



**REPÚBLICA DE ANGOLA  
PROVEDOR DE JUSTIÇA**

# **RELATÓRIO ANUAL DE ACTIVIDADES**



**PROVEDOR DE JUSTIÇA**

**MARÇO, 2022**

## FICHA TÉCNICA

**Título**

Relatório Anual de Actividades do Provedor de Justiça - 2021

**Propriedade**

Provedor de Justiça

**Endereço:**

Avenida do 1.º Congresso do MPLA, Edifício do Palácio da Justiça 11.º e 12.º Pisos

**Supervisão e Coordenação**

Provedora de Justiça - Dra. Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo

Provedor de Justiça Adjunto - Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão

**Contactos:**

**Móvel:** 917 416 775

**Tel.:** 222 371 071

**Fax:** 222 339 994

**E-mail:** [provedor@provedorjustica.ao](mailto:provedor@provedorjustica.ao)

**Site:** [www.provedorjustica.ao](http://www.provedorjustica.ao)

**Luanda – Angola**

**Aprovado** pelo Conselho Restrito da Provedoria de Justiça

**Editado** por Provedor de Justiça

**Paginação e capa:** \_\_\_\_\_

**Impressão e acabamento:** \_\_\_\_\_

**Depósito Legal:** 10732/2022

## ÍNDICE

MENSAGEM DA PROVIDORA DE JUSTIÇA.....	7
INTRODUÇÃO.....	10
CAPÍTULO I – TRAMITAÇÃO PROCESSUAL.....	16
1.1. Entrada de Correspondência e Processos Registrados.....	16
1.2. Situação dos Processos e sua Tramitação.....	19
1.2.1. Processos Instruídos .....	19
1.2.2. Processos Encaminhados.....	19
1.2.3. Processos Transitados .....	20
1.2.4. Casos Resolvidos.....	21
1.2.5. Processos Arquivados .....	23
1.2.6. Entidades Visadas .....	24
1.3. Assuntos mais Recorrentes no Domínio das Queixas .....	25
1.3.1. Proveniência das Queixas .....	27
1.3.2. Queixas Apresentadas Segundo o Género .....	29
1.4. Tratamento de Exposições.....	31
1.5. Audiências Concedidas pelo Provedor de Justiça .....	33
1.6. Grau de Cooperação Com o Provedor de Justiça .....	35
1.7. Recomendações do Provedor de Justiça. ....	37
1.8. Processos de Averiguações e de Investigação por Iniciativa Própria .....	40
CAPÍTULO II - ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA.....	42
2.1. Criação de Comissões e Grupos de Trabalho .....	42
2.1.1. Comissão para a elaboração do Relatório Anual do Provedor de Justiça .....	43
2.1.2. Comissão de Avaliação de Desempenho relativa ao ano de 2020 .....	43
2.1.3. Comissão para a Elaboração do Plano Anual de Actividades para o ano de 2022. ....	44
2.1.4. Comissão Permanente do Provedor de Justiça para Acompanhamento das Vítimas de Violência Doméstica. ....	44
2.1.5. Comissão Permanente do Provedor de Justiça encarregue da Protecção Prioritária dos Direitos da Criança .....	45
2.2. Encontros de Cortesia.....	47
2.2.1. Presidente da Assembleia Nacional .....	47
2.2.2. Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional .....	47

2.3. Encontros Bilaterais com as Entidades Públicas no Âmbito da Actuação do Provedor de Justiça .....	48
2.3.1. Ministério do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação .....	48
2.3.2. Ministério dos Transportes .....	49
2.3.3. Ministério da Educação .....	50
2.3.4. Ministério da Saúde .....	51
2.3.5. Ministério da Cultura, Turismo e Ambiente. ....	51
2.3.6. Ministério do Interior .....	52
2.3.7. Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social. ....	53
2.3.8. Ministério das Relações Exteriores .....	54
2.3.9. Ministério da Agricultura e Pescas .....	55
2.3.10. Ministério da Indústria e Comércio .....	56
2.3.11. Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social .....	57
2.3.12. Ministra de Estado para a Área Social. ....	58
2.3.13. Correios e Telégrafos de Angola .....	59
2.3.14. Banco de Poupança e Crédito .....	59
2.4. Realização de conferências e eventos .....	61
2.4.1. Mesa Redonda sobre o Provedor de Justiça .....	61
2.4.2. Ciclo de Conferências alusivas à celebração do Dia Internacional dos Direitos Humanos. ....	64
2.5. Actividade Internacional .....	67
2.5.1 Adesão do Provedor de Justiça de Angola ao Instituto Internacional dos Provedores de Justiça. ....	68
2.5.3 Candidatura da Provedora de Justiça para Presidente do IOI para a Região África. ....	69
2.5.4. Assinatura de Acordos de Cooperação .....	70
2.5.5. Participação em Seminários e Eventos por Videoconferência.....	71
2.5.5.1 No âmbito da Rede de Provedores de Justiça, Comissões Nacionais de Direitos Humanos e Demais Instituições Nacionais de Direitos Humanos da Comunidade de Países de Língua Portuguesa («REDE»). ....	71
2.5.5.2 No âmbito da Associação dos Provedores de Justiça e Mediadores Africanos AOMA e Centro de Pesquisa da AOMA. ....	72
2.5.5.3 No âmbito do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça – (IOI) .....	77
2.5.5.4. No âmbito de iniciativas de outros Provedores de Justiça e outras organizações de Direitos Humanos.....	78
2.6. Formação e capacitação de funcionários.....	80

2.6.1. Formação sobre A Defesa dos Direitos dos Cidadãos pelos Órgãos da Administração do Estado de Direito. ....	81
2.6.2. Outras Formações.....	81
CAPÍTULO III – OUTRAS ACTIVIDADES DO PROVIDOR DE JUSTIÇA.....	82
3.1. Visitas às Províncias e Municípios do País .....	82
3.1.1. Visita à Província do Bengo.....	82
3.1.2. Visita à Província da Lunda-Norte .....	84
3.1.3. Visita à Província de Benguela .....	85
3.1.4. Visita à Província da Huíla .....	85
3.1.5. Visita à Província do Cuanza-Sul.....	86
3.1.6. Visita à Província do Uíge .....	87
3.1.7. Visita à Província do Huambo .....	88
3.1.8. Visita à Província do Bié .....	89
3.1.9. Visita à Província de Malanje .....	89
3.1.10. Visita à Província do Cuanza-Norte.....	90
3.1.11. Visitas a alguns Municípios da Província de Luanda .....	91
3.1.11.1. Visita ao Município do Cazenga .....	91
3.1.11.2. Visita ao Município de Talatona.....	93
3.1.11.3. Visita ao Município do Kilamba Kíaxi.....	94
3.2. Participação em reuniões da Comissão, Grupo de Trabalho e Conselho da Provedoria de Justiça.....	94
3.2.1. Comissão Nacional de Coordenação Judicial .....	95
3.2.2. Grupo de Trabalho Sobre o Excesso de Prisão Preventiva .....	95
3.2.3. Conselho da Provedoria de Justiça .....	96
CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	98
4.1. Conclusões .....	98
4.2. Constrangimentos .....	100
4.3. Sugestões .....	100
4.4. Agradecimentos.....	101



**À**  
**SUA EXCELÊNCIA**  
**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**  
**DR. JOÃO MANUEL GONÇALVES LOURENÇO**

Em cumprimento das disposições combinadas do n.º 7, do Artigo 212-A, da Constituição da República de Angola, da alínea m), do Artigo 18.º, da Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça, tenho a honra de remeter o Relatório Anual das Actividades relativas ao Ano de 2021.

A Provedora de Justiça,

**ANTÓNIA FLORBELA DE JESUS ROCHA ARAÚJO**

## MENSAGEM DA PROVIDORA DE JUSTIÇA

Excelência,

Em cumprimento do n.º 7, do Artigo 212º-A, da Constituição da República de Angola, conjugado com os nsº 1 e 2, do Artigo 21º, da Lei nº 29/20, de 28 de Julho, Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça, tenho o dever de apresentar o Relatório Anual de Actividades desenvolvidas no ano de 2021.

O presente Relatório reflecte a actividade do Provedor de Justiça no contexto interno e internacional, permitindo, assim, apresentar à Vossa Excelência, informações sobre as principais queixas recebidas, as diversas formas de tratamento das mesmas, as recomendações formuladas e o relacionamento estabelecido entre o Provedor de Justiça e o cidadão, bem como as iniciativas tomadas no âmbito da promoção, defesa e divulgação dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos.

O Provedor de Justiça, sendo uma entidade pública independente eleita pelo Parlamento, é visto como sendo o elemento informal do Sistema de Justiça que, sem poderes decisórios, sem custas, nem o formalismo da tramitação processual, age no domínio das relações entre os cidadãos e entidades administrativas, exactamente no mesmo sentido que os demais agentes do Sistema de Administração da Justiça: resolve conflitos, compõe litígios e pacifica a sociedade, mediante a sua magistratura da persuasão e o magistério da influência, assegurando a justiça e a legalidade da actividade da Administração Pública.

