;	100%	Capacidade técnica interna;	Aprícia Lima	Utentes satisfatoriamente atendidos;

Plano de Atividades 2019

		<p>5.3 – Atender pedidos de audiência dos cidadãos; 5.2 Disponibilizar ligações telefónicas para contatos com utentes/instituições necessárias;</p>	<p>Fonte de verificação: fichas de registo de atendimento</p>				
--	--	---	--	--	--	--	--



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

5.3 O 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.

A produção de informações úteis aos cidadãos, a definição de ferramentas de comunicação acessíveis ao público, incluindo a disponibilização destas ferramentas (links) através de outras páginas existentes, a divulgação das atividades do Provedor, bem como a promoção de atividades de sensibilização e divulgação do Provedor de Justiça destacam-se como atividades principais do serviço, pois a este compete:

- a) Disponibilizar a informação no *sítio* da internet do Provedor de Justiça;
- b) Organizar e promover a divulgação das atividades do Provedor de Justiça;
- c) Atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça e assegurar o serviço informativo aos reclamantes e ao público em geral;
- d) Apoiar a edição de publicações e estudo sobre diferentes matérias da competência do Provedor de Justiça;
- e) Assegurar os contactos com os órgãos de comunicação social, acompanhando a preparação e difusão dos materiais destinados à publicação.
- f) Assegurar a implementação do Plano de Comunicação;

Este serviço agrega também a dimensão das relações internacionais onde o reforço da cooperação no âmbito da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), cuja presidência é exercida neste momento pelo Provedor de Justiça de Cabo Verde, da Associação dos Ombudsmen e Mediadores Africanos (AOMA) e da União Europeia, bem como outras organizações internacionais de defesa dos direitos do cidadão, que sob a coordenação e orientação do Provedor de Justiça elabora propostas de contributos para documentos internacionais, nomeadamente de participação nas comunidades de que é membro.

MATRIZ 3 - 5.3.1 – Objetivos Anuais e Indicadores do Serviço de Informação e Relações Públicas

SERVIÇO INFORMAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS					
Missão do Serviço:		Dar a conhecer o Provedor de Justiça como órgão útil para os cidadãos, acessível, gratuito e mais célere que o recurso a meios judiciais;			
Objetivo(s) Estratégico(s):		<p>OE4. Promover ações de comunicação, de informação e de divulgação do órgão ao nível nacional e internacional;</p> <p>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 Ombudsmen e Mediadores Africanos (AOMA), da União Europeia, da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO) e outras.</p>			
Objetivos Anuais		Fonte de Verificação	Indicadores	Metas	Resultados Alcançados
Objetivo 1	Atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça para informação e esclarecimentos;	Ficha Interna de Controlo de atendimentos;	Nº de atendimentos realizados durante 2019; Fonte de verificação: Ficha interna de controlo de atendimentos;	100%	Cidadãos atendidos e registo de atendimento organizado para estatística interna;
Objetivo 2	Desenvolver estratégias de divulgação e sensibilização do cidadão sobre a atividade do Provedor de Justiça, incluindo os pontos focais;	1. Relatório de atividades; 2. Listas de presenças das sessões;	nº de atividade de divulgação e sensibilização realizadas; Fonte de verificação: Relatório das Atividades; Ficha de presença dos participantes.	nº sensibilização	Atividades de divulgação realizadas e cada vez mais cidadãos com informação sobre o Provedor de Justiça;
Objetivo 3	Promover a recolha e a divulgação de dados e indicadores relativos à atividade do Provedor de Justiça	Boletim e Clippings (produtos)	1. Boletim trimestral de dados da provedoria de Justiça; 2. Clipping de menção do Provedor de Justiça nos media; Fonte de Verificação: Site; arquivo dos Clippings;	1. 4 boletins; 2. 100% de menções recolhidas	Dados partilhados internamente e divulgados no site da Provedoria de Justiça; Mais informações sobre a atividade do Provedor de Justiça;
Objetivo 4	Promover a divulgação das atividades realizadas ou participadas pelo Provedor de Justiça nos media e no site institucional;	Site da Provedoria	nº de comunicados de imprensa enviado aos media; nº de publicações (notícias e informações) publicadas no site; Fonte de Verificação: Site;	100%	Mais cidadãos informados sobre as atividades do Provedor de Justiça; Aumento da procura dos serviços da Provedoria de Justiça;

