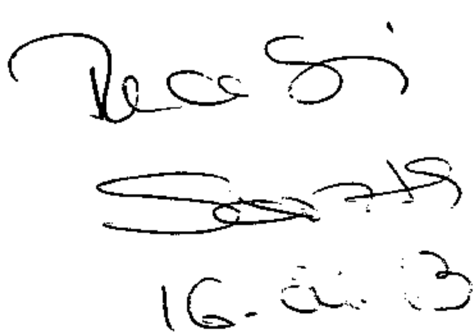
REPÚBLICA DE ANGOLA
PROVEDORIA DE JUSTIÇA

PROVEDORIA de JUSTIÇA

Relatório Anual à Assembleia Nacional 2011

Luanda, Outubro de 2012



Em cumprimento do disposto no art.° 21.°, n.° 1, do Estatuto do Provedor de Justiça – Lei n.° 4/06, de 28 de Abril – tenho a honra de apresentar à Assembleia Nacional o Relatório Anual de Actividades relativo ao ano de 2011.

O Provedor de Justiça

PAULO TJIPILICA

Índice

Introdução.....5

I - Actividade Processual.....**8**

1. Dos Processos em Geral.....8

1.1 Introdução.....8

1.2 Queixas recebidas.....9

1.3 Queixas apresentadas quanto ao género.....10

1.4 Assuntos mais recorrentes.....11

1.5 Entidades visadas.....13

1.6 Dever de cooperação das entidades visadas.....15

1.7 Origem das participações dos cidadãos.....17

1.8 Situação actual dos processos.....18

1.9 Atendimento ao cidadão: Audiências.....19

1.10Casos resolvidos.....20

II - Outras actividades do Provedor de Justiça.....**25**

1. Visitas efectuadas e Acções Internas.....25

2. Representação: Serviços Locais.....33

3. Participação internacional.....37

4. Acções de formação.....44

III - Gestão Financeira.....**50**

- Agradecimentos.....51
- Conclusões.....52
- Anexos

INTRODUÇÃO

I

Cada ano que termina constitui um reportório de vivências e acções sobre as quais é possível avaliar aspectos positivos, negativos, realizações, constrangimentos, dificuldades, enfim dá-nos matéria para novas projecções.

Cada ano que começa, é um desafio na busca incessante de novas soluções para acudir, com maior celeridade, eficiência e eficácia os interesses daqueles para os quais a nossa acção incide: os cidadãos que perseguem a busca de justiça através da defesa dos seus direitos, liberdades e garantias, objecto do Provedor de Justiça e grosso modo da instituição Provedoria de Justiça ao serviço do Estado angolano.

O ano de 2010, entre as acções correntes do serviço do Provedor de Justiça, análise e instrução das queixas e reclamações dos cidadãos, emissão de recomendações às entidades visadas, visitas às províncias para divulgação da função, mandato e utilidade do Provedor de Justiça, visitas de constatação das condições de habitabilidade dos reclusos, para além da extensão dos serviços locais, assistiu a um grande evento de dimensão internacional: a 3ª Conferência dos Provedores de Justiça Africanos, facto que enalteceu sobremaneira a imagem do Estado angolano no concerto das nações, no que concerne a democracia, boa governação e direitos humanos.

O ano de 2011, com desafios e características próprias, vem dar continuidade aos esforços que têm sido empreendidos na defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, contando com a extensão dos serviços instalados em três das 18 províncias do país.

A eleição de Angola para a presidência da Associação dos Provedores de Justiça Africanos, na Assembleia de 2010, vem aumentar as

responsabilidades do Provedor de Justiça de Angola que, necessariamente tem que desdobrar-se para atender os assuntos domésticos e os internacionais.

Uma das expectativas do ano de 2011, recaiu sobre a aprovação pela Assembleia Nacional dos projectos de revisão do Estatuto do Provedor de Justiça e da Lei Orgânica da Provedoria de Justiça, submetidos em 2010, tendo em vista a adequação da legislação, ultrapassada, quer face a necessidade de se imprimir maior celeridade aos serviços, com o alargamento do quadro de pessoal, quer em relação a Constituição da República aprovada.

II

O presente relatório, apresenta uma estrutura ajustada com base nas recomendações anteriormente emitidas pela Assembleia Nacional, procurando traduzir e espelhar, através de uma linguagem simples e formato menos denso, as acções desenvolvidas pelo Provedor de Justiça no decorrer do ano de 2011.

O Relatório está devido em três títulos e respectivos subtítulos, abarcando cada, um tema específico.

O primeiro Título – Actividade processual, permite fazer leituras e comentários estatísticos dos processos em geral, apresentando igualmente exemplo e resultados, fruto de instrução processual.
O segundo Título – Outras actividades do Provedor de Justiça, ao contrário dos relatórios anteriores, Inclui quatro subtítulos, designadamente:

1. Visitas efectuadas e acções internas;
2. Representação: Serviços Locais;
3. Participação Internacional;
4. Acções de Formação.

Consideramos pertinente debruçarmo-nos sobre os dois primeiros.

- As visitas efectuadas e acções internas fazem referência às que o Provedor de Justiça e/ou seus colaboradores realizaram no território nacional, no âmbito do seu objecto, bem assim as diligências, reuniões ou participações em actividades que se tenham registado.

- Representação: Serviços Locais – trata das acções desenvolvidas pelos Serviços Locais, nos termos do n.1 do art.º 13.º da Lei n.º 5/06, de 28 de Abril – Lei Orgânica da Provedoria de Justiça, traduzindo o balanço anual das províncias onde estão instalados o serviço do Provedor de Justiça. Daí o facto de ter merecido um tratamento em separado.
No segundo título, deixam de existir os vários pontos que anteriormente identificavam as visitas as províncias, ficando estes condensados nos Subtítulos.

O terceiro Título – Gestão Financeira, incorpora a informação relacionada com a execução financeira.

O relatório contêm quadros, ilustrações e imagens fotográficas reveladoras de acções anunciadas.

I

ACTIVIDADE PROCESSUAL

1. Dos Processos em Geral

1.1. Introdução

A missão do Provedor de Justiça vai se consolidando dia após dia. As funções e atribuições constitucionalmente consagradas estão sendo exercidas num contexto de paz marcado pela preocupação premente da construção de um Estado democrático e de direito. A consciência social e individual de reivindicação dos próprios direitos tem aumentado graças a abertura que se vai proporcionando aos diferentes actores políticos, aos grupos sociais organizados em associações ou sindicatos, às organizações não governamentais, entre outros. Estes propósitos inserem-se igualmente numa conjuntura política de reconstrução nacional por parte do Estado, o que nem sempre é possível uma relação sem conflitos, decorrentes dos interesses em jogo: os interesses do Estado, por um lado, e os interesses dos particulares, por outro lado.
É neste âmbito que o Provedor de Justiça joga um papel preponderante na conciliação e reconciliação entre o cidadão, que sente frustrado ou lesado nos seus direitos supostamente pelos agentes da Administração, e a própria Administração, enquanto órgão visado, com direito ao contraditório.
Por conseguinte, para se aferir da veracidade dos factos invocados e da pretensa violação de qualquer direito, o Provedor de Justiça desenvolve um conjunto de actos tendentes a formar um juízo de direito da conformidade ou não com a lei dos factos invocados, susceptível de fundamentar a recomendação ao órgão visado. Esse conjunto de actos é o que designamos de actividade processual, que vai desde a recepção e análise da exposição da reclamação ou queixa, a abertura

e instrução do processo, até à expedição de uma recomendação, caso se torne necessário, ou de uma nota de esclarecimentos ao cidadão reclamante.

Nos termos do n.º 1 do artigo 21º da Lei n.º 4/06 de 28 de Abril (Lei do Estatuto do Provedor de Justiça), o Provedor de Justiça tem o dever de enviar à Assembleia Nacional um relatório da sua actividade que deve conter as iniciativas tomadas, as queixas recebidas, as diligências efectuadas e os resultados obtidos.

1.2. Queixas Recebidas

À medida que a existência, função e missão do Provedor de Justiça vai senda divulgada e conhecida, o fluxo de participações das reclamações e queixas dos cidadãos também tendem a aumentar.

É de salientar que nem sempre as queixas apresentadas ao Provedor de Justiça são constituídas em processo, na medida em que quando, no acto de análise prévia, antes da abertura do processo, se percebe que a exposição não reflecte de facto uma queixa, mas simplesmente pedido de determinado esclarecimento ou mesmo, como é frequente, um "desabafo", não se abre processo, limitando-se a elucidar o cidadão relativamente à sua pretensão.

No ano de 2011, deram entrada na Provedoria de Justiça, 295 exposições de queixas ou reclamações constituídas em processos.

Comparativamente com o ano anterior, 2011 teve um aumento não tão significativo, ou seja, apenas três reclamações adicionais. Mas se comparado com o ano de 2009, a diferença é mais acentuada, que se cifre na ordem de quarenta (40) reclamações.

Esse número de queixas ou reclamações é bem maior se considerarmos as audiências concedidas pelo Provedor de Justiça aos cidadãos, às terças, quartas e quintas, numa média de quinze (15) por semana.

O gráfico abaixo, pode indicar-nos a evolução e o volume de processos que deram entrada nos últimos quatro anos.

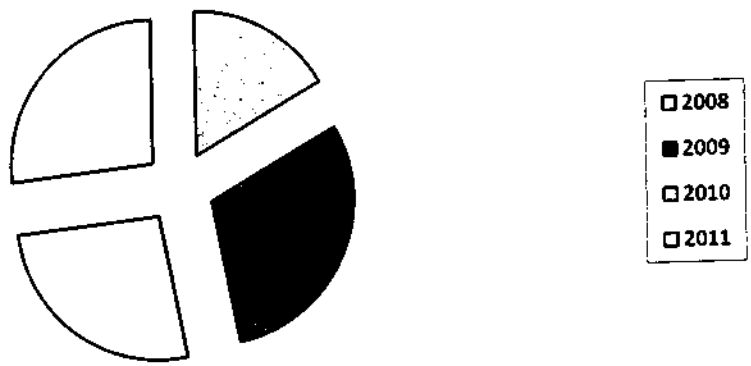


Ilustração 1: Gráfico comparativo de entradas de processos

1.3. Queixas Apresentadas Quanto ao Género

Relativamente à distribuição das reclamações apresentadas no que concerne ao género, é de notar que, como acontecera em todos os anos, desde que os cidadãos começaram a apresentar queixas ao Provedor de Justiça, o cidadão do género masculino lidera em termos quantitativos. Ou seja, os cidadãos do género masculino acorrem ou solicitam mais os serviços do Provedor de Justiça do que os cidadãos do género feminino. Ainda não se pode determinar com exactidão as motivações ou razões explicativas desse fenómeno.