O Provedor de Justiça, enquanto órgão constitucionalmente consagrado, apesar de não ter poder decisório, é essencialmente uma entidade de ligação entre o cidadão e os órgãos e agentes da Administração Pública, devido à peculiaridade de ser um órgão público que não integra a clássica trilogia dos poderes (Executivo, Judicial e Legislativo). A Constituição e a lei colocam-no na privilegiada posição de poder recomendar correcções administrativas sem, contudo, as executar; de poder ajudar a compor litígios judiciais sem, contudo, sentenciar; poder sugerir a feitura de leis boas para a República, mesmo sem legislar.

A partir do momento em que fui eleita para o cargo de Provedor de Justiça da República de Angola foi possível desenvolver um conjunto de actividades orientadas, sobretudo, para a reestruturação dos serviços internos e conferir uma nova dinâmica de funcionamento, permitindo a abertura, em 2021, dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça nas províncias da Lunda-Norte e Malanje, estando prevista a abertura, em 2022, nas províncias do Uíge, Benguela, Cuando Cubango, Bié e Namibe, caso o Executivo crie as condições para tal.

Ao longo do ano de 2021, realizámos visitas de constatação das condições de habitabilidade dos reclusos e detidos nos diferentes Estabelecimentos Penitenciários e nas Celas de Trânsito ao nível do País, visando aferir as situações de excesso de prisão preventiva e a superlotação de alguns estabelecimentos penitenciários.

Realizámos, de igual modo, a nível do País, visitas a hospitais, lares de terceira idade e centros infantis para constatar a qualidade dos serviços que têm sido prestados e as suas principais dificuldades.

Participámos de diversos eventos nacionais e de dimensão internacional, desde conferências para troca de experiências, a acções de reforço da competência técnica dos funcionários e agentes administrativos. Por outro lado, assinámos Acordos de Cooperação com várias instituições nacionais e internacionais.

Hoje, podemos afirmar serem transversais as competências do Provedor de Justiça de Angola, face à cooperação internacional, resultante da nossa eleição para o cargo de Directora Regional do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (IOI) para a Região África, da assinatura dos acordos de Cooperação com os Provedores de Justiça das Repúblicas de Portugal e Cabo Verde. De igual modo, temos contribuído para os debates a nível das conferências organizadas pelo Centro de Pesquisa de Provedores de Justiça da África (AORC).

Estes factos enaltecem a imagem do Estado Angolano a nível internacional, no que concerne à promoção da democracia, da boa governação e dos direitos humanos, bem como aumentam as responsabilidades da Provedora de Justiça, quer seja no plano interno quanto no internacional.

É de fundamental e singular importância, no contexto actual, reafirmar a necessidade da aplicação do princípio da autonomia financeira do Provedor de Justiça, visando assegurar a sua independência na defesa dos direitos fundamentais, como adequar e responder com eficácia à demanda dos cidadãos, garantindo níveis aceitáveis de funcionalidade tanto do Órgão Central como dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça.

Temos reforçado a nossa actividade nas matérias relativas ao âmbito de competências, sobretudo, as ligadas à protecção da criança para a materialização dos 11 Compromissos assumidos pelo Estado a favor da criança, assim como nos domínios da família, da mulher, dos idosos e das pessoas com deficiência, entre outros.

Não obstante a exiguidade de recursos financeiros disponibilizados, o Provedor de Justiça realizou a maior parte das acções constantes do seu Plano de Actividades, tendo recorrido, de igual modo, à parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Este facto tem sido o principal constrangimento para o cumprimento das metas decorrentes do mandato e funções do Provedor de Justiça.

Por outro lado, a falta de instalações próprias do Provedor de Justiça e a acessibilidade para o cidadão constituem um obstáculo à nossa actividade, tendo como consequência, além da redução da qualidade da prestação de serviço público, o baixo número de cidadãos que acorrem ao serviço do Provedor de Justiça.



Hoje, o que é inadiável, é prover e potenciar com meios eficazes e eficientes, quer humanos, quer financeiros, o Provedor de Justiça para que, efectivamente, contribua para que a Justiça esteja ao serviço do cidadão e para uma maior consciência da cidadania.

Excelência, é nosso propósito que os Órgãos de Soberania do Estado continuem a apoiar o reforço institucional do Provedor de Justiça, dotando este órgão de mais recursos humanos, financeiros e técnicos, bem como um quadro legal que reforce a cooperação entre os Órgãos da Administração Pública e o Provedor de Justiça e o carácter a-parlamentar desta Entidade constitucionalmente consagrada.

Pela Defesa dos Direitos, das Liberdades e das Garantias dos Cidadãos.

O cidadão é a nossa ocupação.

O cidadão, a nossa preocupação, mais direito, mais cidadania.

Mais cidadania, mais direito.

**A Provedora de Justiça da República de Angola,**

**Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo**

## INTRODUÇÃO

O Provedor de Justiça da República de Angola exerceu as suas funções no ano de 2021 com um novo regime jurídico aprovado em 2020, designadamente a Lei n.º 27/20, de 20 de Julho (Lei da Provedoria de Justiça) e a Lei n.º 29/20, de 28 de Julho (Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça), como resultado de um processo de reforma do Estatuto do Provedor de Justiça e do seu serviço de apoio.

A actividade administrativa e processual foi afectada por diversos factores, tais como a pandemia causada pela COVID-19, que no primeiro trimestre do ano de 2021 teve indicadores preocupantes, o que determinou temporariamente o encerramento dos serviços, a suspensão das visitas e palestras, a suspensão das audiências dos cidadãos de modo presencial, a redução dos funcionários e agentes administrativos para 30% da força de trabalho, todos por força das regras sobre o Estado de Emergência e sobre a Situação de Calamidade Pública.

O processo de revisão pontual da Constituição da República de Angola de 2010 culminou com a aprovação da Lei n.º 18/21, de 16 de Agosto, Lei de Revisão Constitucional.

Como resultado, o Provedor de Justiça deixou de estar enquadrado no conjunto de Órgãos Essenciais à Justiça, tal como previa o revogado Artigo 192.º, e passou a ser enquadrado como Entidade Pública Independente, de acordo com o Artigo 212.º-A, figurando em capítulo próprio, do Título V sobre a Administração Pública.

O primeiro trimestre do ano de 2021 foi marcado pela renúncia e mais tarde pelo falecimento, do segundo Provedor de Justiça da história da Instituição, o Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto, após três (3) anos do início do mandato.

O exercício do mandato do Provedor de Justiça no ano de 2021 sofreu alterações pelas razões acima citadas, tendo sido retomada a regularidade com a eleição de uma nova Provedora de Justiça e do Provedor de Justiça-Adjunto. Assim, a Provedora de Justiça, Dra. Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo, foi eleita e tomou posse por força da Resolução n.º 33/21, de 1 de Junho, da Assembleia Nacional. Por seu turno, o Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão, foi eleito e tomou posse, por força da Resolução n.º 53/21, de 15 de Julho, da Assembleia Nacional, dando início a um novo mandato de cinco (5) anos.

A actividade do Provedor de Justiça da República de Angola está alicerçada pelo previsto nas disposições constantes da Constituição e da legislação vigente no País. Além destas, é igualmente regida por Tratados, Convenções e outros instrumentos internacionais de que a República de Angola é parte, em matéria de direitos, liberdades e garantias fundamentais, bem como os Princípios de Veneza, relativos às instituições dos Provedores de Justiça. Segundo este documento, o Provedor de Justiça deve assentar a sua actividade nos princípios da independência, autonomia administrativa, financeira e patrimonial, devendo ter condições para o exercício da sua actividade.

Um dos requisitos para o sucesso da actividade do Provedor de Justiça é a acessibilidade às suas instalações pelos cidadãos, considerado como um dos princípios essenciais da sua missão. A mudança de instalações do Provedor de Justiça do seu edifício próprio para o Palácio da Justiça afectou o requisito de acessibilidade dos cidadãos ao do Provedor de Justiça. Por esta razão, torna-se indispensável que os Órgãos de Soberania do Estado velem para que a dignidade e o exercício da actividade do Provedor de Justiça estejam em conformidade com os princípios e boas práticas internacionais aplicáveis a esta entidade.