Objetivo 5	Garantir a produção de publicações (folhetos, áudio, vídeo) para divulgação do Provedor de Justiça;	Produtos elaborados;	nº de publicações produzidas e divulgadas (programas de rádio; folhetos...); Fonte de Verificação: produtos elaborados;	nº de programas; nº de folhetos;	Materiais produzidos e distribuídos/difundidos, resultando em maior disseminação do órgão;
Objetivo 6	Assegurar a comunicação com cidadãos e a articulação com os organismos e instituições nacionais e internacionais.	Ficha pessoal e arquivos de notas/emails enviados;	nº de solicitações atendidas; nº de notas/comunicados enviadas às entidades/cidadãos; Fonte de Verificação: 1. BDQ ou ficha de registo pessoal;	100%	Queixosos informados sobre os seus processos; Articulação permanente com entidades visadas;



Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

5.3.2 – Atividades do Serviço de Informação e Relações Públicas para 2019

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO E RELAÇÕES PÚBLICAS – Matriz de Atividades							
Missão do Serviço:		Dar a conhecer o Provedor de Justiça como órgão útil para os cidadãos, acessível, gratuito e mais célere que o recurso a meios judiciais;					
Objetivo(s) Estratégico(s):		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 Ombudsmen e Mediadores Africanos (AOMA), da União Europeia, da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO) e outras.					
Objetivos Anuais		Atividades	Indicadores*	Metas	Recursos Previstos	Responsável	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1	Atender os cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça para informação e esclarecimentos;	1.1 Atender Cidadãos que se dirigem à Provedoria de Justiça para informação e esclarecimentos; 1.2 Manter atualizado o registo de atendimento;	Nº de atendimentos realizados durante 2019; Fonte de verificação: Ficha interna de controlo de atendimentos;	Atendimento diário; 100%	Capacidade técnica interna; Consumíveis necessário à tarefa;	Vera Figueiredo e Fernando Ferro	Cidadãos atendidos e registo de atendimento organizado para estatística interna;
Objetivo 2	Desenvolver estratégias de divulgação e sensibilização do cidadão sobre a atividade do Provedor de	2.1 Organizar pelos menos 8 ações de divulgação e sensibilização do cidadão sobre a atividade do Provedor de Justiça; público-alvo: funcionários da Educação, Finanças, Polícia Fronteiras, Pontos de Acesso do Provedor de Justiça	nº de atividade de divulgação e sensibilização realizadas;	Pelo menos 8 ações; Sendo pelo menos 2	Orçamento indicativo 233.736,00	Vera Figueiredo e Fernando Ferro	Atividades de divulgação realizadas e cada vez mais cidadãos com informação sobre o Provedor de Justiça;