Em 2011, por exemplo, das 295 reclamações ou queixas registadas, 200 (duzentas) provêm de cidadãos do sexo masculino, 57 (cinquenta e sete) são oriundas de cidadãos do sexo feminino; 30 (trinta) reclamações de cidadãos formados em grupo e 08 (oito) para pessoas colectivas.

Enquanto nos anos anteriores as pessoas colectivas formavam uma única variável com aquelas reclamações apresentadas em grupo,

neste relatório quisemos autonomizar por uma questão metodológica. Porém, para efeitos de comparação, a fim de conformarmos com os critérios anteriores, consideramos ambas as variáveis (pessoa colectiva e grupos de cidadãos) como sendo uma só.

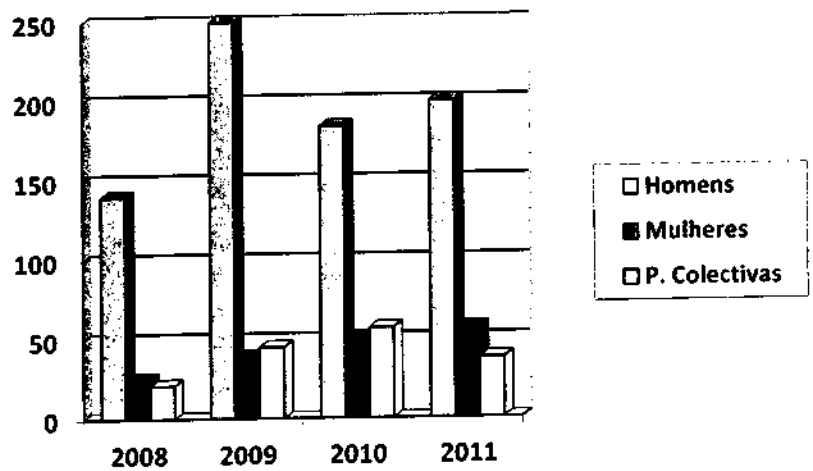


Ilustração 2: Gráfico comparativo de participações por género.

1.4. Assuntos Mais Recorrentes

Nos anos anteriores, mais precisamente de 2008 a 2010, os assuntos predominantes eram os relacionados com questões laborais, segurança social e fundiários. O quadro justificava-se pelo contexto sociopolítico que se vivia, nomeadamente as políticas decorrentes das eleições de 2008 e da nova ordem jurídico-constitucional.

Porém, decorridos cerca de quatro (4) anos, ainda assim continuamos a verificar que os mesmos problemas ou questões figuram na primeira linha das preocupações ou participações que os cidadãos solicitam a intervenção do Provedor de Justiça, com ênfase nas matérias relacionadas com as terras ou terrenos, mais propriamente com os direitos fundiários; a segurança social e administração da justiça, esta às vezes tratada no âmbito dos direitos fundamentais.

Enquanto no que diz respeito à administração da justiça os cidadãos reclamam da morosidade da conclusão dos processos, as detenções

consideradas arbitrárias, sem o respeito pelos ditames da lei, no que diz respeito às questões relacionadas com a segurança social, os cidadãos reclamam da impossibilidade da inscrição no sistema, sobretudo quando se trata de trabalhadores de empresas públicas ou privadas que já não existem ou insolventes. Nisto, os cidadãos têm manifestado a sua insatisfação em relação aos requisitos para a inscrição, porquanto inexistem as entidades colectivas capazes de conceder os documentos solicitados.

A título de exemplo, vejamos o seguinte quadro e o respectivo gráfico.

	ASSUNTO				
ANO	**LABORAL**	**FUNDIÁRIO**	**S. SOCIAL**	**AD. JUSTIÇA/Direitos Fundamentais**	**OUTROS**
2009	56	62	24	15	27
2010	59	35	72	62	64
2011	32	23	15	54	38

Quadro 1.

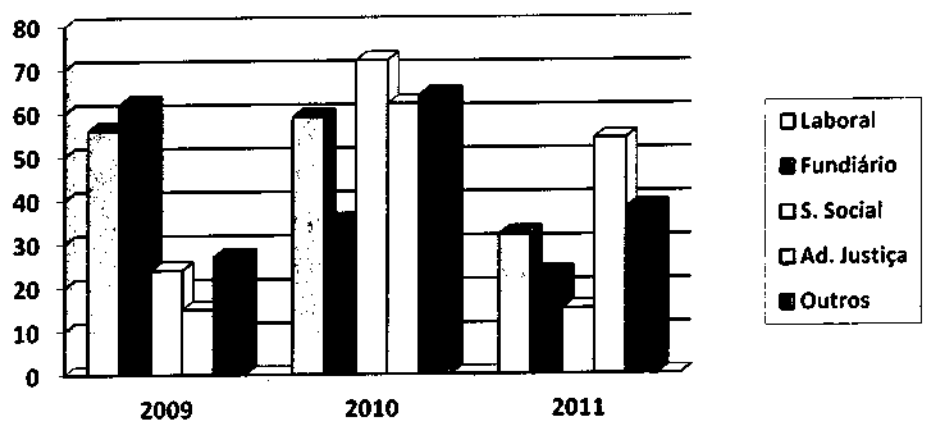


Ilustração 3: Gráfico comparativo de participações por assunto

Analisando o presente gráfico conclui-se que, nos três últimos anos, o ponto mais alto da curva gráfica pertence ao ano de 2010, em todos os assuntos catalogados, sendo que esse ponto é sustentado pelas participações relacionadas com a Segurança Social. Curiosamente, no ano seguinte, isto é, em 2011, as matérias concernentes à Segurança Social baixam abruptamente, de 72 participações para 15, correspondendo cerca de 20%. Um estudo de análise mais detalhado, quiçá pudesse responder ou esclarecer essa situação, que pode ter a ver com a solução dada pelas políticas desenvolvidas nesse sector, no sentido de colmatar situações que afligia os cidadãos.

1.5. Entidades Visadas

Parafraseando o artigo 1° da Lei n.° 4/06, de 28 de Abril (Lei do Estatuto do Provedor de Justiça), cuja consagração constitucional está prevista no n.° 1 do artigo 192°, o Provedor de Justiça tem por objecto a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, ao mesmo tempo que assegura a justiça e a legalidade da actividade da Administração Pública.

Por conseguinte, o Provedor de Justiça tem competência para intervir em assuntos cuja entidade visada é um órgão da Administração Pública, central ou local, assim como nos institutos públicos, empresas públicas ou de capitais maioritariamente públicos, concessionárias de serviços públicos ou de exploração de bens de domínio público, como previsto no artigo 2° do diploma acima referido.

Neste contexto, importa referir que o facto de determinado órgão da Administração Pública ou um outro serviço que se inscreve no âmbito de actuação do Provedor de Justiça ser visado, não pode significar rigorosamente que esse mesmo órgão tenha cometido alguma infracção ou ilegalidade, à partida, mas sim, a infracção ou ilegalidade

só é admissível com base na respectiva instrução processual, depois que seja exercido o direito ao contraditório pelo órgão visado.

Quadro demonstrativo dos órgãos visados durante o ano em análise:

ÓRGÃO VISADO	FREQUÊNCIA	%
Governo Provincial de Luanda	23	17.96
Ministério do Interior (Polícia Nacional)	22	17.18
Ministério da Adm. Púb. Emp. Seg. Social (MAPESS)	20	15.62
Tribunais	18	14.06
Ministério da Justiça	10	07.81
Ministério da Educação	08	06.25
Procuradoria-Geral da República	07	05.46
Ministério da Defesa	03	02.34
Ministério dos Transportes	03	02.34
Ministério da Saúde	02	1.56
Ministério das Finanças	02	1.56
Imprensa Nacional	02	1.56
Governo Provincial de Kwanza-Sul	02	1.56
Ministério do Comércio	02	1.56
Ministério da Energia e Águas	01	0.78
Ministério da Comunicação Social (TPA)	01	0.78
Ministério dos Assuntos Parlamentares	01	0.78
Ministério do Urbanismo	01	0.78
Provedoria de Justiça	01	0.78
Governo Provincial de Benguela	01	0.78

Quadro 2.

Como se pode constatar, os principais órgãos ou entidades visados são o Governo Provincial de Luanda, o Ministério do Interior, o Ministério da

Administração Pública, Emprego e Segurança Social (MAPESS) e os Tribunais.

A designação "Governo Provincial de", deve ser entendida no sentido mais lato, ou seja, abrange as Administrações Municipais e Comunais. O volume das participações contra o Ministério do Interior tem a ver, sobretudo com a actuação da Polícia Nacional, quando considerada lesiva dos direitos fundamentais, privações de liberdade, abuso do poder, entre outros.

Foi nosso propósito autonomizarmos os Tribunais, ou seja, não o incluir no Ministério da Justiça, por uma questão metodológica. Os Tribunais figuram na quarta posição entre os órgãos mais visados. Tal situação é justificada pelo facto de, com alguma frequência, os cidadãos dirigirem-se ao Provedor de Justiça como se tratasse de um tribunal com poderes decisórios. Nestes casos, o Provedor de Justiça, após análise prévia, encaminha para a entidade competente para dar resposta à pretensão do cidadão. No entanto, existem várias participações contra os Tribunais cujo objecto é a falta de celeridade na conclusão dos processos.

1.6. Dever de Cooperação das Entidades Visadas

O artigo 26°, da Lei n.° 4/06 de 28 de Abril, tem como epígrafe "Dever de Cooperação". Pela pertinência que se impõe, passamos a transcrever o referido artigo:

1. Os órgãos e agentes das entidades públicas, civis e militares têm o dever de prestar todos os esclarecimentos e informações que lhes sejam solicitados pelo Provedor de Justiça.
2. As entidades públicas, civis e militares prestam ao Provedor de Justiça toda a colaboração que por este lhes for solicitada, designadamente informações, efectuando inspecções através

dos serviços competentes e facultando documentos e processos para exame, remetendo-os ao Provedor, se tal lhes for pedido.