Durante o ano de 2021, o Provedor de Justiça atendeu, de acordo com o seu Plano de Actividades e Linhas de Força para o mandato, às recomendações da Assembleia Nacional previstas na Resolução n.º 62/21, de 1 de Setembro, referentes ao Relatório de Actividades Anual de 2020. Deste modo:

- a) Foi criada, em Agosto de 2021, uma Comissão de Trabalho para a Reestruturação da Provedoria de Justiça, que elaborou diplomas legais essenciais para o funcionamento do Provedor de Justiça e da Provedoria de Justiça, incluindo o Plano de Comunicação Institucional e os pressupostos para o Plano Estratégico do Provedor de Justiça, visando dar resposta à recomendação sobre o “Ajustamento estrutural da Provedoria de Justiça em função do novo quadro legal aprovado”;
- b) Foram incrementadas as visitas, a realização de reuniões bilaterais, a indicação de pontos focais, a assinatura de Acordos de Cooperação, bem como a revisão e melhoria dos procedimentos técnicos visando dar resposta à recomendação sobre o “Acompanhamento dos processos que decorrem nas Entidades Públicas e que cooperam com o Provedor de Justiça”;
- c) Foram criados, no segundo semestre de 2021, dois novos Serviços Provinciais, na Lunda Norte e Malanje e reactivados outros dois, nas províncias do Huambo e Cuanza Sul. Neste domínio, está em estudo a elaboração de Projectos Executivos de edifício modelo para a Provedoria de Justiça e para os Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça, de modo a dar resposta à recomendação de “Criação de Serviços Provinciais em todas as províncias, através da criação de infra-estruturas próprias”;
- d) Não foram alcançados os níveis de eficácia desejados na resolução de queixas devido aos factores acima referidos, bem como a carência de equipamentos, meios de transportes e a exiguidade da verba prevista e da disponibilizada pelo Orçamento Geral do Estado, de modo a dar resposta à recomendação de “Resolução em tempo útil dos casos submetidos ao Provedor de Justiça para evitar a consumação de violação de direitos, liberdades e garantias dos cidadãos”.

Os eixos da actividade do Provedor de Justiça para o médio e longo prazos apontam para a progressiva reforma do quadro legal que concorre para: a materialização da sua missão e atribuições; o desenvolvimento de projectos e iniciativas no âmbito dos direitos fundamentais dos cidadãos; a promoção e reforço da relação entre o cidadão e o Provedor de Justiça; a promoção e reforço da relação entre o Provedor de Justiça e a Administração Pública central e local do Estado; a promoção de acções de comunicação, informação e disseminação da instituição ao nível nacional e internacional; o reforço das relações internacionais com outros

Provedores de Justiça e organizações que operam no domínio da defesa e promoção dos direitos humanos, entre outros.

No âmbito da sua actividade regulamentar, o Provedor de Justiça aprovou os seguintes diplomas:

- a) Despacho n.º 1/21, de 8 de Setembro (Regulamento do Conselho de Provedoria de Justiça);
- b) Despacho n.º 2/21, de 19 de Novembro (Código de Ética da Provedoria de Justiça);
- c) Despacho n.º 3/21, de 23 de Novembro (Regulamento dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça);
- d) Despacho n.º 5/21, de 29 de Dezembro (Regulamento Interno do Gabinete do Provedor de Justiça);
- e) Despacho n.º 6/21, de 29 de Dezembro (Regulamento Interno do Gabinete do Provedor de Justiça-Adjunto).

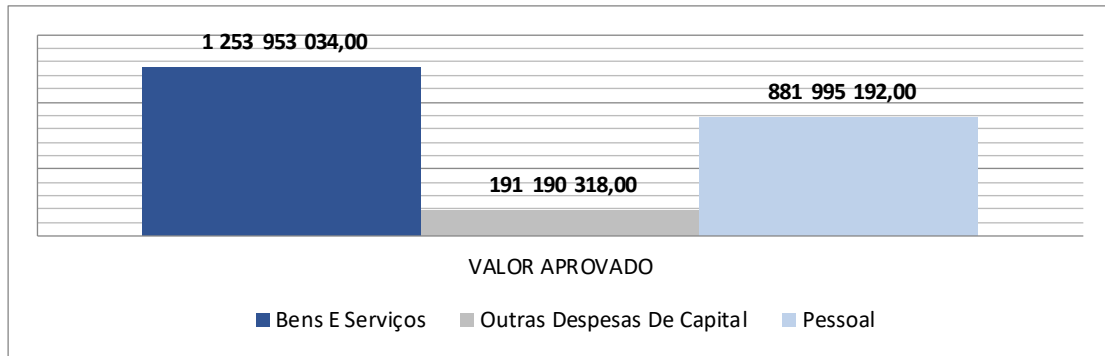
Foi aprovado também o Plano de Comunicação Institucional do Provedor de Justiça que constituiu uma das prioridades do recente mandato da Provedora de Justiça mediante a alteração da identidade visual, reformulação do portal, edição da revista da Provedoria de Justiça, edição de revistas e publicações, edição do boletim informativo, divulgação da actividade do Provedor de Justiça nas redes sociais e organização de conferências. A maior parte destas tarefas tiveram início no ano de 2021 e foram implementadas, tal como espelha o presente Relatório.

No domínio do atendimento aos cidadãos, no decurso do ano de 2021, destacamos a criação de uma linha telefónica como um dos objectivos a ser concretizado pelo Provedor de Justiça, como mecanismo prioritário de queixas por violação dos grupos vulneráveis. Para o efeito, continua em curso o processo de atribuição de uma linha telefónica gratuita pelas instituições afins. Por outro lado, no âmbito da gratuidade dos serviços, o Provedor de Justiça assinou um acordo com a Empresa Nacional de Correios e Telégrafos de Angola (CTTA) que permite que a correspondência do Provedor de Justiça e dos Serviços Provinciais, bem como as queixas dos cidadãos, possam ocorrer por meio da referida empresa, de modo gratuito.

No domínio da Execução da Despesa, em 2021, o Orçamento inicialmente aprovado pela Assembleia Nacional foi de Kz. 2.327.138 544,00 (Dois Mil Milhões, Trezentos e Vinte e Sete Milhões, Cento e Trinta e Oito Mil, Quinhentos e Quarenta e Quatro Kwanzas), distribuído nas seguintes categorias de despesa:

CATEGORIA/NATUREZA DE DESPESA	VALOR APROVADO	PESO (%)
Bens E Serviços	1 253 953 034,00	54%
Outras Despesas De Capital	191 190 318,00	8%
Pessoal	881 995 192,00	38%
<b>Total Geral</b>	<b>2 327 138 544,00</b>	<b>100%</b>

Quadro n.º 1: Distribuição do orçamento por despesa (Fonte: SG/PROVJUS, 2021)

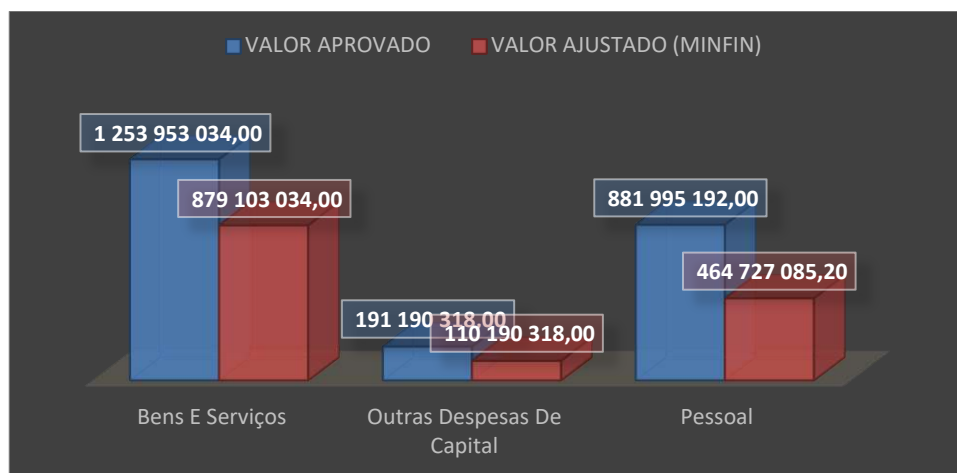


**Gráfico n.º 1:** Orçamento Geral do Estado aprovado de 2021. (Fonte: SG/PROVJUS, 2021)

No período em referência, foi feito, por parte do Ministério das Finanças, uma redução do orçamento aprovado na ordem dos 37,5% (KZ 873 118 106,8), tendo ajustado o orçamento da Provedoria de Justiça ao valor total de Kz. 1.454,020.437,00 (Mil Milhões, Quatrocentos e Cinquenta e Quatro Milhões e Vinte Mil, Quatrocentos e Trinta e Sete Kwanzas), distribuídos nas seguintes categorias:

CATEGORIA/NATUREZA DE DESPESA	VALOR APROVADO	VALOR AJUSTADO (MINFIN)	Percentagem (%)
Bens E Serviços	1 253 953 034,00	879 103 034,00	70%
Outras Despesas De Capital	191 190 318,00	110 190 318,00	58%
Pessoal	881 995 192,00	464 727 085,20	53%
<b>Total Geral</b>	<b>2 327 138 544,00</b>	<b>1 454 020 437,20</b>	<b>62%</b>

**Quadro n.º 2:** Distribuição do orçamento por natureza da despesa aprovado e ajustado. (Fonte: SG/PROVJUS, 2021)



**Gráfico n.º 2:** Comparação entre valor do OGE aprovado e valor ajustado (Fonte: SG/PROVJUS, 2021)

Ainda no âmbito da execução orçamental, tendo em conta a necessidade de realização de despesas de capital e o pagamento do subsídio de instalação da Provedora e do Provedor de Justiça-Adjunto, nos termos da lei, solicitou-se ao Ministério das Finanças a criação de 2 (Duas) naturezas de despesas: a “Aquisição de Máquinas, Equipamentos e Ferramentas e o Subsídio de Instalação e Reinstalação.