Plano de Atividades 2019

	Justiça, incluindo os pontos focais;	nos municípios, Comunidade de Ribeira Grande de Santiago, Comunidade de São Francisco, Comunidade de Tarrafal de Santiago, Associação de Imigrantes CEDEAO, escolas secundárias e universidades;	Fonte de verificação: Relatório das Atividades; Ficha de presença dos participantes.	por trimestre;		Participação dos técnicos juristas;	
Objetivo 3	Promover a recolha e a divulgação de dados e indicadores relativos à atividade do Provedor de Justiça	3.1 Recolher os dados e informações estatísticas da Provedoria de Justiça; 3.2 Elaborar uma proposta de Boletim Informativo para aprovação; 3.3 Divulgar o boletim no site e rede de estado; 3.4 Organizar e partilhar clippings mensais de menção do Provedor de Justiça nos media;	1. Boletim trimestral de dados da provedoria de Justiça; 2. Clipping de menção do Provedor de Justiça nos media; Fonte de Verificação: Site; arquivo dos Clippings;	1. 4 boletins (1 por trimestre) ; 2. 100% de menções recolhidas (1 por mês) ;	Capacidade técnica interna; Possibilidade de comprar um serviço de maquetagem do boletim;	Vera Figueiredo	Dados partilhados internamente e divulgados no site da Provedoria de Justiça; Mais informações sobre a atividade do Provedor de Justiça divulgadas;
Objetivo 4	Promover a divulgação das atividades realizadas ou participadas pelo Provedor de Justiça nos media e no site institucional;	4.2 Elaborar comunicados de imprensa para divulgação noticiosa das atividades do Provedor de Justiça; 4.3 Elaborar textos noticiosos de divulgação da atividade no site do Provedor de Justiça; 4.4 Divulgar atividades realizadas e ou participadas no site da Provedoria de Justiça;	nº de comunicados de imprensa enviado aos media; nº de publicações (notícias e informações) publicadas no site; Fonte de Verificação: Site;	100%	Capacidade técnica interna; Consumíveis de funcionamento do serviço;	Vera Figueiredo	Mais cidadãos informados sobre as atividades do Provedor de Justiça; Aumento da procura dos serviços da Provedoria de Justiça;

Plano de Atividades 2019

<p>Objetivo 5</p>	<p>Garantir a produção de publicações (folhetos, áudio, vídeo) para divulgação do Provedor de Justiça;</p>	<p>5.1 Coordenar a produção de pelo menos 8 programas de radiofónicos para divulgação do órgão e/ou promoção dos direitos dos cidadãos, sendo 3 com temas relacionados a matérias de competência de entidades de cooperação ou com protocolos com o Provedor de Justiça (Aldeias SOS, DGI, DRNE); 5.2 Gerir o stock e a produção dos folhetos informativos do órgão Provedor de Justiça;</p>	<p>nº de publicações produzidas e divulgadas (programas de rádio; folhetos...) Fonte de Verificação: produtos elaborados;</p>	<p>nº de programas; nº de folhetos; Produção de Programas de Rádio até Maio 2019</p>	<p>7 programas Radiofónicos já pagos na RCV; Produção de 2 mil folhetos sobre Provedor de Justiça (25.000,00)</p>	<p>Vera Figueiredo</p>	<p>Materiais produzidos e distribuídos/difundidos, resultando em maior disseminação do órgão;</p>
<p>Objetivo 6</p>	<p>Assegurar a comunicação com cidadãos e a articulação com os organismos e instituições nacionais e internacionais.</p>	<p>6.1 Informar os queixosos sobre a situação dos seus processos; 6.2 Comunicar com as entidades visadas nas queixas; 6.3 Promover as articulações institucionais sempre que solicitado; 6.4 Organizar e divulgar a agenda de eventos do Provedor de Justiça/Adjunto; 6.5 Atender as solicitações enquanto ponto focal dos protocolos de cooperação e de associações/organismos internacionais, particularmente no âmbito do exercício da Presidência</p>	<p>nº de notas/comunicados enviadas às entidades/cidadãos; nº de solicitações atendidas; Fonte de Verificação: BDQ ou ficha de registo pessoal;</p>	<p>Atividade Diária; 100%</p>	<p>Capacidade técnica interna; Consumíveis de funcionamento do serviço;</p>	<p>Fernando Ferro Fernando Ferro</p>	<p>Queixosos informados sobre os seus processos; Articulação permanente com entidades visadas; Reforço da cooperação institucional/internacional;</p>