3. O disposto no número anterior não prejudica as restrições legais respeitantes ao segredo de justiça nem a invocação de interesse superior do Estado nos casos devidamente justificados pelos órgãos competentes, em questões respeitantes à segurança, à defesa ou às relações internacionais.

Não obstante o dever injuntivo que recai sobre as entidades públicas de colaborar com o Provedor de Justiça, nem sempre encontra eco, ou, quando o fazem, de maneira bastante imprecisa e muito tardio, salvo honrosas excepções.

Visita ao Estabelecimento Prisional

Ao longo dos primeiros anos do exercício das nossas actividades, e não só, a principal tarefa do Provedor de Justiça tinha por objectivo levar ao conhecimento de todos os cidadãos, sobretudo àqueles que titulam responsabilidades na Administração Pública. Para esse efeito, foram

várias e frequentes as sessões de esclarecimentos realizadas, nas Universidades Públicas e Privadas, com os Governos Provinciais, autoridades tradicionais, Associações e outros, como é do conhecimento de todos, no sentido de que a função e missão do Provedor de Justiça fossem conhecidas e, dessa forma, prestar um melhor serviço ao cidadão. Porém, esse desiderato ainda está longe do desejável. Pois, algumas entidades visadas quando respondem às solicitações feitas pelo Provedor de Justiça fá-lo bastante tarde, o que às vezes tem comprometido o efeito útil da participação que o cidadão apresenta. Ainda há um longo caminho a percorrer.

Entre os órgãos ou entidades que mais respondem às solicitações do Provedor de Justiça figuram o Tribunal Provincial de Luanda, através do seu Presidente, o Ministério do Interior, muito raramente o Governo Provincial de Luanda e o Ministério da Administração Pública, Emprego e Segurança Social (MAPESS).

1.7. Origem das Participações dos Cidadãos.

O trabalho de informar e formar os cidadãos sobre a existência, função e missão do Provedor de Justiça tem tido resultado. Se anos atrás a proveniência das reclamações estavam circunscritas nas zonas mais próximas de Luanda, agora as participações dos cidadãos vêm de qualquer parte do país. No entanto, a Província líder das participações dos cidadãos é Luanda, seguida pela Província de Benguela e Huambo. Vejamos o seguinte quadro:

PROVÍNCIA	N.º DE PARTICIPAÇÕES
Luanda	217
Benguela	18
Huambo	11
Kwanza-Sul	7
Uíge	6

Huíla	5
Kwanza-Norte	5
Bengo	4
Malange	3
Cabinda	1
Kuando-Kubango	1
Namibe	1
Bié	1
Lunda-Norte	1
Portugal	1

Quadro 3.

1.8. Situação Actual Dos Processos

A situação dos processos instruídos e a instruir durante o ano em referência (2011) não diz respeito apenas aos processos registados nesse ano, mas também dos processos que transitaram do ano anterior que, por razões de uma maior demanda dos cidadãos pelos serviços do Provedor de Justiça, não tiveram o devido tratamento. Neste sentido, dos 292 (duzentos e noventa e dois) processos registados no ano de 2010, 26 (vinte e seis) transitaram para o ano seguinte, ou seja, de 2011. Considerando que durante o ano de 2011 deram entrada 295 participações ou processos, adicionados os processos transportados do ano anterior, faz um total de 321 processos. Destes, 37 (trinta e sete) encaminhados para outras instituições, em razão da matéria; 83 (oitenta e três) pedidos de esclarecimentos aos órgãos visados; 68 (sessenta e oito) casos resolvidos; 11 (onze) processos arquivados por falta de fundamento do objecto da reclamação ou porque a entidade visada já tenha reparado a ilegalidade invocada; 133 (cento e trinta e três) em fase de instrução, tendo, por conseguinte transitado para o ano de 2012.

Para efeitos de uma representação gráfica, os processos resolvidos e os arquivados integram um único grupo, pois, na realidade, todos os processos resolvidos ou conclusos são arquivados.

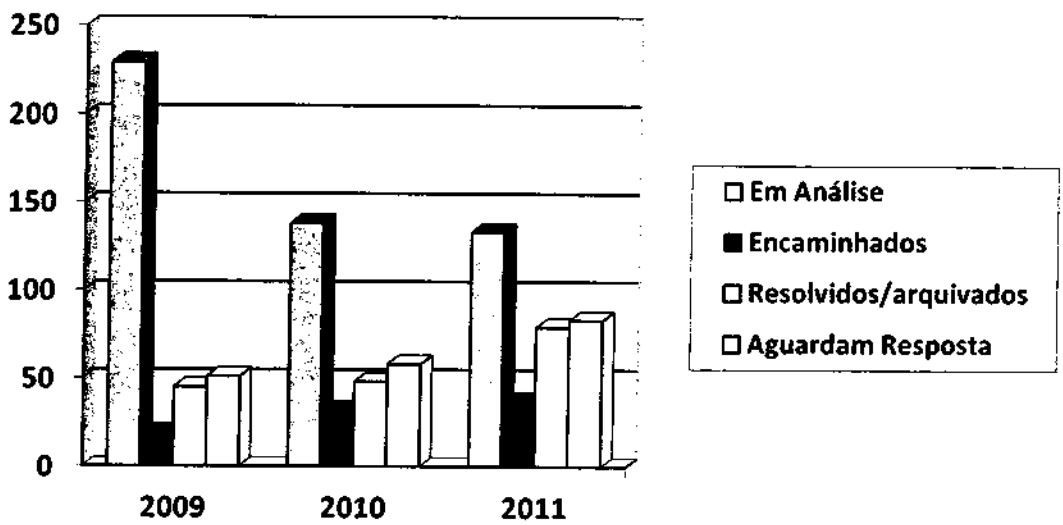


Ilustração 4: Situação dos Processos

1.9. Atendimento Ao Cidadão: Audiências

A proximidade, o contacto directo e a escuta atenta das preocupações dos cidadãos constituem uma das principais estratégias que o Provedor de Justiça usa para melhor servir o cidadão.

Parte-se do princípio de que quando o cidadão é bem atendido, recebido e ouvido por quem se espera a resolução do seu problema, mesmo se eventualmente não for possível satisfazer a sua pretensão, fica sempre a sensação de um alívio, de uma nova luz que se abre.

Neste sentido, o Provedor de Justiça recebe, em audiência, 5 (cinco) cidadãos, à terça-feira, quarta-feira e quinta-feira, cujas participações são reduzidas, quando necessário, a escrito. O que totaliza 15 (quinze) audiências semanais.

Mais se faz saber que os dias de segunda-feira e sexta-feira estão reservados, em princípio, salvo situações que relevem urgência, para

actividades internas. Assim, mais de 150 (cento e cinquenta) audiências foram concedidas. Vários dos problemas que são apresentados são convertidos em processos, enquanto outros apenas carecem de aconselhamento. Vezes há que a intervenção é imediata, dependendo do caso e da circunstância.

Dessas audiências, os cidadãos saem sempre mais reconfortados e têm manifestado a sua satisfação pelo atendimento.

1.10. Casos Resolvidos

Em 2011, a Provedoria de Justiça, no exercício da sua actividade, continuou a receber, registar e analisar as várias reclamações que os cidadãos, individual ou colectivamente foram apresentando.

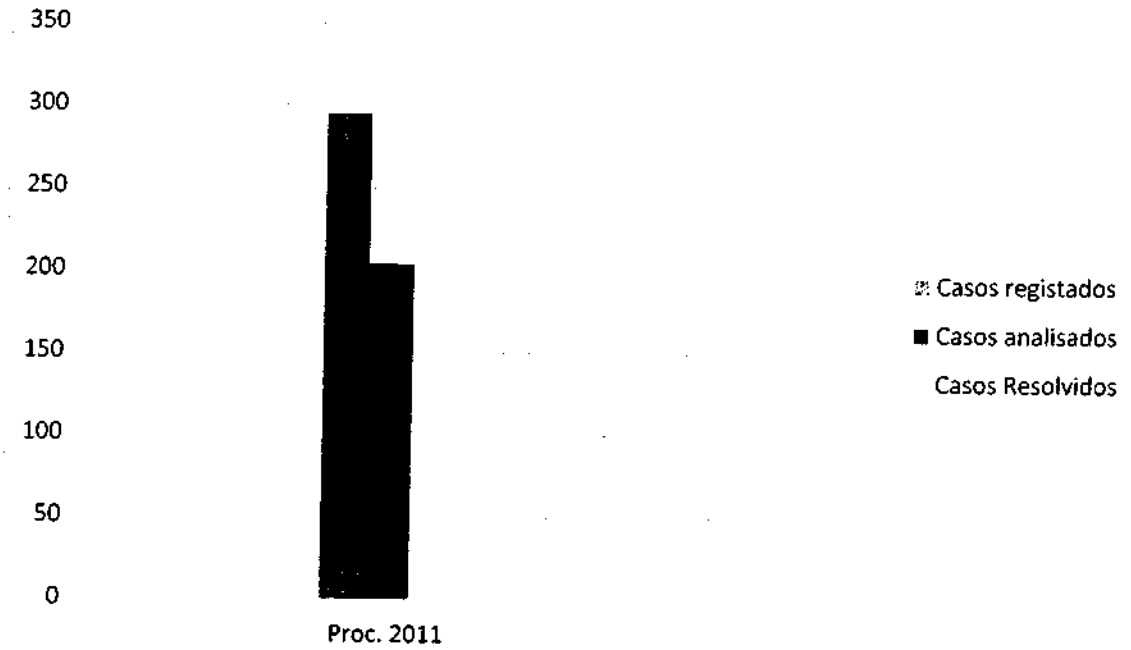
A conclusão da análise ou investigação de cada assunto ou matéria objecto de reclamação nem sempre se compagina com o desiderato do cidadão reclamante, uma vez que dependerá naturalmente da existência de determinada lesão de um direito subjectivo.