Durante o ano de 2021 foram realizadas 5 (cinco) contrapartidas internas no valor total de Kz. 61.357.430,00 (Sessenta e Um Milhões, Trezentos e Cinquenta e Sete Mil, Quatrocentos e Trinta Kwanzas) com a finalidade de reforçar algumas naturezas devido à insuficiência orçamental que as mesmas apresentavam para a execução da despesa, até ao final de ano económico.

Relativamente às Quotas Financeiras, em 2021, foi atribuída pelo Ministério das Finanças a quota financeira de KZ 1.118.988.378,02 (Mil Milhões, Cento e Dezoito Milhões, Novecentos e Oitenta e Oito Mil, Trezentos e Setenta e oito Kwanzas e Dois Cêntimos), sendo KZ 665 667 956,95 (Seiscentos e Sessenta e Cinco Milhões, Seiscentos e Sessenta e Sete Mil, Novecentos e Cinquenta e Seis Kwanzas e Noventa e Cinco Cêntimos) para a categoria de despesas com bens e serviços, representando 59% do total da quota financeira recebida, KZ 395 679 426,50 (Trezentos e Noventa e Cinco Milhões, Seiscentos e Setenta e Nove Mil, Quatrocentos e Vinte e Seis Kwanzas e Cinquenta Cêntimos) para a categoria de Pessoal, representando 35%, e KZ 57 640 994,57 (Cinquenta e Sete Milhões, Seiscentos e Quarenta mil, Novecentos e Noventa e Quatro Kwanzas, e Cinquenta e Sete Cêntimos), que representa 5% para outras despesas de capital.

<b>CATEGORIA/NATUREZA DE DESPESA</b>	<b>Total</b>	<b>Peso (%)</b>
Bens E Serviços	<b>665 667 956,95</b>	<b>59%</b>
Outras Despesas De Capital	<b>57 640 994,57</b>	<b>5%</b>
Pessoal	<b>395 679 426,50</b>	<b>35%</b>
<b>Total Geral</b>	<b>1 118 988 378,02</b>	<b>100%</b>

**Quadro n.º 3:** Distribuição das despesas por natureza. (Fonte: SG/PROVJUS, 2021)

O Provedor de Justiça conta no seu quadro de pessoal com um total de 88 funcionários, distribuídos entre os diferentes serviços. Estes possuem uma média de idade de 42 anos, no geral. Dentre os funcionários, 37 são mulheres com uma média de idade de 41 anos ao passo que 51 são homens com uma média de idade de 41 anos, como podemos ver nos gráficos abaixo apresentados.

O quadro de titulares de cargos de Direcção e Chefia regista 16 agentes administrativos, dos quais 9 (nove) são homens e 7 (sete) são mulheres, estando todos a funcionar na estrutura central. No quadro do pessoal do Gabinete do Provedor de Justiça e Provedor de Justiça Adjunto registam-se 18 agentes administrativos, dos quais 14 (catorze) homens e 4 (quatro) mulheres.



**Figura n.º 1:** Funcionários da Provedoria de Justiça. (Fonte: DRH/SG/PROVJUS, 2021)

No ano de 2021, a Provedoria de Justiça, realizou um concurso público de Ingresso e Acesso no sentido de sanar as dificuldades acima referidas, tendo aberto para as diversas categorias 110 vagas, das quais 83 a serem integrados na estrutura central e 27 nos Serviços Provinciais. A orgânica da Provedoria de Justiça prevê um total de 287 vagas, pelo que, com a admissão de 110 novos funcionários, o seu quadro de pessoal deverá aumentar para 198 funcionários e agentes administrativos, correspondendo a cerca de 69% das suas necessidades.

O presente Relatório Anual de Actividades do Provedor de Justiça está estruturado em 4 (quatro) Capítulos, como abaixo se descreve:

O primeiro Capítulo, sob a epígrafe “Actividade processual” prevê os indicadores relativos: à Entrada de Correspondência e Processos Registados; a Situação dos Processos e sua Tramitação; Processos Resolvidos; aos Casos Mais Recorrentes; ao Tratamento das Queixas; ao Tratamento de Exposições; à estatística de Audiências; aos indicadores sobre o Grau de Cooperação e aos exemplos de Recomendações emitidas pelo Provedor de Justiça.

O Segundo Capítulo, sob a epígrafe “Actividade administrativa”, integra a informação síntese sobre: a criação de Comissões e Grupos de trabalhos; Encontros Bilaterais com os Departamentos Ministeriais e Instituições que se enquadram no âmbito de actuação do Provedor de Justiça; a síntese das Conferências e Eventos realizados; a participação nas actividades de natureza internacional, bem como as acções realizadas no domínio da Formação e Capacitação de funcionários.

O Terceiro Capítulo, sob a epígrafe “Outras actividades do Provedor de Justiça”, contém o resumo das visitas do Provedor de Justiça às diversas províncias e municípios do País.

O Quarto Capítulo, sob a epígrafe “Considerações finais”, integra a apresentação de Conclusões, descrição dos principais Constrangimentos, formulação de Sugestões e os Agradecimentos.

# CAPÍTULO I – TRAMITAÇÃO PROCESSUAL

## 1.1. Entrada de Correspondência e Processos Registrados

O Provedor de Justiça possui na sua estrutura de apoio técnico administrativo uma área específica destinada, nomeadamente ao atendimento geral do cidadão, à recepção de exposições e queixas, à prestação de esclarecimentos sobre questões do seu interesse, ao acompanhamento da tramitação de processos, bem como ao registo e inserção dos documentos na plataforma informática.

Para a tramitação processual, a Secretaria-Geral da Provedoria de Justiça integra o Departamento de Expediente e Tecnologias de Informação. Este tem como missão, entre outras actividades, a recepção da correspondência institucional, a expedição de documentos para as Entidades Visadas, o registo e inserção dos documentos no Sistema Informático de Registo Virtual (OWNET) e a distribuição da correspondência recebida para os respectivos destinatários.

O atendimento ao cidadão efectua-se do seguinte modo: na prestação de esclarecimentos sobre qualquer questão suscitada por ele; a recepção da sua queixa; na solicitação de audiência, bem como na prestação de informação sobre a tramitação dos processos do seu interesse.

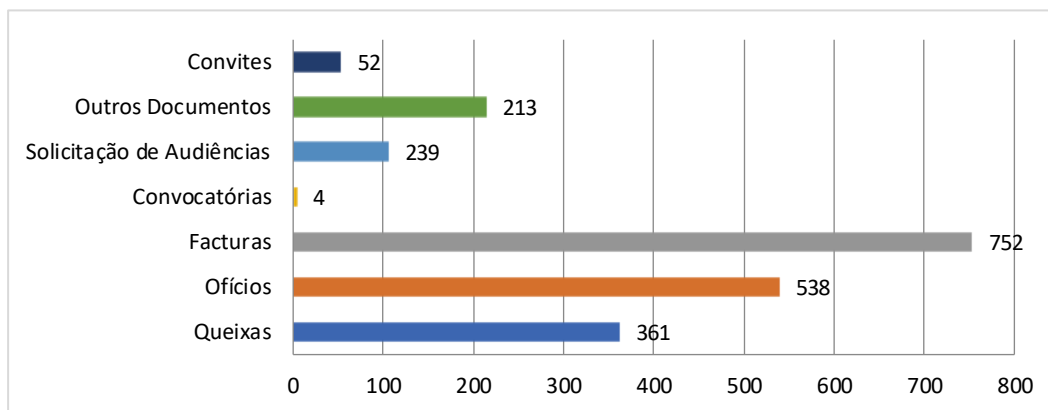
Assim, ao longo do ano de 2021 foi registada a emissão de 2.354 (duas mil, trezentas e cinquenta e quatro) sinopses. Apresenta-se abaixo o mapa das sinopses emitidas pelas distintas áreas, no ano de 2021.

Áreas de proveniência	Quantidade
Gabinete da Provedora de Justiça	824
Gabinete do Provedor de Justiça Adjunto	282
Secretaria - Geral	895
Direcção das Áreas Especializadas	236
Direcção de Intercâmbio e Cooperação Internacional	117
Total (Sinopses)	2 354

**Quadro n.º 4:** Sinopses emitidas em 2021. (Fonte: DETI/SG/PROVJUS, 2021)

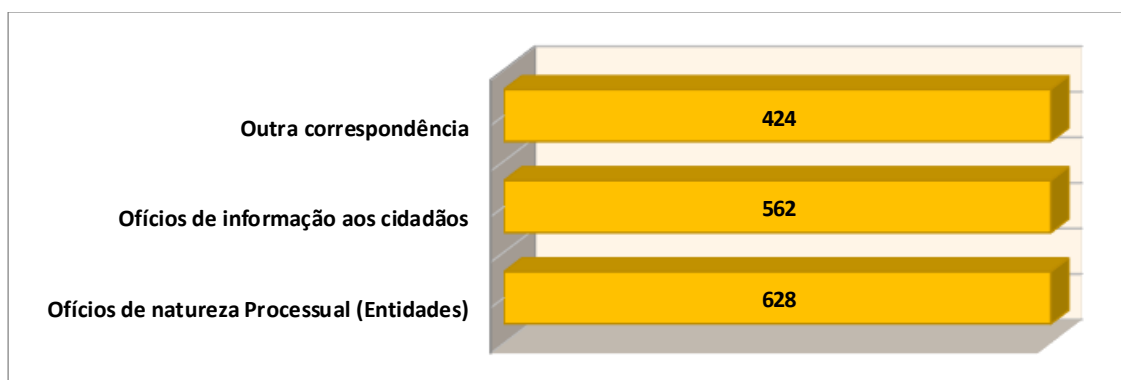
No período de Janeiro a Dezembro de 2021, a correspondência dirigida ao Provedor de Justiça recebida pelo Guiché totalizam **2.243** (Duas Mil, Duzentos e Quarenta e três) registadas, classificadas em ofícios, queixas dos cidadãos, solicitação de audiências, facturas, convocatórias, convites e outros.