Plano de Atividades 2019

		<p>da Rede de Provedores da CPLP pelo Provedor de Justiça de Cabo Verde;</p> <p>6.6 Monitorar as atividades previstas nos referidos protocolos;</p> <p>6.7 Elaborar em concertação com o Provedor de Justiça e contributos para documentos internacionais, nomeadamente de participação nas comunidades de que é membro, p.ex:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ comunicados Conjuntos da Rede de Provedores da CPLP; ✓ folheto Informativo das condições de entrada dos cidadãos da CEDEAO; ✓ outras. 	<p>- nº de documentos/produ- tos elaborados;</p> <p>Fonte de Verificação: Arquivo/ficha de registo pessoal;</p>		<p>Fernando Ferro e Vera Figueiredo</p>	<p>Afirmação do Provedor de Justiça como órgão;</p>
--	--	--	--	--	---	---

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejjustica.cv
www.provedordejjustica.cv

5.4 O 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.

A este serviço compete principalmente:

- a) Apoiar os serviços da Provedoria de Justiça em matéria de documentação;
- b) Executar o plano de informatização da Provedoria de Justiça;
- c) Assegurar o funcionamento dos meios informáticos adotados e garantir a otimização da sua utilização;
- d) Detetar as novas necessidades em meios informáticos e fazer as respetivas propostas de aquisição;
- e) Proceder à prospeção, recolha, tratamento e difusão de elementos informativos de índole quantitativa;
- f) Planificar e promover a edição de publicações.
- g) Definir, organizar e orientar tecnicamente o sistema de documentação científica e técnica;

Ainda compete programar e coordenar a aquisição e permuta de publicações e assegura o tratamento de dados bibliográficos e documentais, relativamente a todas as publicações recebidas na Provedoria de Justiça, e promover a sua difusão, assim como manter atualizados os ficheiros de legislação, jurisprudência e outra documentação jurídica, embora esta competência não esteja a ser considerada no âmbito do PA-2019, porque a instituição não dispõe de recursos para edição de publicações.

As atividades deste serviço incluem a manutenção do funcionamento do sistema informático institucional e ferramentas de arquivo e comunicação, como são: a Base de Dados de Queixas, registo dos processos que dão entrada na Provedoria de Justiça, e o site do Provedor de Justiça de Cabo Verde, uma ferramenta importante de comunicação.

Este serviço deverá ainda, em articulação com a DGSATA, dar continuidade as atividades iniciadas para a criação da **Base de Dados da Legislação**.

MATRIZ 4 - 5.4.1 – Objetivos Anuais e Indicadores do Serviço de Documentação e Informática

SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICO				
Missão do Serviço:		Assegurar o funcionamento, em segurança, do sistema informático da Provedoria de Justiça, garantindo fornecimento de dados para o cumprimento da missão do Provedor de Justiça.		
Objetivo(s) Estratégico(s):		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.		
Objetivos anuais fixados		Indicadores*	Metas	Resultados Alcançados
Objetivo 1	Assegurar o funcionamento, em segurança, dos meios informáticos adotados e garantir a otimização da sua utilização;	- nº solicitações/intervenções para que os computadores/equipamentos/rede funcionem em pleno; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;	100% das solicitações atendidas; 100% intervenções realizadas;	Todos os equipamentos que fazem parte do sistema informático da Provedoria de Justiça a funcionar em pleno;
Objetivo 2	Garantir o registo dos processos (entrada, arquivamento...) e o funcionamento da Base de Dados de Queixas;	- nº de processos registados; 2. Base de Dados das Queixas (BDQ) a funcionar; Fonte de verificação: BDQ	1. 100% de processos registados; 2. BDQ a funcionar;	Processos registados e BDQ a funcionar satisfatoriamente;
Objetivo 3	Articular com as instituições fornecedoras de serviços e bens informáticos (NOSI, CVMultimédia, ...) e fazer proposta de aquisição;	nº de propostas que resultam das articulações realizadas no prazo fixado para resolução da questão ou aquisição do serviço/bem; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;	100% de articulações necessárias realizadas;	Relação com instituições garantidas; Aquisições necessárias feitas no prazo útil para atender as necessidades dos serviços;
Objetivo 4	Garantir a gestão do site do Provedor de Justiça conjuntamente com o serviço de Informação e Relações Públicas;	Site da Provedoria da Justiça a funcionar com documentos disponibilizados em tempo útil; Fonte de verificação: Site	Site a funcionar;	Site a funcionar com atualizações e documentos disponibilizados em tempo útil;
Objetivo 5	Disponibilizar dados e outras formas de apoio informático aos serviços da Provedoria de Justiça;	nº de solicitações para disponibilização de dados atendidas no prazo fixado; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;	100% das solicitações atendidas;	Dados disponíveis para as diversas atividades e cumprimento da missão do Provedor de Justiça;