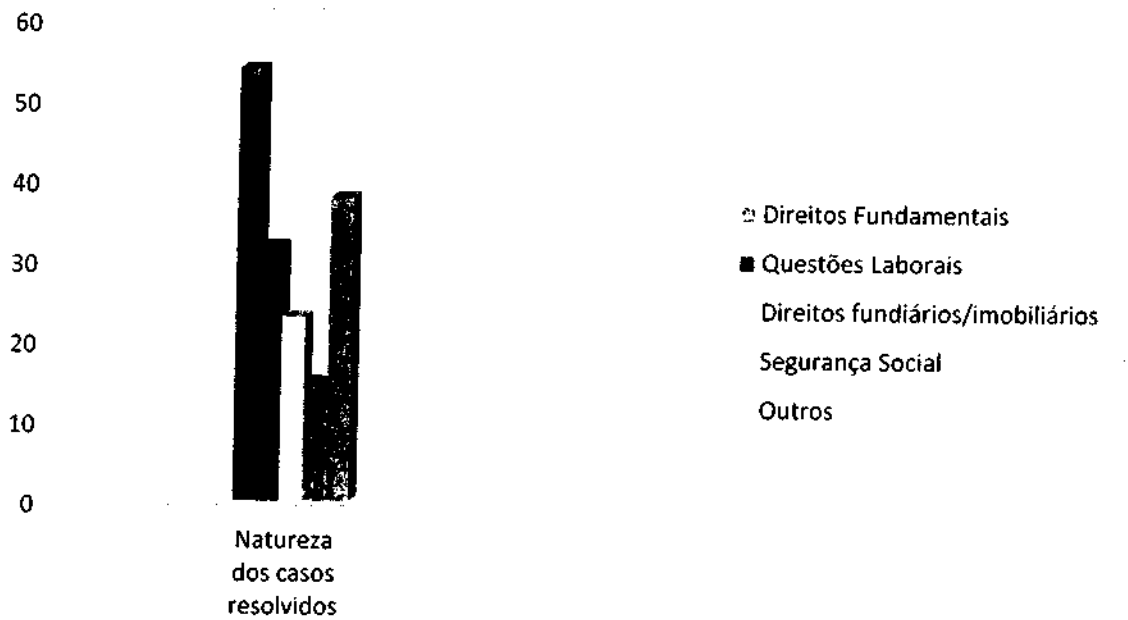
Outrossim, nem todas as reclamações apresentadas versam matérias susceptíveis de intervenção do Provedor de Justiça, devendo-se, nessas circunstâncias, após a competente instrução processual, dependendo do caso, recomendar ao órgão visado a reposição da legalidade ou reparação da injustiça invocada, ou encaminhar o caso aos órgãos competentes, sobretudo os tribunais, para o devido tratamento, ou mesmo mandar arquivar quando não haja efectivamente lesão de algum direito invocado pelo cidadão reclamante. EM caso de encaminhamento, a lei impõe ao Provedor de Justiça o dever de acompanhar o seu desfecho.

A Provedoria de Justiça recebe todos os tipos de reclamações que, após análise prévia, vai se determinar a sua natureza e sobretudo se se inscreve no âmbito de actuação do Provedor de Justiça.

Como já fizemos alusão, durante o ano de 2011, deram entrada 295 (duzentos e noventa e cinco) exposições. Destas, incluindo os 37 processos que transitaram do ano anterior, 199 (cento e noventa e nove) foram objecto de análise ou investigação, dos quais 37 (trinta e sete) encaminhados; 79 (setenta e nove) foram esclarecidos ou concluídos, portanto resolvidos e, por conseguinte arquivados, enquanto 83 (oitenta e três) aguardam resposta dos órgãos visados e 133 (cento e trinta e três) transitam para o ano seguinte.

Quanto aos casos esclarecidos, 54 (cinquenta e quatro) versam as matérias relacionadas com o acesso à justiça, detenções supostamente ilegais, a actuação da polícia nacional, a falta de celeridade dos tribunais, ou seja, questões relacionadas com os direitos fundamentais de liberdade e garantias; 32 (trinta e dois) casos têm por assunto os litígios ou questões laborais: salários, despedimentos, subsídios de férias e de Natal, enquadramento nas devidas carreiras profissionais segundo as qualificações académicas, etc.; 23 (vinte e três) exposições tratam de prolemas imobiliários, conflitos de terras, expropriações para utilidade pública); 15(quinze) casos relacionados com o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), no que concerne à pensão de reforma, a inscrição no sistema de segurança social); 38 (trinta e oito) sobre outras questões.





Exemplos de Casos Resolvidos

Proc. 22/11 – Refere-se à detenção de um cidadão no Comando de Divisão de Viana e posterior transferência para a cadeia central de Luanda onde se encontrava preso. Considerando que a detenção tinha sido ilegal, por não ser o agente do crime, recorreu ao Provedor de Justiça. Analisado o caso, foi solicitada informações ao Tribunal Provincial de Luanda sobre a situação jurídica do reclamante. Por sua

vez, o Tribunal esclareceu os factos supostamente praticados pelo reclamante, rolados no processo-crime instaurado contra o reclamante, cujo julgamento já havia sido marcado para determinado dia. Quer com isto dizer que ao reclamante estão salvaguardadas as garantias constitucionais de defesa e acesso à justiça. Por conseguinte, o caso está esclarecido.

Proc. 12/11 – Retrata o caso de um cidadão que reclama do facto de o seu pedido de reforma ter sido indeferido pelo Instituto de Segurança Social. Depois várias diligências e investigação, com a cooperação do referido órgão visado, concluiu-se que não o cidadão não reunião os requisitos para a reforma, como seja o tempo de serviço e a capacidade contributiva. Logo não se vislumbrava lesão de algum direito. Neste sentido o caso estava esclarecido.

Proc. 10/10 – Diz respeito à detenção/excesso de prisão preventiva de um cidadão. Alega na sua exposição que se encontrava detido havia cerca de um ano, sem nunca ter havido intervenção do Ministério Público (procuradoria), o que configurava violação dos seus direitos. Solicitada a intervenção do Provedor de Justiça, este analisou os factos, *in loco* e por informação da Procuradoria-Geral da República foi possível esclarecer o caso, tendo-se constatado que o mesmo já tinha sido submetido a julgamento em data X e condenado em 1ª instância a X anos de prisão maior que, por recurso o tribunal ad quem fixou a pena a X anos. Portanto o caso ficou esclarecido e o processo ficou arquivado como findo.

Proc. 24/10 – Refere-se ao pedido de reintegração de um cidadão numa determinada empresa pública após 06 (seis) anos de ausência injustificada, o que terá provocado a sua desvinculação. Solicitada a intervenção do Provedor de Justiça para a análise dos direitos

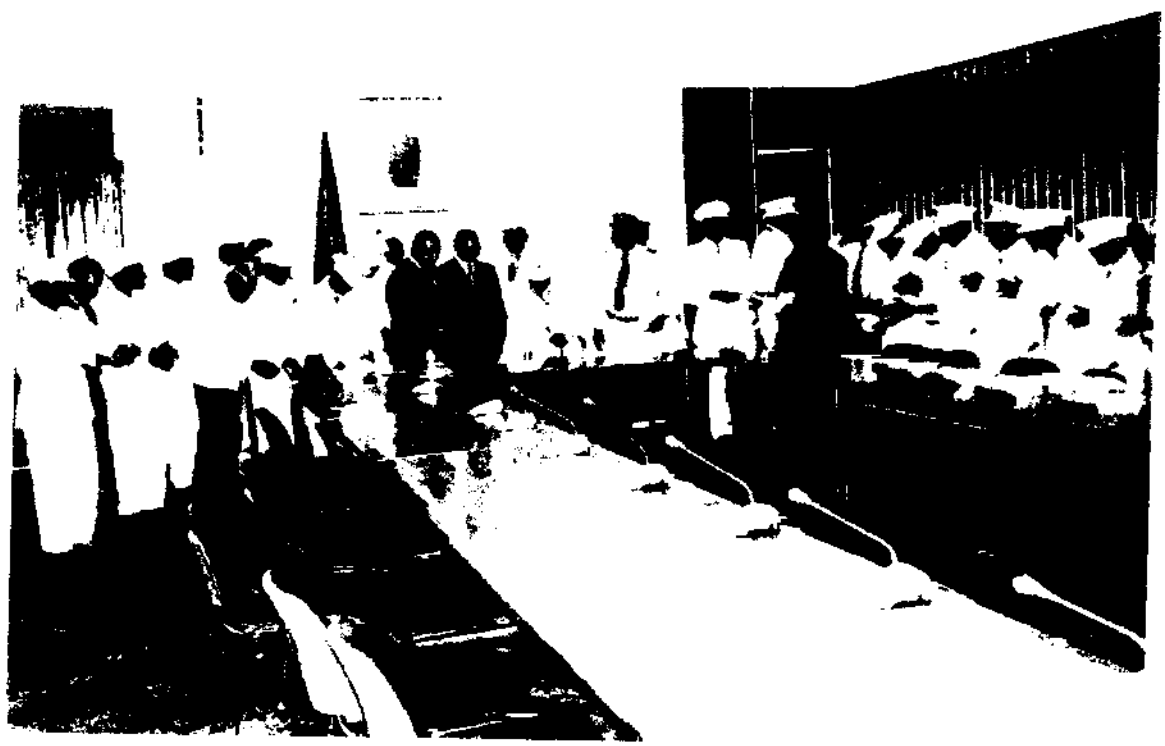
invocados como lesados, este solicitou informações documentadas para aferir da sua legalidade. A empresa visada, no exercício do seu dever de cooperação com o Provedor de Justiça, apresentou todos os dados relativos à situação. Entretanto, o Provedor de Justiça constatando que ao reclamante não assistia o direito de reclamar a sua reintegração, ainda assim invocou-se a não prescrição dos direitos sociais e outros do reclamante. A empresa visada, tendo acatado as recomendações do Provedor de Justiça pagou, embora faseadamente, a dívida remanescente e espoletou os mecanismos que conduziram ao exercício do direito de reforma. O caso ficou esclarecido, por conseguinte resolvido.

II

OUTRAS ACTIVIDADES DO PROVEDOR DE JUSTIÇA

1. Visitas Efectuadas e Acções Internas

A actividade do Provedor de Justiça deve abranger todo o território nacional e enquanto não estiverem criadas instalações nas províncias, prevê a Lei que os cidadãos façam chegar as suas queixas e reclamações junto dos serviços da Procuradoria Geral da República e do Ministério da Justiça, para efeitos de encaminhamento, sem prejuízo da visita do Provedor nos termos da alínea c) do artigo 18° da Lei 4/06 de 28 de Abril – Lei do Estatuto do Provedor de Justiça – que enuncia *"promover a divulgação do conteúdo de cada um dos direitos e liberdades fundamentais, bem como da finalidade da instituição do provedor de Justiça, dos meios de acção de que dispõe e de como a ele se pode fazer apelo"*.