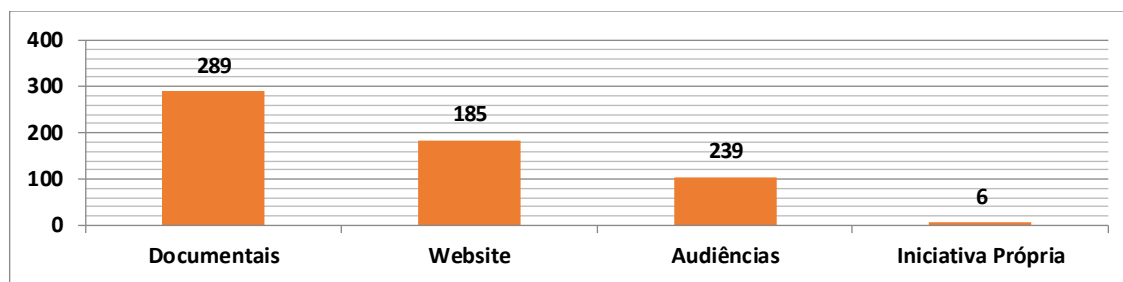
**Gráfico n.º 3:** Entrada de Correspondência. (Fonte: DETI/SG/PROVJUS, 2021)

No período de Janeiro a Dezembro de 2021 foi registado um total de 1.614 (Mil, Seiscentos e Catorze) ofícios expedidos. Destas, 562 referem-se a ofícios de informação ao cidadão (correspondendo a 31.8%), 628 a ofícios de natureza processual para as Entidades Visadas (correspondendo a 36.7%) e 424 a questões administrativas e financeiras (correspondendo a 31.5%).



**Gráfico n.º 4:** Correspondência expedida. (Fonte: DETI/SG/PROVJUS, 2021)

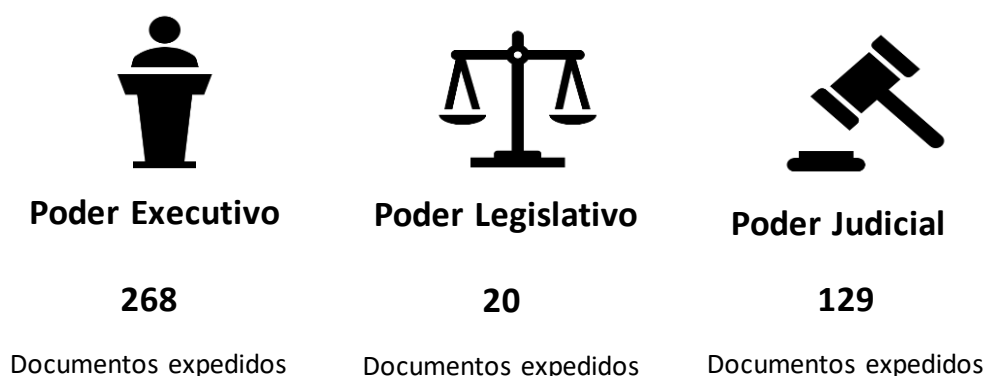
No âmbito da missão do Provedor de Justiça, no ano de 2021, foram abertos e registados 719 (*setecentos e dezanove*) novos processos, conforme ilustra o mapa abaixo. Assim sendo, a nível da documentação tramitada ao longo do ano podemos constatar que dos 719 novos processos, 289 foram recebidos em suporte físico, através do Guiché da Provedoria de Justiça, sendo que os demais 185 decorreram de queixas formuladas através do website do Provedor de Justiça ([www.provedordejustica.ao](http://www.provedordejustica.ao)), 6 (seis) resultaram da iniciativa própria e as restantes 239 (duzentos e trinta e nove) queixas foram obtidas através de audiências concedidas pela Provedora de Justiça e o Provedor de Justiça-Adjunto.



**Gráfico n.º 5:** Formas de entrada das queixas. (Fonte: DETI/SG/PROVJUS, 2021)

Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça endereçou diversa correspondência aos diferentes poderes, nomeadamente, o Poder Legislativo, Judicial e Executivo. O referido expediente teve como principais finalidades:

- a) A nível do Poder Legislativo, a correspondência relativa à relação institucional entre a Assembleia Nacional e a Provedoria de Justiça;
- b) A nível do Poder Judicial, a maior parte da correspondência esteve relacionada com a partilha de informações relativas à Comissão Nacional de Coordenação Judiciária, do Grupo Técnico sobre a Prisão Preventiva, bem como solicitações de informação e reencaminhamento de exposições e queixas de cidadãos no domínio da morosidade processual;
- c) A nível do Poder Executivo, além da correspondência relativa à relação institucional entre o respectivo Titular coadjuvado pelos seus Auxiliares e o Provedor de Justiça, houve solicitação de informações, remessa de queixas e recomendações entre outro expediente de natureza processual, no âmbito do Dever de Cooperação entre o Provedor de Justiça e as entidades que se enquadram no seu âmbito de competências.



**Figura n.º 2:** Distribuição de correspondência pelos Poderes Público. (Fonte: DETI/SG/PROVJUS, 2021)

Por outro lado, o Provedor de Justiça durante o ano de 2021, manteve uma relação de trabalho com os demais Órgãos de Administração da Justiça, como a Procuradoria Geral da República e a Ordem dos Advogados de Angola. No caso da Procuradoria Geral da República foram remetidos 36 (trinta e seis) ofícios e no caso da Ordem dos Advogados de Angola foram expedidos oito (8)

ofícios, a maior parte dos quais visando o reencaminhamento de queixas de cidadãos e pedidos de patrocínio e de assistência judiciária.

## **1.2. Situação dos Processos e sua Tramitação**

### **1.2.1. Processos Instruídos**

A instrução consiste na recolha, por meios informais, de elementos ou informações de factos necessários para a tomada de posição do Provedor de Justiça sobre a existência ou não de ameaça ou violação de determinado direito. De igual modo, a instrução pode consistir na realização de inspecções, exames, inquirições ou qualquer outro meio que não colida com os direitos fundamentais do cidadão, que pode ser efectuada pelo Provedor de Justiça e pelos seus colaboradores.

Quando a exposição do cidadão queixoso é admitida, é aberto o competente processo e distribuído ao técnico, que realiza um conjunto de diligências visando o esclarecimento do caso, objecto da queixa. Para o efeito, o técnico solicita informações, através de ofícios, às entidades visadas ou, quando se afigura necessário e possível, pode visitar os respectivos serviços públicos, para recolher directamente informações consideradas pertinentes, ou contacta o ponto focal previamente designado para representar a instituição na relação bilateral de cooperação.

No domínio da instrução processual a preocupação do cidadão pode ser resolvida ou esclarecida. Outras vezes, tem que se aguardar pelas respostas das Entidades Visadas que nem sempre são satisfatórias, carecendo de novas diligências para o esclarecimento do caso, dentro dos prazos legalmente estabelecidos, que vão de 15 (quinze) a 30 (trinta) dias.

Ao longo do ano de 2021, dos **719 (Setecentos e dezanove)** processos registados, **668 (seiscentos e sessenta e oito)** foram instruídos ou intervencionados, representando **92,9%** do total.

### **1.2.2. Processos Encaminhados**

Nos termos da Lei Organica que aprova o Estatuto do Provedor de Justiça, quando as matérias submetidas ao Provedor de Justiça não são da sua competência, este tem o dever de remeter ou encaminhar para as entidades competentes, em razão da matéria, para resolver o caso, devendo o Provedor de Justiça acompanhar o seu desfecho.