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejustica.cv
www.provedordejustica.cv

5.4.2 – Atividades do Serviço de Documentação e Informática para 2019

SERVIÇO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMÁTICO – Matriz de Atividades							
Missão do Serviço:		Assegurar funcionamento do sistema informático da Provedoria de Justiça, garantindo fornecimento de dados para o cumprimento da missão do Provedor de Justiça.					
Objetivo(s) Estratégico(s):		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.					
Objetivos Anuais		Atividades	Indicadores*	Metas	Recursos Previstos	Responsável	Resultados Alcançados (a alcançar)
Objetivo 1	Assegurar o funcionamento, em segurança, dos meios informáticos adotados e garantir a otimização da sua utilização;	1.1 Fazer manutenção regular dos equipamentos informáticos da Provedoria de Justiça; 1.2 Manter atualizados os back-ups dos dados;	- nº de solicitações/intervenções para que os computadores/equipamentos/rede funcionem em pleno; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;	100% das solicitações atendidas; 100% intervenções realizadas;	Capacidade técnica interna;	Emanuel Santos	Todos os equipamentos que fazem parte do sistema informático da Provedoria de Justiça a funcionar em pleno;
Objetivo 2	Garantir o registo dos processos (entrada, arquivamento...) e o funcionamento da Base de Dados de Queixas;	2.1 Proceder ao registo diário entrada/arquivamento das comunicações/queixas da Provedoria de Justiça na BDQ; 2.2 Gerir a Base de Dados de Queixas;	- nº de processos registados; 2. Base de Dados das Queixas (BDQ) a funcionar; Fonte de verificação: BDQ	1. 100% de processos registados; 2. BDQ a funcionar;	Capacidade técnica interna;	Emanuel Santos	Processos registados e BDQ a funcionar satisfatoriamente;
Objetivo 3	Articular com as instituições fornecedoras de serviços e bens informáticos (NOSI,	3.1 Articular com as instituições fornecedoras de serviços e bens informáticos;	nº de propostas que resultam das articulações realizadas no prazo fixado para resolução	100% de articulações necessárias realizadas;	Orçamento Previsto para aquisição de	Emanuel Santos	Relação com instituições garantidas; Aquisições necessárias feitas

Plano de Atividades 2019

	CVMultimédia, ...) e fazer proposta de aquisição;	3.2 Fazer propostas para aquisição de bens e serviços informáticos;	da questão ou aquisição do serviço/bem; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;		bens e serviço;	Em articulação com Leonilde Varela (disponibilidade orçamental)	no prazo útil para atender as necessidades dos serviços;
Objetivo 4	Garantir a gestão do site do Provedor de Justiça conjuntamente com o serviço de Informação e Relações Públicas;	4.1 Fazer a gestão corrente do site em articulação com o serviço de Comunicação; 4.2 Disponibilizar documentos institucionais ou de parceiros (folhetos informativos) e informações no site;	Site da Provedoria da Justiça a funcionar com documentos disponibilizados em tempo útil; Fonte de verificação: Site	Site a funcionar; 100% de documentos disponibilizados.	Capacidade técnica interna;	Emanuel Santos Articulação com Vera Figueiredo.	Site a funcionar com atualizações e documentos disponibilizados em tempo útil; Melhorado o acesso às informações produzidas pela Provedoria de Justiça.
Objetivo 5	Disponibilizar dados e outras formas de apoio informático aos serviços da Provedoria de Justiça;	5.1 Atender as solicitações dos outros serviços da Provedoria de Justiça (formatação de documentos, ...); 5.2 Disponibilizar dados para os relatórios (à AN e de Atividades);	nº de solicitações para disponibilização de dados atendidas no prazo fixado; Fonte de verificação: ficha de registo pessoal;	100% das solicitações atendidas;	Capacidade técnica interna;	Emanuel Santos	Dados disponíveis para as diversas atividades e cumprimento da missão do Provedor de Justiça;