Provedor de Justiça e as Autoridades Tradicionais.

Em 2011, a exemplo dos anos anteriores, foram visitadas algumas províncias com o firme propósito de levar a mensagem sobre a função, mandato e utilidade do Provedor de Justiça junto das entidades governamentais, civis, autoridades tradicionais, sociedade civil e população, promovendo o reforço da defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos. Foram igualmente feitas visitas aos estabelecimentos prisionais, conforme preceitua a alínea e) do mesmo artigo: " *visitar e apreciar as condições humanas de internamento dos reclusos, devendo, sempre que constatar situações desumanas que periguem a vida destes, recomendar ao órgão visitado a supressão imediata das referidas condições e informar do facto o órgão superior de tutela*".

Algumas visitas cingiram-se ao nível técnico, no âmbito da instalação dos serviços locais da Provedoria, através de contactos junto dos Governos Provinciais, bem como trabalhos de campo realizados em Viana e no Zango.

- No dia 8 de Fevereiro, O Provedor de Justiça, chefiando uma delegação institucional, visitou a **província de Benguela,** visando identificar espaço para o funcionamento dos Serviços Locais em Benguela, donde provêm bastantes solicitações e reclamações quer do estabelecimento prisional, quer dos cidadãos por via telefónica ou pelo portal da Provedoria de Justiça.
Na ocasião, foram mantidos contactos com diversas individualidades governamentais, tradicionais e civis, tendo sido lançadas as bases de contacto para a instalação dos serviços locais.

- No mês de Fevereiro, o Secretário-geral, chefiando uma delegação, efectuou uma visita técnica a **província do Kwanza Sul,** com objectivo de averiguar o andamento das obras de beneficiação a cargo do Governo da Província, no espaço arrendado pela Provedoria de Justiça, visando a instalação dos Serviços Locais.

- Com o objectivo de ser constatada a real situação de comodidade de 100 famílias pertencentes a comunidade de regressados angolanos provenientes do Congo Brazaville nos anos 2005/2006, com base nos dados constantes na Solicitude enviada ao Provedor de Justiça, datada de 14 de Junho de 2010, por despacho, o Provedor de Justiça orientou a deslocação de uma equipa técnica a fim de constatar "in loco" as condições de habitabilidade da referida **comunidade concentrada no bairro Nandó – município de Viana.**

No dia 2 de Fevereiro de 2011, a equipa foi recebida no local pelo coordenador da comunidade, pela secretária / intérprete e mais cerca de 30 famílias, incluindo menores, idosos e incapacitados fisicamente.

Após diálogo e discussão, foram retiradas as seguintes lições e conclusões sobre o contexto angolano relativamente a problemática dos regressados:

- Existem problemas relacionados com assistência médica e medicamentosa, alimentação, emprego, educação, segurança, habitação, registo de nascimento, entre outros.
- Ineficácia de uma actuação articulada entre diferentes actores de modo a facilitar uma articulação mais efectiva em relação a comunidade de regressados;

Para o efeito, foi emitido um parecer no sentido de o Provedor de Justiça fazer uso das prorrogativas constitucionais, oficiando os Ministérios da Justiça, Educação, Assistência e reinserção Social, Saúde

e o Governo Provincial de Luanda, visando acudir de forma articulada os problemas vividos por aquela comunidade.

- Na sequência da visita realizada no dia 06 de Junho de 2010 a **comunidade do Zango 1**, constituída maioritariamente por sinistrados da ilha do Cabo, o Provedor de Justiça orientou que uma equipa técnica da Provedoria de Justiça fosse no terreno avaliar o grau de cumprimento do Governo Provincial de Luanda, com base numa recomendação saída sobre o assunto.
A visita foi efectuada no dia 10 de Fevereiro pelos Técnicos Alexandre Janota e Francisco Ramos Pinto, que constataram o seguinte com base no contacto mantido com a comissão:
- Melhorias relativamente a educação, troca de algumas tendas deterioradas por casas de chapas de zinco, inicio da edificação de novas residências no Zango III, com a entrega de lotes de terreno e algum material de construção, movimentação de alguns moradores das tendas para o Zango III, local cedido pelo Governo da Província de Luanda no âmbito do programa de autoconstrução dirigida.
- Falta de emprego, de um posto de saúde e de água potável.

- Com o propósito de constatar a realidade de funcionamento dos serviços locais e visando a melhoraria das condições na prestação dos serviços aos cidadãos naquela província, uma equipa técnica chefiada pelo secretário -Geral, visitou a **província do Huambo** nos dias 21 e 22 de Março de 2011.
Com o mesmo propósito foi visitada a **província do Cunene** nos dias 24 e 25 de Março.
Das visitas efectuadas, resultaram contactos quer com os chefes dos serviços locais como com os membros dos Governos provinciais, tendo havido bons resultados fruto das visitas e encontros mantidos.

- Nos dias 06 e 07 de Junho, visando realizar sessões de divulgação, mobilização e esclarecimentos aos cidadãos sobre a origem, função, mandato e utilidade do Provedor de Justiça, bem assim, lançar as bases para a implementação e instalação dos serviços locais da Provedoria de Justiça, nos termos do artigo 13º da Lei n.º 5/06 de 28 de Abril (Lei Orgânica da Provedoria de Justiça), o Provedor de Justiça visitou a **província do Uige**, onde manteve contactos com os membros do Governo, magistrados Judiciais e do Ministério Público, Administradores municipais, técnicos e autoridades tradicionais.
Na ocasião, foi visitado o estabelecimento prisional local para se aferir sobre as condições humanas de internamento dos reclusos.

- Com o objectivo de realizar sessões de divulgação, mobilização e esclarecimentos aos cidadãos, bem como constatar o desempenho dos serviços locais da Provedoria de Justiça no atendimento das queixas e reclamações apresentadas pelos cidadãos naquela parcela do território nacional, o Provedor de Justiça, visitou a **província do Huambo** de 9 a 15 de Julho de 2011, chefiando uma delegação integrada por técnicos seniores da instituição.
Como habitualmente, as comunicações do Provedor de Justiça foram dirigidas aos membros do Governo provincial, magistrados judiciais e do ministério público, autoridades tradicionais e membros da sociedade civil. As referidas comunicações foram reforçadas com distribuição de brochuras contendo informações pertinentes sobre a figura do Provedor de Justiça.
Foram ainda visitados os estabelecimentos prisionais, os municípios da Caála, do Bailundo e do Mungo, onde igualmente foram realizadas sessões de esclarecimentos.

Sessão de Esclarecimentos

- No mês de Agosto, o Secretário-Geral, chefiando uma equipa de trabalho, visitou a **província do Uige,** com o propósito de articular e diligenciar com as autoridades locais no sentido de se dar corpo ao projecto de instalação dos serviços locais.

Nos dias 29 e 30 de Agosto, ao abrigo do estipulado nos 18.º alínea e) e 25.º n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 4/06, de 28 de Abril *(Estatuto do Provedor de Justiça), O Provedor de Justiça,* visitou os **estabelecimentos prisionais das Comarca Central de Luanda e de Viana** para aferir as condições humanas de internamento dos reclusos.

- Na sequência da visita efectuada pelo Provedor de Justiça e visando a construção das instalações dos serviços locais, uma equipa técnica constituída pelo Secretário-geral e pelo Director de gabinete do Provedor, visitou a **província de Benguela** em Outubro, com o objectivo

de apresentar o paradigma do Projecto arquitectónico dos Serviços Locais da Provedoria de Justiça para todas as Províncias.

Quadro Síntese das visitas efectuadas pelo Provedor de Justiça e/ ou seus colaboradores no decorrer do ano de 2011, no território nacional.

Evento	Local e Data	Participantes (s)
Sessão de Esclarecimento aos cidadãos e contactos para a instalação dos Serviços Locais.	Benguela 08-02-2011	Provedor de Justiça e Técnicos.
Averiguação do andamento das obras de beneficiação a cargo do Governo Provincial do Kwanza Sul, no espaço arrendado pela Provedoria, para instalação dos Serviços Locais.	Sumbe/Kwanza Sul Fevereiro de 2011	Secretário Geral.
Visita à com unidade de regressado angolanos provenientes da República do Congo, residentes em Luanda – Bairro Nandó, município de Viana, com base numa carta enviada ao Provedor de Justiça.	Luanda 02-02-2011	Técnicos: Dr. Alexandre Janota e Ramos Pinto
Visita de constatação da realidade de funcionamento dos Serviços Locais, visando a melhoria das condições na prestação dos serviços aos cidadãos.	Huambo 21-22-03-2011	Secretário-geral e Técnicos
Visita de constatação da realidade de funcionamento dos Serviços Locais, visando a melhoria das condições na prestação dos serviços aos cidadãos.	Cunene 24-25-03-2011	Secretário-geral e Técnicos
Sessões de esclarecimento e divulgação sobre a origem, função e mandato do Provedor de Justiça e contactos para a instalação dos serviços locais.	Uige 06.07/06.2011	Provedor de Justiça e Técnicos
Sessões de esclarecimento e divulgação sobre a origem, função e mandato do Provedor de Justiça e constatação do desempenho dos serviços locais.	Huambo 09-15-07-2011	Provedor de Justiça e Técnicos
actos e diligências visando a instalação dos Serviços locais.	Uige Agosto de 2011	Secretário-geral e Técnicos
Visita aos estabelecimentos prisionais de Luanda e Viana, visando aferir as condições humnas de internamento dos reclusos – alínea e), art.º 18 da Lei n.º 4/06, de 28 de Abril.	Luanda 29-30-08-2011	Provedor de Justiça e Técnicos
Depósito do paradigma do projecto de construção dos Serviços Locais junto do Governo Provincial.	Benguela Agosto de 2011	Secretário-Geral e Director de Gabinete do Provedor de Justiça

No que concerne às acções internas, temos a referir um convite do Instituto Nacional da Criança (INAC), que permitiu a **participação no evento comemorativo do dia 20 de Novembro, referente à adopção da Convenção dos Direitos da Criança,** tendo a Provedoria de Justiça feito representar-se na pessoa do Dr. Frederico Batalha, Director de Gabinete da Provedora de Justiça Adjunta.