Nesta perspectiva, em 2021, foram encaminhados **12 (doze)** casos ou processos sobre matérias diversas, como se apresenta no quadro abaixo:

N.º	Processos Encaminhados	Entidade Visada	Ofício Expedido (Data)
1	276/19	Ministério das Relações Exteriores	20.04.2021
2	190/21	Ministério da Acção Social Família e Promoção da Mulher	01.09.2021
3	250/21	Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social. Instituto Angolano de Telecomunicações.	04.10.2021
4	161/21	Ministério da Educação	07.10.2021
5	224/17	Procuradoria Geral da República	15.11.2021
6	258/21	Ordem dos Advogados de Angola	04.11.2021
7	260/21	Ordem dos Advogados de Angola	08.11.2021
8	154/21	Ordem dos Advogados de Angola	03.08.2021
9	005/21	Procuradoria-Geral da República	10.11.2021
10	312/21	Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos.	18.03.2021
11	372/21	Procuradoria-Geral da República	30.06.2021
12	394/21	Ministério da Saúde	21.12.2021

**Quadro n.º 5** Mapa de processos encaminhados a outras entidades. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

O quadro acima integra entidades que se inscrevem no âmbito de actuação do Provedor de Justiça, tais como o Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social, Ministério da Educação, Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos, Ministério da Saúde, Ministério da Acção Social, Família e Promoção da Mulher e Ministério das Relações Exteriores tendo em conta que os assuntos apresentados não configuram queixas em sentido formal, mas meras preocupações ou chamadas de atenção cujas soluções devem ser encontradas pelas entidades visadas.

De igual modo, integram o conjunto de casos reencaminhados processos relativos à Procuradoria-Geral da República (PGR), nos casos em que se consubstanciam crimes para os quais nos termos da Lei, a PGR é a entidade competente para o impulso processual. Finalmente, o Provedor de Justiça tem reencaminhado de modo regular para a Ordem dos Advogados de Angola, os processos de cidadãos que solicitam o patrocínio ou assistência judiciária.

### **1.2.3. Processos Transitados**

Os casos registados de queixas de um determinado ano, nem sempre são esclarecidos ou arquivados no final de cada ano civil. Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça assumiu a continuidade da instrução de 358 processos que iniciaram em 2020 e que não tiveram o seu término, devido aos constrangimentos decorrentes da pandemia da Covid-19, financeiros e outros. Deste modo, o aumento da eficácia na instrução processual permitiu reduzir a rácio de processos transitados de 358 em 2020 para 51 em 2021.

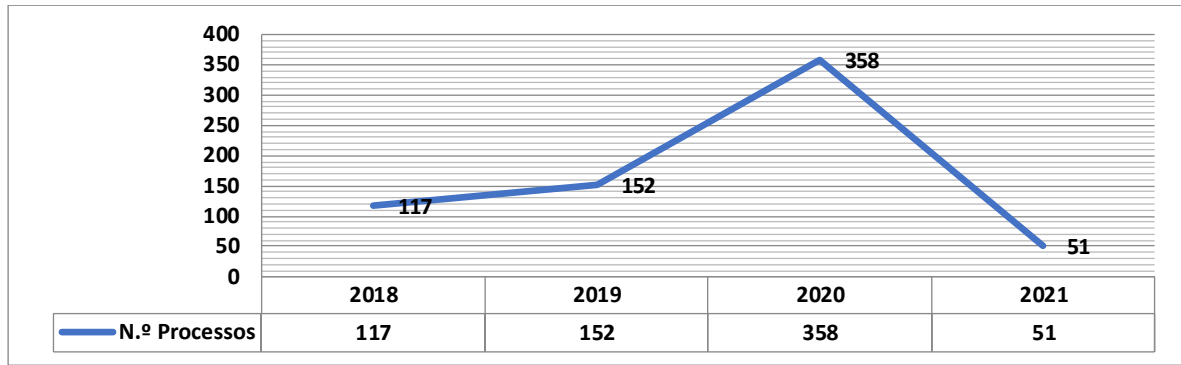


Gráfico n.º 6: Processos transitados. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

Os processos transitados, nalguns casos, foram objecto de instrução, contudo, aguardam pelas respostas das Entidades Visadas. Estas, nos termos da lei, têm um prazo para responderem ao Provedor de Justiça que vai de 15 a 30 dias, tratando-se da Província de Luanda ou de outras províncias, respectivamente. Por outro lado, registam-se processos que transitaram pelo facto de terem sido recebidos nos últimos dias do ano civil.

#### 1.2.4. Casos Resolvidos

No exercício das suas atribuições e competências previstas pelo Artigo 18.º da Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, o Provedor de Justiça exerce uma acção que em muitos casos é decisiva para a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos. Apresentamos alguns casos resolvidos que decorrem da intervenção directa do Provedor de Justiça, quer seja decorrente das audiências, visitas de constatação ou investigações.

Quando o pedido ou o problema invocado tenha sido resolvido é mandado arquivar. Constituem casos resolvidos todos aqueles que tendo sido concluídos ou esclarecidos, são mandados arquivar, que pode ser a contento ou não do cidadão queixoso.

Apresentamos alguns exemplos de casos resolvidos pelo Provedor de Justiça ao longo do ano em análise:

##### Processo n.º 050/2021

A queixa de uma cidadã que incidia sobre a demora que se verificava na emissão do relatório médico, junto do Hospital Américo Boavida, que deveria ser passado pelo especialista de Endocrinologia, com a finalidade de ser autorizada pela Junta Nacional de Saúde a realização da segunda cirurgia. Instado o Hospital Américo Boavida sobre o assunto, a Direcção Clínica do respectivo hospital remeteu ao Provedor de Justiça o relatório médico, objecto da reclamação, tendo a Provedora de Justiça entregue à interessada o referido documento.

**Processo n.º 174/2021**

A queixa de um cidadão que recaía sobre a alegada injustiça, por estar a proceder ao pagamento de um valor monetário de que não beneficiou, junto do Banco de Poupança e Crédito – BPC. Solicitado o devido esclarecimento ao Banco de Poupança e Crédito – BPC, este esclareceu o caso, tendo informado que o Cidadão em causa usou os fundos que se encontravam disponíveis na sua conta, apesar de desconhecer a origem dos mesmos e em cumprimento de uma instrução exarada pela Procuradoria-Geral da República remetida ao Banco, tinha sido efectuado umativo na sua Conta Bancária.

**Processo n.º 150/2021**

Um cidadão apresentou queixa à Provedora de Justiça, contendo reclamações e outras considerações a respeito do processo da sua transferência da Direcção Nacional de Energia Eléctrica do Ministério de Energia e Águas para o Centro de Formação de Quadros de Electricidade «Hoji ya Henda», tendo questionado a autenticidade do Despacho emitido para o efeito. Feita a devida abordagem, o Ministério da Energia e Águas informou que as reclamações apresentadas pelo funcionário estão desprovidas de fundamento, porquanto o acto administrativo de transferência operou-se nos termos da lei e no tocante à actualização da sua categoria, ficou a nota de que o processo está em curso.

**Processo n.º 203/2021**

Um cidadão apresentou queixa à Provedora de Justiça, a propósito do incidente que ocorreu, no dia 06 de Maio de 2013, nas instalações de Gás do ICPN, tendo resultado danos às famílias residentes nas imediações. Em resposta, a SONANGOL, EP/SONAGÁS, Lda., fez uma panorâmica sobre o assunto, indicando os passos e iniciativas tomados, aquando da verificação do acontecimento, para a mitigação dos danos patrimoniais e materiais de que foram vítimas as referidas famílias. Em relação ao caso concreto foram solicitados esclarecimentos e informaram que o mesmo beneficiou da atribuição de uma habitação/apartamento, na Urbanização Capari, de tipologia T3, em compensação à que perdeu, e beneficiou também de uma compensação pecuniária no montante de AKZ. 3.500.000,00 (Três Milhões e Quinhentos Mil Kwanzas).

**Processo n.º 116/2021**

Um cidadão apresentou queixa à Provedora de Justiça, no âmbito de um processo sucessório, o queixoso e seus familiares, acederam à titularidade de parcelas de terra, na dimensão de 159.177.909, 77 metros quadrados, localizados no Musseque Capari, mas estavam a enfrentar imensas dificuldades de obtenção dos respectivos Croquis. Uma vez interpelado, o Instituto Geográfico e Cadastral de Angola, do Ministério das Obras Públicas e Ordenamento do Território informou que procedeu à entrega ao cidadão, a favor da família e do Estado angolano, do Croquis solicitado em relação à área referida, acrescida de 2.806, 18 metros quadrados. Note-se que o Croquis foi elaborado com base nas informações verbais prestadas por um seu familiar. No

entanto, informa que, dadas as imprecisões dos limites geográficos, sobre o terreno, alegadamente concedido à família, o Instituto nada encontrou no seu Arquivo Cadastral.

### 1.2.5. Processos Arquivados

Em 2021, no âmbito da instrução processual, dos 719 processos registados, o Provedor de Justiça interveio sobre 668 (seiscentos e sessenta e oito) processos, correspondente a 92,9%, do total de processos, dos quais 140 foram arquivados, correspondentes a 19,4%.

Fundamentos do Arquivamento	Processos	Casos:
Quando o seu objecto não seja da competência do Provedor de Justiça.	42	30%
Por falta de fundamento ou inexistência de elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento.	44	31,4%
Quando a ilegalidade ou injustiças invocadas já tenham sido reparadas.	47	33,6%
Em instância	7	5%
<b>TOTAL:</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Quadro n.º 6 Quadro relativo ao arquivamento de processos. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

Nos termos do artigo 32.º da Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça, as principais causas do arquivamento das queixas são a falta de competência do Provedor de Justiça (30%), a falta de fundamento ou inexistência de elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento (31,4%) e os casos em que a ilegalidade ou as injustiças invocadas já estejam reparadas (33,6%). Os restantes cinco por cento devem-se ao facto dos casos terem sido resolvidos, uma causa não prevista pela lei.