Avenida da China, Cidade da Praia,
CP.: 237A, República de Cabo Verde
Telefones: (+238) 260 13 34 / (+238) 260 38 30
VOIP (+238) 350 38 80
Email: info@provedordejastica.cv
www.provedordejastica.cv

6. RECURSOS FINANCEIROS

A previsão orçamental da Provedoria de Justiça para o ano de 2019 totalizou 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) correspondem à dotação orçamental e 126.032,00ECV (cento e vinte e seis mil e trinta e dois escudos) correspondente à inscrição do saldo de gerência do ano de 2017, conforme a alínea b) do artigo 20º do Decreto-Lei nº24/2018 de 14 de maio.

Este orçamento apresenta as despesas previstas com o **i) pessoal, 37.011.088,80** (trinta e sete milhões, onze mil e oitenta e oito escudos e oitenta centavos) que representa **69,8%** do total orçamentado., que além das remunerações permanentes, atualizadas em função da nova lei orgânica, cujos efeitos financeiros se previam nos termos da lei para janeiro de 2019, inclui a previsão do **subsídio de reintegração (2,7%)** no valor de 1.445.000,00 (um milhão, quatrocentos e quarenta e cinco mil escudos) tendo em consideração o fim de mandato do atual Provedor de Justiça. Fez-se também previsão para reforço do quadro de pessoal **(6,7%)** da instituição; **ii) aquisição de bens e serviços (27,4%) - 14.542.000,00** (catorze milhões, quinhentos e quarenta e dois mil 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.

Todavia este orçamento não mereceu aprovação da Assembleia Nacional, o que obriga a Provedoria de Justiça a limitar as atividades previstas para 2019. Por conseguinte este PA-2019 tenta racionalizar os poucos recursos disponíveis, limitando, por conseguinte, a ação do Provedor de Justiça.

A estimativa orçamental para execução do Plano de Atividades, imposta pela não aprovação da proposta do orçamento para o ano 2019, é de 34.342.696,00 (trinta e quatro milhões, trezentos e quarenta e dois mil, seiscentos e noventa e seis escudos) sendo 33.726.475,00 a dotação orçamental para o ano de 2019, incluindo o saldo de gerência de 126.032,00 referente ao ano 2017 e 616.221,00 (seiscentos e dezasseis mil, duzentos e vinte e um escudos) referente à devolução do montante antecipado ao senhorio para obras de melhorias da instalação do Provedor de Justiça.

Os recursos são então distribuídos conforme mostra o quadro 4.

Quadro 3 – Previsão Orçamental para execução das atividades em 2019

Dotação do Orçamento de Estado 2019		33.726.472,00
Outras entradas¹		616.221,00
Total		34.342.696,00
Descrição de Despesas	Valor Mensal	Total Anual
Despesas de Funcionamento fixas	2.693.662,92	32.323.955,06
Despesas de funcionamento variáveis		2.018.740,94
Total das despesas Funcionamento		34.342.696,00
Programação por rubrica		34.342.696,00
Pessoal		25.067.955,06
Aquisição de Bens		246.000,00
Aquisição de Serviços		8.737.242,94
Outras Despesas/Ativos não Financeiros		291.498,00
TOTAL - Previsão Orçamental para execução do Plano de Atividades		34.342.696,00

¹ Recuperação do valor aplicado nas reparações do edifício da Provedoria de Justiça

7. MONITORIZAÇÃO DO PA-2019

A avaliação quer seja a curto, médio ou longo prazo constitui momento importante de reflexão e ajustamento dos objetivos visando os resultados previstos ou melhores resultados possíveis.