O evento que consistiu num encontro de trabalho com jornalistas de órgãos, públicos e privados, de comunicação social, teve lugar no dia 21 de Novembro de 2011, no Anfiteatro do INAC;

Na ocasião, o representante da Provedoria de Justiça convidado a se pronunciar, conforme o programa, sobre «A Visão do Provedor de Justiça na Garantia dos Direitos Consagrados na Convenção dos Direitos da Criança», teceu considerações em redor da importância que os direitos da criança assumem no objecto de actuação do Provedor de Justiça e identificou linhas de possível acção concertada entre a Provedoria de Justiça e o Instituto Nacional da Criança (INAC), bem como demais instituições com interesse na matéria.

O conteúdo da matéria abordada despertou vivo interesse aos participantes, tendo no final da apresentação a Directora Geral do INAC, Eng.ª Ruth Madalena Mixinge, manifestado total interesse no estabelecimento imediato de um pacto conjunto de actuação entre as duas instituições, em prol da supressão ou prevenção de actos lesivos dos Direitos da Criança.

O **Conselho da Provedoria de Justiça,** como órgão de programação, Acompanhamento e controlo das actividades da Provedoria de Justiça, reuniu-se em quatro ocasiões no ano de 2011, tendo se debruçado sobre aspectos importantes relacionados com o funcionamento da instituição, bem assim, para deliberar sobre questões correntes de natureza orçamental.

2. Serviços Locais

O presente subtítulo, adentro do título sobre as actividades do Provedor de Justiça, visa ilustrar o balanço das actividades desenvolvidas pelos chefes dos Serviços Locais, representantes legais do Provedor nas províncias, na esteira das disposições constantes no n.º 1 do artigo n.º 13 da Lei n.º 5/06, de 28 de Abril – Lei Orgânica da Provedoria de Justiça, que se cita:

> *"Com vista a garantir a aproximação da Provedoria de Justiça aos cidadãos e a celeridade processual, deve ser assegurado a nível das localidades um serviço para proceder a recepção e encaminhamento das queixas e reclamações, pela via mais expedita, bem como prestar as devidas informações e esclarecimentos necessários."*

Nestes termos, foi com grande satisfação que, em 2011, assistiu-se a entrada em funcionamento de mais m serviço, que vai beneficiar mais cidadãos e dar acesso à justiça, no que tange a defesa dos seus direitos, liberdades e garantias, face as ilegalidades da administração pública.

Após várias diligências e concertações entre a Provedoria de Justiça e o Governo Provincial do Kwanza Sul, teve lugar no dia 17 de Agosto de 2011, na sala de reuniões do Instituto Médio Politécnico do Sumbe, **a Inauguração dos Serviços Locais e o Empossamento do Chefe dos Serviços.**

A cerimónia honrada com as presenças do Provedor de Justiça e do Governador provincial do Kwanza Sul, contou ainda com a presença de distintas individualidades, designadamente:

- Membros do Executivo da província;

- Magistrados Judiciais e do Ministério Público;
- Sociedade Civil;
- Entidades Religiosas;
- Autoridades Tradicionais;
- Delegação do Provedor e
- Uma assistência considerável.

Do programa do acto constava relativamente ao empossamento, a leitura do termo de posse, leitura da acta, intervenções do Provedor e do Governador provincial, tendo culminado com a inauguração dos serviços locais.

Visando a consolidação da cooperação e colaboração na resolução dos conflitos locais, o **chefe dos Serviços Locais do Cunene**, estabeleceu com os demais órgãos a nível provincial, vários encontros de trabalho, sendo:

4 Encontros de trabalho com o Governador provincial;

7 Reuniões de trabalho com os vice governadores.

Ainda à margem dessas reuniões foram realizadas 9 audiências pontuais, das quais 3 com o governador e 6 com os vice Governadores.

Com as instituições locais, foram realizados 20 encontros de trabalho com os órgãos do poder local dos municípios do Kuvelai, Kahama, Kwanyama, Namacunde e Ombadja. Os encontros em referência, são na essência, campanhas de sensibilização, informação e formação às populações das zonas mais recônditas e rurais sobre os seus direitos, liberdades e garantias, com o objectivo de elevar a sua cultura jurídica.

Foram ainda estabelecidos pontos de convergência com as entidades eclesiásticas na sensibilização da população e na resolução de alguns constrangimentos. No total, foram 13 encontros com as entidades

religiosas e no mesmo diapasão, encontros de trabalho com os sobas das regiões de Ombadja, na comuna de Ombala yo mungo, Kalueque, Kuroca na comuna do Chitado, Kwanyama na comuna da Môngua e namacunde.

Na província em referência foram realizadas diversas visitas de trabalho, sendo 15 (quinze) fora da sede, designadamente 4 visitas ao município do Namacunde, 14 visitas ao posto fronteiriço de Santa-Clara, 1 (uma) ao município de Ombadja, 2 (duas) ao posto fronteiriço de Calueque, 2 ao posto fronteiriço do Ruacaná e 2 visitas a comuna do Môngua. Dentro da sede foram realizadas 6 visitas.
As visitas atrás referidas tiveram como objectivo a sensibilização e consolidação do papel da Provedoria nas circunscrições provinciais.

O ano de 2011 foi bastante produtivo em termos de realização de palestras de sensibilização, com apoio dos órgãos de comunicação social. As actividades tiveram como destinatários os funcionários do sector público e privado, estudantes, sacerdotes, autoridades tradicionais e membros da sociedade civil.

Já na **província do Kwanza Sul,** após inauguração e Empossamento, o Dr. Morais António, submeteu à consideração do Provedor de Justiça, uma proposta de trabalho que após aprovação, resultou na efectivação das seguintes actividades:

- Movimento Processual consubstanciado na recepção de 54 queixas no total, dos quais, 6 da competência da Provedoria de Justiça e 31 relativamente as quais, os reclamantes foram aconselhados a apresentar aos órgãos competentes, sendo estes conflitos de direitos de superfície e de posse, crimes particulares, burlas, conflitos de fórum familiar. Conforme prevê a Lei, os processos cuja vertente se inserem no

âmbito da Provedoria de Justiça, foram remetidos à consideração superior para o devido tratamento.

- Realização de uma visita ao Estabelecimento Prisional do Sumbe no dia 17 de Outubro. A mesma complementada por palestra proferida pelo Secretário-geral da Provedoria de Justiça, que foi designado para acompanhar a actividade e fazer a apresentação do chefe dos serviços locais.

A delegação foi recebida pelo director do referido estabelecimento que, na ocasião, fez uma breve explanação sobre o modos operandi dos serviços tendo avançado algumas informações sobre a população prisional internada no local num total de 1154 reclusos, dos quais 714 condenados, 413 detidos, num universo de 1237 reclusos que a província tem.

Na introdução da palestra, o chefe dos serviços locais informou os presentes dos objectivos da iniciativa, tendo referido que tinha a ver com a apresentação material dos serviços da Provedoria de Justiça, o seu objecto, âmbito de actuação e de que forma pode ajudar o cidadão na defesa dos seus direitos, liberdades e garantias.

No decorrer da abordagem, foram feitas diversas considerações relacionadas com o código genético da Provedoria, designadamente, a celeridade, em comparação com a morosidade dos órgãos judiciais, a informalidade, gratuitidade e a sigilosidade.

Após a parte reservada às perguntas e respostas, bastante concorridas, o director do estabelecimento aproveitou a ocasião para anunciar a criação de caixas visando a apresentação de queixas e reclamações para os reclusos, seus parentes e funcionários do estabelecimento.

Os objectivos da visita foram considerados cumpridos.

3. Participação Internacional

A missão internacional do Provedor de Justiça, insere-se sobretudo no âmbito da **AOMA** – Associação dos Ombudsman, Mediadores ou Provedores de Justiça Africanos, das relações bilaterais com instituições congéneres e outras organizações internacionais, sejam de natureza similares ou outras no âmbito da promoção da paz, boa governação, mediação de conflitos e observação dos processos eleitorais. Em suma, relações bilaterais, multilaterais, regionais e internacionais.

Nesse sentido, foram asseguradas participações em eventos internacionais, sendo de destacar as seguintes:

Participação na **reunião ordinária do Comité executivo da Associação dos Ombudsman e Mediadores Africanos (AOMA)**, que teve lugar na Universidade de Kwazulu Nata em Durban – África do Sul, de 13 a 18 de Março.

Tratou-se de um importante acontecimento à escala internacional, a avaliar pelo nível da organização, pelos eventos que protagonizou e eminentes personalidades que marcaram a sua presença, com destaque pela pessoa de Sua Excelência o Presidente da República da África do Sul, JACOB ZUMA, o Presidente dos Tribunais Supremo e Constitucional da África do Sul, entre outras individualidades.

O comité Executivo, à luz dos Estatutos da Organização (AOMA), é a instância de administração e de gestão da Associação.

Em função dos objectivos preconizados, com o apoio de especialistas locais e outros provenientes do Reino Unido, foi elaborado um vasto programa incluindo a análise, estudo e elaboração do Plano Estratégico para o sexénio 2011 – 2016.

Os participantes foram unânimes em considerar que a reunião foi um novo ponto de partida, abrindo uma nova era para a organização, um exemplo do que se pretende vir a ser a AOMA: Um sinal para o mundo e uma presença efectiva para África.

Um dos momentos mais significativos foi a inauguração do Centro de pesquisa de formação dos Provedores africanos, pelo Presidente Jacob Zuma, um órgão incorporado na Universidade de Kwazulu Natal.

Cerimonia de inauguração do Centro de Pesquisa de Formação dos Provedores Africanos, onde se destaca o Presidente Jacob Zuma, da África do Sul, ladeado pelo Presidenta da AOMA e pela Public Protector (Provedora de Justiça) da África do

Decorrendo a reunião do Comité Executivo, em Durban, o Provedor de Justiça recebeu o convite do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos, a fim de participar numa **conferência sobre os observadores dos processos eleitorais** na Região dos Grandes Lagos, mais precisamente em Bujumbura – Burundi.

A conferência teve lugar 21 a 24 de Março, tendo na ocasião sido convidado pelo Presidente da República do Burundi, Sua Excelência Pierre Guruzinza, a participar numa jornada de campo, trabalho da comunidade, na aldeia de Baqueie, onde contribuiu na transportação

de tijolos e pedras para a construção de uma escola para crianças e para um estádio de futebol.