Quando, nos casos em que o objecto das queixas colocadas pelos cidadãos não são da competência do Provedor de Justiça ou por falta de fundamento ou inexistência de elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento, conforme estabelecido nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 32.º, o Provedor de Justiça, orienta o cidadão e presta-lhe os conselhos necessários para encontrar a solução do problema que invocou ao Provedor de Justiça.

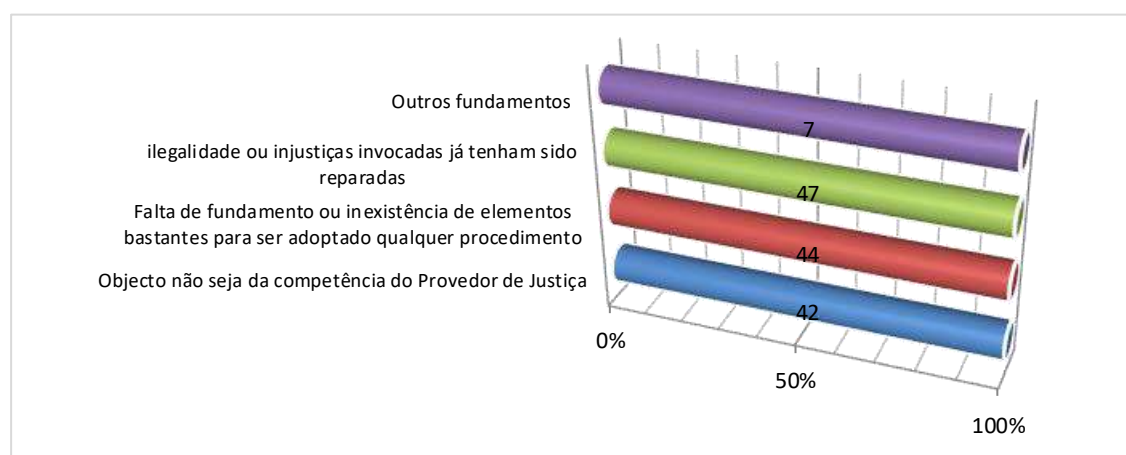


Gráfico n.º 7: Causas de Arquivamento. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

## 1.2.6. Entidades Visadas

A Constituição da República de Angola e a Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, que aprovou a Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça prevêem que aos cidadãos e pessoas colectivas assiste o direito de apresentar queixas por acção ou omissão dos poderes públicos que estejam no âmbito de actuação do Provedor de Justiça, que as aprecia sem poder decisório, dirigindo aos órgãos competentes as recomendações necessárias para prevenir e reparar injustiças.

Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça solicitou esclarecimentos sobre as queixas formuladas por cidadãos e pessoas colectivas a 71 (setenta e uma) Entidades Visadas. Neste sentido, o Provedor de Justiça verificou que de entre estas, 15 entidades foram as mais visadas pelos cidadãos, de acordo com o quadro que abaixo é apresentado.

As Entidades Visadas são todas aquelas que estejam no âmbito de actuação do Provedor de Justiça, apontadas pelo cidadão ou pessoas colectivas por meio de queixa como tendo potencialmente violado, ou ameaçado os seus direitos, liberdades e garantias.

ENTIDADES VISADAS	N.º DE QUEIXAS
Administração Municipal de Viana	12
Ministério da Saúde	9
Ordem dos Advogados de Angola – OAA	8
Ministério da Agricultura e Pescas	7
Banco Nacional de Angola	6
Governo Provincial de Luanda	6
Ministério do Ensino Superior, Ciência Tecnologia e Inovação.	5
Ministério do Interior	5
Instituto Nacional de Segurança Social – INSS	5
Serviço de Investigação Criminal de Luanda	5
Comando Municipal da Polícia Nacional - Bengo	5
Forças Armadas Angolanas – FAA	4
Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social – MAPTSS	4
Ministério da Educação	4
Ministério da Energia e Águas	4

**Quadro n.º 7:** Entidades mais visadas. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

O mapa acima referido integra as entidades visadas contra as quais foram formuladas mais de três queixas ao longo do ano de 2021. Nalguns casos, tal como a nível dos órgãos da Administração Central do Estado, as principais queixas estão relacionadas: com a situação laboral dos funcionários; com os constrangimentos relativos aos concursos públicos de admissão e progressão; com os processos disciplinares e com a situação de reconversão de carreiras.

A nível dos órgãos de Administração da Justiça, as principais queixas estão relacionadas com a falta de informação e omissão de deveres dos servidores públicos. Finalmente, a nível dos Institutos Públicos e Entidades Administrativas Independentes, destacamos as preocupações relacionadas com a situação do emprego e a protecção dos cidadãos em caso de reforma.



### 1.3. Assuntos mais Recorrentes no Domínio das Queixas

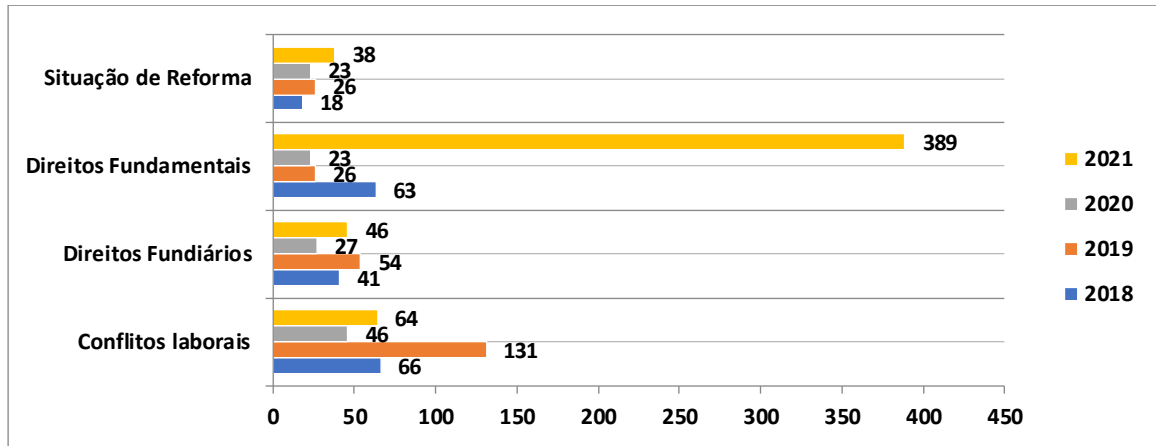
A partir do Gráfico e Quadro abaixo (Gráfico n.º 8 e Quadro n.º 9), podemos constatar e aferir as grandes preocupações dos cidadãos dirigidas ao Provedor de Justiça que, por mandato constitucional e legal, vela pela promoção e defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos e, através dele, aos poderes públicos, enquanto actores de definição das políticas públicas.

O Provedor de Justiça, com as cifras apresentadas nos referidos Gráficos e Quadro que se traduzem em pequena amostra, oferece uma panorâmica real e objectiva dos problemas dos cidadãos a toda a sociedade, mormente aos detentores dos cargos públicos, visando alcançar as melhores soluções para cada caso em concreto.

A morosidade processual dos Tribunais foi a queixa mais recorrente dos cidadãos ao longo do ano de 2021. Comparativamente com os últimos quatro anos (2018-2021), apesar dos Tribunais não integrarem as entidades que se sujeitam ao âmbito de actuação do Provedor de Justiça, os cidadãos, empresas, associações e demais entidades privadas, incluindo escritórios de Advogados têm recorrido a esta Instituição para intervir junto dos Tribunais face a morosidade processual e ausência de informação sobre a situação dos processos de que são parte interessada.

Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça recebeu **120 queixas por morosidade processual**, mais do que o dobro do número de queixas por conflitos na relação jurídica do emprego, formulada por funcionários públicos e agentes administrativos contra os diferentes órgãos da Administração Pública, central e local.

Os cidadãos demonstram a perda de confiança nos Tribunais e nas demais instituições de Administração da Justiça, porque não encontram uma resposta célere às suas preocupações e demandas a elas submetidas. Nesse particular, a principal queixa dos cidadãos é a falta de informação das diversas entidades públicas, a falta de ética de alguns agentes de autoridade pública e o sentimento de impunidade em muitos casos, onde a morosidade processual além de ser violação do acesso à tutela jurisdicional efectiva, também consubstancia na denegação de justiça.



**Gráfico n.º 8:** Quadro comparativo dos assuntos mais recorrentes. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

A grande preocupação dos cidadãos prende-se com a justiça, ou melhor, com o acesso à justiça. São vários os constrangimentos que o cidadão, sobretudo comum, encontra quando pretende aceder à justiça para a resolução dos conflitos que, eventualmente, esteja a enfrentar. Paralelamente a estes obstáculos, está a existência de um fenómeno que vai ganhando frequência: a justiça privada, fora dos marcos da lei, ou seja, a justiça por mãos próprias.