O presente plano requer uma monitorização do grau de execução dos objetivos e atividades a desenvolver em 2019, alinhado com a monitorização dos objetivos individuais contratualizados no início deste ano com cada funcionário e cada serviço da Provedoria de Justiça.

Assim, para a operacionalização das estratégias definidas pela instituição existem mecanismos previstos nos números 1 e 2 do artigo 8º do Regulamento do SADProvJust.

Monitorização do nível de execução do Plano de Atividades será trimestral mediante a aplicação individual da ficha de Monitorização de Desempenho previsto no artigo 61º do SADProvJust, ilustrado no anexo 6 do referido regulamento.

Com base nos resultados conseguidos o DGSATA apresenta internamente e ao Conselho Administrativo um relatório de Ponto de situação da execução do PA-2019, acompanhado dos respetivos relatórios financeiros trimestrais traduzidos pelos balancetes trimestrais dando conta da execução orçamental.

Para o sucesso da realização do PA fica definida a **Matriz Objetivos e Indicadores** por serviço, e a **de atividades** com indicação das responsabilidades de execução, incluído no capítulo 5 deste plano como uma ferramenta de registo e acompanhamento da execução quer dos objetivos quer das atividades identificando os desvios e mantendo as fontes de verificação sempre atualizadas e organizadas.

Quadro 4 – Reuniões/Eventos da PROVEDORIA DE JUSTIÇA

Reuniões Internas da Provedoria de Justiça		
TIPO	PERIODICIDADE	DATA/QUANDO
Conselho Administrativo (CA)	1 vez por trimestre	Final da 1ª Semana do 4º mês ²
Encontro do Seguimento do Plano de Atividades com técnicos dos serviços	Trimestral	Primeira semana de cada mês antes da realização do CA;
Encontro dos técnicos do Serviço de Apoio Jurídico	Quinzenal	
Eventos Fixos		
Elaboração da Proposta de Orçamento Anual (para o ano seguinte)	Anual	Até 1ªquinzena de junho cada ano.
Elaboração do Plano de Atividades	Anual	Até 1ªquinzena de Fevereiro do ano de referência do plano
Relatório do Provedor	Anual	Até 30 de Junho de cada ano: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboração de 2 a 31 de maio; ✓ Correção ortográfica e atualização dos dados 1 a 8 de junho; ✓ Envio para gráfica 11 de junho;
Relatório de Contas	Anual	Até 31 de Março de cada ano, reportando o ano anterior
Relatório de Atividades da Provedoria de Justiça	Anual	Até 31 de Janeiro do ano seguinte

² Nota: Final da primeira semana abril e na reunião de julho – discussão do OE2019

8. CONCLUSÕES

O presente Plano de Atividades será a ferramenta principal que orientará a atuação da Provedoria de Justiça para o ano de 2019, em alinhamento com outros instrumentos de gestão e servindo como guia de orientação para as atividades de gestão e coordenação dos serviços, para a área de apoio jurídico, da informação e relações públicas e da gestão documental e informática, que configuram os serviços da Provedoria de Justiça.

Será executado num **contexto de extremo rigor orçamental** o que demandará dos serviços e de cada funcionário a racionalização e maximização dos recursos, pois a dotação orçamental destinada à Provedoria de Justiça para o ano 2019 é manifestamente insuficiente para os desafios da instituição, na conjuntura da finalização do mandato do atual Provedor de Justiça.

A tomada de posse de um novo Provedor de Justiça poderá determinar a revisão das estratégias vertidas no presente documento e demandará possivelmente por mais recursos, principalmente para o preenchimento das vagas do pessoal do Gabinete do Provedor, e por isso se encara desde já a possibilidade de se preparar um pedido de reforço orçamental.

Até lá, o coletivo da Provedoria de Justiça engaja-se no cumprimento dos objetivos estratégicos definidos, trabalhando sempre ***pelos direitos dos cidadãos***.

Aprovado pelo Conselho de Administração em 07.03.2019