Na conferência, sob os auspícios das Nações unidas, participaram vários países de África, tendo sido abordados vários temas, explicitadas experiências e ocorrências em processos eleitorais. Foi referido o exemplo do processo angolano das eleições legislativas de 2008.

Foram analisadas e passadas em revista os acontecimentos dos países do Norte de África, nomeadamente Egipto e Líbia para além da Costa do Marfim.

Terminada a conferência, no dia 24 de Março, pelas 10 horas, o Provedor de Justiça foi recebido em audiência pelo Presidente da República do Burundi, que manifestou o seu reconhecimento pela simpatia e acolhimento que lhe foi manifestado aquando da sua visita ao nosso país.

O mérito da conferência reside no facto de que a África começa a olhar para os Ombudsman ou Provedores de Justiça como entidades que poderão servir de observadores dos processos eleitorais e, quiçá, como mediadores de alguns conflitos.

- Participação **na Conferência sobre Investigação processual nas questões tratadas pelos Provedores de Justiça Africanos** no âmbito do Direito comparado, realizada na República da Namíbia no dia 16 de Maio. O Provedor de Justiça participou neste evento, a convite dos Ombudsman do Canadá e da Namíbia, na qualidade de Presidente da AOMA.

- O Provedor de Justiça esteve na **região do Oceano Índico** onde reuniu e estabeleceu contactos com os Provedores de Seicheles, Madagáscar e Comores, visando a identificação de um substituto, responsável para aquela região, face ao fim de mandato do Provedor das Ilhas Maurícias. Uma missão no âmbito da presidência da AOMA.

- Entre os vários objectivos considerados prioritários desde a institucionalização da AOMA, alcançou-se a creditação da referida instituição como membro observador da União Africana, que teve lugar em Addis Abeba-Ethiopia de 13 a 19 de Setembro de 2011.

Neste sentido o Provedor de Justiça, na qualidade de Presidente da Associação dos Ombudsman e Mediadores Africanos, em missão de serviço, visitou a sede da OUA, em Addis Abeba, de 20 a 24 de Outubro de 2011, com o desígnio de assinar o **Memorando de Entendimento entre a Comissão da União Africana e a Associação Internacional dos Ombudsman e Mediadores Africanos**, facto que teve lugar no dia 21 do mês de Outubro de 2011 às 17 horas.

No acto de assinatura, a Comissão da União Africana foi representada pelo seu Presidente, Dr. JEAN PING.

O referido Memorando tem como objectivo estabelecer termos e condições assumidas pelas partes na cooperação em promover prioridades e estratégias da Comissão da União Africana – AUC, para o bem da democracia, boa governação, incluindo a promoção e protecção dos direitos humanos, transparência, justiça administrativa, observação das eleições em África, paz e segurança.

Tratou-se de um acto solene testemunhado na ocasião por distintas individualidades das duas organizações.

Salienta-se que o acto de assinatura do Memorando de Entendimento revestiu-se de rara solenidade, tendo sido sublinhado o facto de ser o próprio Presidente da Comissão a outorgar o instrumento, quando no geral, têm sido os Comissários das áreas respectivas.

O Presidente da Comissão da União Africana, o Dr. JEAN PING, proferiu algumas considerações relativamente a situação política que envolve a África, com especial relevo, para os países do Norte. Refira-se também que o Presidente expressou o seu contentamento em ter ratificado o referido Memorando, solicitando empenho da AOMA, para cooperar nas tarefas constantes no Memorando.

O presidente da AOMA, Dr. Paulo Tjipilica, teceu também algumas considerações, frisando que tal acto configura uma conquista tão almejada pela AOMA e como observador, vai cooperar com a União Africana, promovendo a defesa dos direitos dos cidadãos plasmados na lei, sobretudo os inerentes aos direitos fundamentais, defesa, promoção dos direitos humanos, combate à corrupção, promoção da boa governação, observação das eleições entre outros assuntos. Seguidamente o Provedor de Justiça teve um encontro com o Comissário que tem o pelouro da Paz e Segurança, o qual, por sua vez, fez uma radiografia da situação em África, informando que aguarda da parte da Associação, Cooperação e Dinâmica Efectiva, quanto às áreas constantes no memorando do Protocolo de Cooperação, tendo convidando a AOMA, para se fazer representar na Conferência Internacional a decorrer em Dezembro na Sede da União Africana sobre a Paz e Segurança em África.

Tratou-se de mais uma jornada que sendo embora circunscrita à actividade da Associação dos Mediadores e Ombudsmans Africanos, dignifica e enaltece o nome de Angola, que titula neste momento a responsabilidade da Presidência desta Organização Internacional.

- Participação na **Assembleia-geral do IOI – Instituto Internacional dos Ombudsman**. O Provedor de Justiça, deslocou-se a Livingstone – Zâmbia de 31 de Outubro a 04 de Novembro, para participar da referida Assembleia e em Pretória – Africa do Sul, para presidir a **mesa Redonda de Doadores do Centro de Formação dos Ombudsman – AORC** de 05 a 07 de Novembro.

- **Participação no VII Congresso da AOMF – Associação dos Ombudsman, Mediadores ou Provedores de Justiça da Francofonia**. O Provedor de Justiça, na qualidade de Presidente da AOMA – Associação dos Ombudsman, Mediadores ou Provedores de Justiça Africanos, participou do referido evento de 16 a 18 de Novembro de

2011, em Luxemburgo, chefiando uma delegação integrada por técnicos seniores da Provedoria de Justiça.

(O Provedor de Justiça no Congresso em Luxemburgo).

- Noutra vertente, no plano bilateral e com vista ao reforço da cooperação e troca de experiências entre as instituições congéneres, o **Provedor de Justiça da República do Burundi, Monsieur Mohamad Rukara, visitou o nosso país** de 19 a 22 de Julho de 2011.

Para além dos encontros de trabalho com o Provedor de Justiça de Angola, o visitante foi recebido em audiência pelo Presidente da Assembleia Nacional, pelo Ministro das relações exteriores e pelo Secretário de Estado dos Direitos Humanos.

Quadro Síntese missão internacional do Provedor de Justiça e/ ou seus representantes no decorrer do ano de 2011.

Reunião ordinária do comité executivo da AOMA.	Durban - África do Sul. 13 18-03-2011	Provedor de Justiça e Técnicos.
Conferência sobre os obsevadores dos processos eleitorais na região dos Grandes Lagos.	Bujumbura, Burundi 21-24.04. 2011	Provedor de Justiça e Técnicos.
Conferência sobre investigação processual nas questões tratadas pelos Provedores de Justiça Africanos no âmbito do direito comparado. Participação na qualidade de Presidente da AOMA.	Namíbia 16.05.2011	Provedor de Justiça
Reunião na região do Oceano Índico no âmbito da AOMA, para contactos e identificação do substituto para a região, face ao fim de mandato do titular.	Maurícias 2011	Provedor de Justiça
Creditação da AOMA como membro observador da União Africana.	Addid-Abeba-Ethiopia 13-19.09.2011	Provedor de Justiça e Técnicos.
Assembleia Geral da IOI – Instituto Internacional dos Ombudsman.	Livingstone Zâmbia 1-4.11.2011	Provedor de Justiça e Técnicos
VII Congresso da AOMF – Associação dos Ombudsman, Mediadores ou Provedores de Justiça da Francofonia.	Luxemburgo 16-18.11.2011	Provedor de Justiça e Técnicos

4. Acções de Formação

A formação como meio de aperfeiçoamento e desenvolvimento, esteve presente nas acções levadas a cabo em 2011, visando a capacitação técnica dos servidores da instituição, a actualização no contacto com as tecnologias de informação, a simplificação e melhoria da qualidade dos serviços na relação com os cidadãos. Para o efeito, registaram-se as seguintes acções no domínio da formação:

- Curso de Gestão de Recursos Humanos e Formação de Quadros – realizado de 12 a 30 de Maio no instituto Galilee, Israel. Nesta acção de formação, participaram dois técnicos seniores na vertente da formação.

- Formação em Comptia A+ Certification: Essencials, 2009 Edition e Comptia Network+ Certification, 2009 Edition - Julho de 2011.

Ao abrigo do despacho de Sua Excelência o Provedor de Justiça, datado de 24 de Junho de 2011, foram designadas para uma formação em Lisboa – Portugal de 27 de Junho a 08 de Julho em curso, as Técnicas de Informática, Senhora Jussara de Fátima Martins Rodrigues Cristelo e a Senhora Chinossanda Clara Marcolino Chimalanga, ambas afectas ao Gabinete do Provedor de Justiça. Os objectivos da formação prendem-se com a absorção de conhecimentos na área de sistemas operativos e redes de computadores e troca de experiências com os técnicos locais.

Nesta acção de formação, para além de conhecimentos sobre manuseamento do portal da Provedoria de Justiça, www.provjus.ao ou www.provedor-jus.co.ao, como aceder ao BackOffice e sobre gestão de conteúdos e imagens, foram ainda absorvidos conhecimentos *necessários para instalar, criar, actualizar, reparar, configurar, solucionar*

problemas e realizar manutenção preventiva em hardware de computadores pessoais, sistemas operativos e redes de computadores.

- Por Despacho **n.°30/GAB.PROVJUS/2011**, datado de 11 de Julho de 2011, foi designado o Dr. José Domingos de Morais, para frequentar o **Curso em Direitos Humanos**, oferecido pela Fundação Open Society e promovido pela Faculdade de Ciências Jurídicas da Universidade de Paraíba na República Federativa do Brasil.

- Formação sobre Gestão Processual – Ferramentas de produtividade – E Workflows – Organização de processos internos, Portugal 20 – 30 Julho 2011

De acordo com o Despacho **n.° 29/2011**, datado de 13 de Julho, o Provedor de Justiça, visando dar continuidade ao processo de Formação em Portugal, no âmbito de Gestão do Sistema de Informação Documental promovida pelo Centro de Formação CapEduc – Consultoria, orientou a seguir viagem para Lisboa, uma delegação da Provedoria de Justiça, constituída pelas técnicas Dra. Ana Teresa Serra da Cruz Mota, Sr.ºs. Edna Paulino da Silva e Stella Caninguili.

A formação em apreço aconteceu em dois momentos:
O primeiro – sobre Gestão Processual – Ferramentas de Produtividade – decorreu de 20 a 27/7, onde foram vistas de forma profunda e intensiva as ferramentas dos programas do *Office 2007, o Microsoft Excel 2007,* Outlook *2007, PowerPoint 2007 e, por fim Word 2007.*

Nesta fase da formação, constatou-se que as ferramentas do Excel 2007, um programa do *Microsoft Ofiice 2007*, se direccionam para:

1. *Concepção de fórmulas criadas pelos utilizadores.*
2. *Utilização de funções estatísticas, financeiras, matemáticas.*
3. *Construção e consulta de listas de dados.*

4. *Criação de gráficos.*
5. *Publicação de dados na Internet.*

A formação revelou-se de grande utilidade visto que possibilitou a modificação do Mapa de Controlo de Processos, que antes era feito no Microsoft Word. A ser elaborado no Excel possibilita que no fim de cada ano seja feito de forma eficaz e em menos tempo o relatório sobre os processos.

O segundo - sobre Workflows – Organização de Processos Internos, teve a duração de 12 horas (28 a 29/7), tendo sido abordadas matérias sobre organização de processos (*circuito e tramitação processual no Gabinete do Provedor de Justiça*). Nesta fase foram vistos os programas do, *Microsoft Outlook 2007, PowerPoint e Microsoft Word 2007.*

O Microsoft Outlook como programa de gestão de informação, possibilitou a aprendizagem de componentes como:

1. *Configuração de serviços de correio electrónico.*
2. *Criação de contactos a partir do Outlook.*
3. *Marcação de Audiência/tarefas no Outlook.*

A questão relativa a marcação de audiências é importante para o Gabinete do Provedor, tendo merecido destaque visando melhor organização e articulação.

A parte relativa a Gestão Processual – Ferramentas de Produtividade culminou com informações sobre o Microsoft Word 2007, uma aplicação de tratamento de texto que possibilita ao utilizador, um conjunto bastante completo de potencialidades, como:

1. *Formatação avançada de texto;*
2. *Inserção de vários tipos de imagens;*
3. *Elaboração e formatação de tabelas;*

Em regra são encontradas muitas dificuldades quando um gabinete ou instituição não tem bem delineado as funções e competências de cada funcionário e não tem um circuito ou fluxo grama de tramitação documental/processual. E para que se efective o cumprimento dessas competências é necessário que exista um organigrama e que cada funcionário conheça as suas tarefas e se estabeleçam prazos.

O circuito ou fluxo grama é um esquema que demonstra o percorrer de um documento/processo, desde a sua recepção *(entrada de porta)* até a decisão final. Permite identificar os possíveis pontos de entraves na tramitação e indicar as soluções a serem empregadas para celeridade que se exige em qualquer Instituição.

Pode constatar-se através da presente informação que o conteúdo da formação é significativamente proveitosa e insere-se no processo de organização dos serviços do provedor de Justiça, a julgar pelos conhecimentos apreendidos, a partir dos quais poder-se-á melhorar a estrutura e apresentação do Mapa de Controlo de Processos, a marcação de audiências em Outlook e identificar os possíveis entraves na tramitação processual, imprimindo-se assim, maior celeridade e eficácia nos.

- Por **Despacho nº. 41/2011** de 08 de Agosto, três técnicos da provedoria de Justiça participaram numa acção de formação que decorreu em Portugal entre os dias 15 e 20 de Agosto.
A formação versou sobre matérias relacionadas com a **Gestão dos Recursos Humanos e Relações Públicas e Protocolo.**

- Formação OWNet

Visando melhorar a organização funcional e a tramitação processual via OWNet, interligando as várias províncias em matéria de gestão documental, foram enviados a formação em Portugal por 5 dias, de 26 a 31 de Outubro de 2011, os três Chefes dos serviços locais da Provedoria de Justiça já em funcionamento, designadamente os da província do Huambo, Cunene e Kwanza Sul, tendo as matérias leccionadas durante a formação incidido sobre:

- Acessibilidade através do Browser;
- Registo de correspondência;
- Gestão de arquivos físicos;
- Distribuição e controlo de processos;
- Controlo de prazos e definição de alarmes;
- Pesquisa documental por registo ou texto livre;
- Gestão do ciclo de vida/versões de documentos
- Gestão do conhecimento;
- Total flexibilidade na criação de campos;
- Ligação com aplicações de terceiros através de XML/SOAP/Web Service.

A tradução ou adaptação dos temas supra referidos para a realidade e interesse institucional resultaria da seguinte maneira:

- Digitalização das queixas ou denúncias recebidas;
- Tratamento da informação com o devido enquadramento lógico por matéria;
- Armazenamento da informação de forma física e electrónica;
- Pedido de ajuda à sede via OWNET para validação e autorização para o tratamento da informação;
- Resolução do problema numa interacção constante online entre o Provedor de Justiça, a Direcção dos Serviços Técnicos e os Serviços Locais;

- Resposta para os cidadãos.

Em suma, constatou-se que a ferramenta importante, necessária e indispensável para todas as operações é o aplicativo designado *Office Works*, onde contém o livro de registo com data, assunto, referência, entidade, expediente, morada, identificação, NIF, localização do ficheiro, unidade de instalação, observações, resultados, inserções, pesquisas de documentos armazenados e outros interesses operativos.

- Formação em Gestão Financeira

No decorrer de 2011, realizaram-se algumas acções de formação no domínio da gestão financeira promovidas pelo Ministério das Finanças, dirigidas aos gestores financeiros públicos.

A Provedoria de Justiça, beneficiou de tais acções, tendo sido capacitados os seus técnicos com base na

- Formação sobre os novos mecanismos e regras de utilização do sistema integrado de gestão financeira do Estado e,
- Formação sobre o novo mecanismo de pagamento de salários.

III

GESTÃO FINANCEIRA

Nos termos da Lei nº. 5/06, de 28 de Abril, Lei Orgânica da Provedoria de Justiça, a gestão e as receitas provêm das dotações do Orçamento Geral do Estado, enquanto que as suas despesas estão constituídas pelos encargos decorrentes do seu funcionamento, pelas despesas com o pessoal bem como as realizadas para aquisição de bens, manutenção e conservação do património, equipamentos e serviços.

Neste particular, pautou-se por uma gestão equilibrada do orçamento, procurando-se sempre a par dos encargos já enumerados, abranger-se o lado social do pessoal, recorrendo-se ao seguro de saúde e estímulos próprios da época de fim de ano.

O quadro em anexo, ilustrativo da gestão referente ao ano de 2011, contendo referências desde o orçamento inicial, até aos encargos por naturezas económicas, espelha, de um modo geral, a execução do orçamento para o período em análise. (Vide anexos)

AGRADECIMENTOS

Ao longo do ano de 2011, muitas foram as individualidades e instituições que cooperaram e contribuíram para que a actividade levada a cabo pelo Provedor de Justiça, tivesse, mesmo reconhecidos os desafios e constrangimentos, chegado a um ponto de conclusão: Não foi feito tudo mas com base no objecto plasmado na Lei do Estatuto do Provedor de Justiça, foi desenvolvido um trabalho que a todos os servidores da instituição Provedoria de Justiça orgulha.

Tal foi possível não porque houve isolamento mas sim articulação com outros serviços do Estado.

Este capítulo foi criado para este fim.

A Provedoria de Justiça agradece às seguintes instituições:

- Assembleia Nacional: Presidência, Conselho de Administração, Secretaria-geral
- Ministério do Interior
- MAPESS
- Tribunal Supremo
- Procuradoria-geral da República
- Tribunal Provincial de Luanda
- Governo Provincial do Cunene
- Governo Provincial do Kwanza Sul
- Governo Provincial de Benguela
- Instituto Nacional da Criança – INAC

Conclusões

Com o passar dos anos, no que concerne a actividade desenvolvida pelo Provedor de Justiça, constata-se que a par da evolução na abordagem e tratamento das questões, existem conclusões que acabam por transitar por força da realidade dos factos vividos no dia-a-dia.

1. Os resultados da actividade do Provedor de Justiça constituem um processo que até atingir níveis de grande aceitação, implicam um longo caminho a percorrer e um árduo trabalho a desenvolver-se junto das instituições que são visadas, bem assim, na consciencialização dos cidadãos para os problemas reais a apresentar ao Provedor de Justiça;
2. Há necessidade de se encontrar mecanismos mais adequados tendentes a uma maior cooperação da própria administração na resolução dos problemas apresentados pelos cidadãos sob mediação do Provedor de Justiça, porquanto, a administração nem sempre age no estrito cumprimento das normas legais, preterindo amiúde os direitos do próprio cidadão;
3. Fruto da eleição do Provedor de Justiça ao cargo de Presidente da Associação dos Provedores de Justiça Africanos, a sua acção terá necessariamente, enquanto durar o seu mandato, dois níveis de intervenção: Interna, ou nacional, visando acudir as solicitações dos cidadãos que apresentam as suas queixas e reclamações e internacional, no âmbito da AOMA, ora presidindo sessões da organização, ora participando em eventos para os quais seja convidado. Quer numa situação como noutra, o Provedor de Justiça leva sempre consigo o cunho da responsabilidade de defender e honrar o nome de Angola;

4. Necessidade urgente de alteração legislativa da actual Lei do Estatuto do Provedor de Justiça e da Lei Orgânica da Provedoria de Justiça, de modo a conforma-las com a Constituição da República de Angola, visando uma maior flexibilidade e dinâmica dos serviços a luz da experiência acumulada ao longo do tempo de funcionamento da instituição;
5. A formação, como meio de capacitação, aprimoramento e actualização dos operadores da Provedoria de Justiça, para os desafios que se colocam ao nível da busca das melhores soluções e práticas visando a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, é um factor tido como indispensável na política da instituição;
6. A instalação dos serviços locais da Provedoria de Justiça nas províncias, no quadro da estratégia de se ir ao encontro do cidadão e face aos resultados produzidos pelos serviços já instalados, é um imperativo incontornável, devendo-se para o efeito articular com os governos provinciais na busca das soluções que visam facilitar o acesso dos cidadãos locais aos serviços do Provedor de Justiça.

***GABINETE DO PROVEDOR DE JUSTIÇA, EM LUANDA**, 08 DE OUTUBRO 2012*

O PROVEDOR DE JUSTIÇA,

PAULO TJIRILICA