Outro fenómeno que se pode extrair dos dados aqui apresentados tem a ver com os conflitos fundiários. O que se tem constatado é que esses conflitos envolvem não só particulares, mas também entidades investidas de poderes públicos. Constatamos o aumento exponencial de queixas e exposições sobre direitos fundamentais, decorrente do aumento da consciência jurídica dos cidadãos a diversificação e divulgação dos meios de acesso ao Provedor de Justiça.

As questões laborais, nas suas várias vertentes e as de Segurança Social (INSS) disputam posições com as matérias anteriores. São os processos disciplinares mal instruídos ou, na pior das hipóteses, inexistentes; despedimentos sem justa causa; falta de indemnizações, entre outras que propiciam conflitos entre as entidades públicas empregadoras e os trabalhadores ou funcionários.

Assuntos	Casos
Morosidade processual nos tribunais	120
Conflitos laborais	64
Direitos fundamentais	389
Conflitos sobre direitos fundiários	46
Conflitos entre particulares	18
Conflitos Imobiliários	15
Conflitos sobre a reforma (Instituto Nacional de Segurança Social)	38
Detenções	3
Conflitos sobre direito bancário	5
Conflitos sobre concursos públicos	14
Conflitos sobre contratos	7
<b>Total</b>	<b>719</b>

**Quadro nº 8:** Quadro geral dos assuntos mais recorrentes. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

Os constrangimentos encontrados nos processos de reforma, sobretudo por aqueles que, tendo descontado, não foram realizadas as transferências para o sistema da Segurança Social pela entidade empregadora; a situação de insolvência de muitas empresas, públicas e privadas, constituem um drama de muitos cidadãos que ocorrem ao Provedor de Justiça.

### 1.3.1. Proveniência das Queixas

Segundo o Censo da População e Habitação de 2014, a Província de Luanda, com 18 826 Km<sup>2</sup>, tinha uma densidade populacional de 6. 945.386 do total da população angolana. As outras províncias, com uma grande densidade populacional são: a Huíla, com 2.497,422 habitantes; Benguela, com 2.231,385; Huambo, com 2.019,55; e Bié, 1.455.255 habitantes.

O Provedor de Justiça, nos termos do n.º 4 do artigo 212.º-A da Constituição da República, recebe queixas dos cidadãos (pessoas singulares) e de pessoas colectivas, na circunscrição territorial em que se encontrarem. Assim, o Provedor de Justiça pode receber queixas de cidadãos nacionais residentes dentro e fora do território nacional e de cidadãos estrangeiros em Angola.

Neste domínio, em relação aos cidadãos nacionais residentes no estrangeiro, o acesso aos serviços do Provedor de Justiça pode ocorrer por meio de formulação de queixas e exposições no Website da instituição ([www.provedordejustica.ao](http://www.provedordejustica.ao)), estando igualmente em curso a maior divulgação dos serviços pelas Missões Diplomáticas e Postos Consulares da República de Angola no exterior do País.

Por outro lado, visando a salvaguarda dos direitos dos cidadãos nacionais, a Provedora de Justiça de Angola assinou dois Acordos em 2021, no dia 7 de Setembro de 2021, o Acordo de Cooperação com o Provedor de Justiça de Cabo Verde e no dia 12 de Outubro de 2021, o Acordo de Cooperação com a Provedora de Justiça de Portugal. Em ambos os Acordos os Provedores de Justiça comprometeram-se a proteger mutuamente os interesses dos cidadãos dos respectivos países e de reencaminhar as exposições e queixas que venham a emergir.

Ao longo do ano de 2021 não foram registadas queixas provenientes de angolanos no exterior do País. Relativamente à proveniência das queixas, a nível do País, as províncias que mais registaram queixas foram: a província de Luanda com **531** queixas apresentadas pelos cidadãos, seguida da província do Bengo com **46** queixas, Cunene com **28**, Cabinda com **20**, Huambo com **16** queixas, Lunda Norte com **13** queixas e as províncias do **Bié**, com 15 queixas e **Uíge** com **12** queixas, conforme se ilustra abaixo no mapa comparativo.

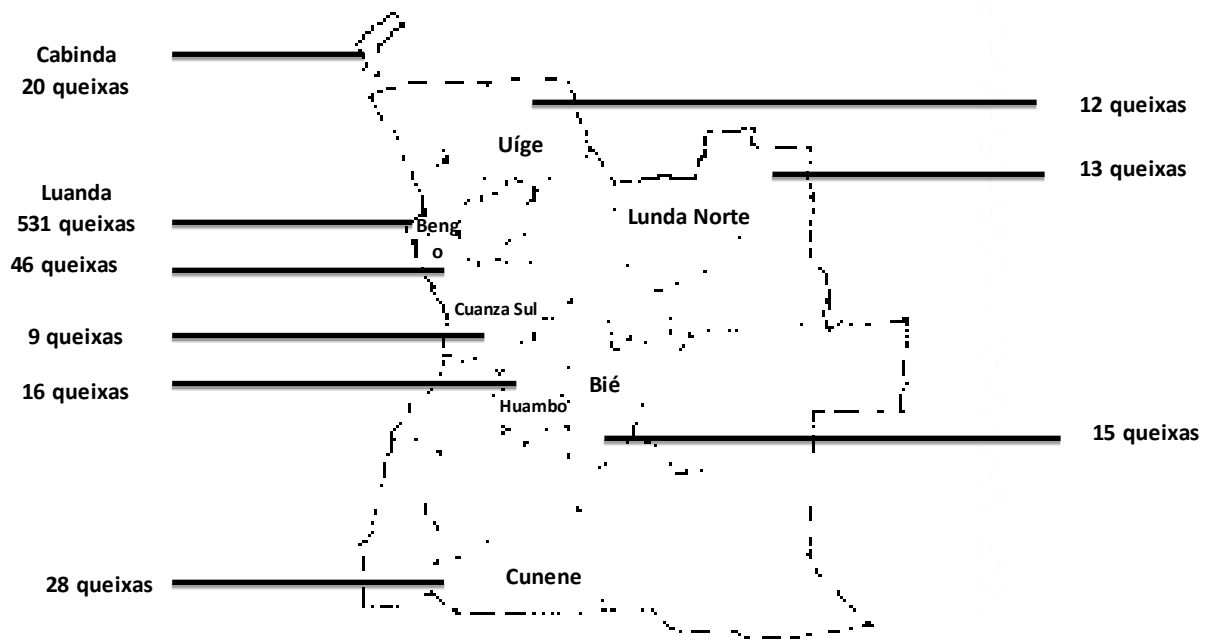
N.º	PROVÍNCIA	Nº QUEIXAS	
		2020	2021
1	Luanda	247	531
2	Bengo	21	46
3	Cunene	14	28
4	Cabinda	20	20
5	Huambo	1	16
6	Bié	1	15
7	Lunda-Norte	1	13

8	Uíge	0	12
9	Cuanza-Sul	7	9
10	Huíla	3	7
11	Benguela	13	5
12	Cuanza-Norte	2	6
13	Lunda-Sul	3	3
14	Moxico	0	3
15	Malange	0	2
16	Cuando-Cubango	7	1
17	Namibe	7	1
18	Zaire	3	1
<b>TOTAL</b>		<b>350</b>	<b>719</b>

**Quadro nº 9:** Quadro comparativo de queixas a nível nacional dos anos 2020 e 2021. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

Ora, olhando acima para o Quadro nº 9 e abaixo para a figura nº 3, facilmente se percebe haver uma assimetria, relativamente ao exercício do direito de acesso aos serviços de justiça. a) onde se verifica que Luanda representa 70,6% e 73,9% das queixas respectivamente, em 2020 e 2021. Importa, na medida do possível, tirar ilações necessárias desta situação, na perspectiva de se inverter o quadro.

**Figura nº 3:** Proveniência das Queixas.



(Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

Uma das possíveis razões do acesso desigual dos cidadãos ao Provedor de Justiça tem a ver com o facto do Provedor de Justiça ter a sua sede em Luanda, onde desenvolve de forma permanente a divulgação do seu mandato e a sua utilidade, sem prejuízo das visitas que se vão fazendo às províncias.

Portanto, estas assimetrias explicam-se pelas limitações e dificuldades que os cidadãos têm em aceder ao Serviço do Provedor de Justiça, limitações de ordem financeira, de cultura jurídica, geográfica ou conhecimento da utilização do Provedor de Justiça. Ao analisarmos as províncias

em que mais foram formuladas queixas constatamos que correspondem àquelas onde existem serviços provinciais ou foram realizadas visitas de trabalho do Provedor de Justiça à província.

Algumas dessas limitações ou constrangimentos têm servido de base na elaboração dos planos de acção do Provedor de Justiça no sentido da sua investigação, através de visitas mais frequentes às províncias e aos municípios onde não tem havido visitas regulares do Provedor de Justiça, bem como a criação de condições para a instalação e funcionamento dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça.

### 1.3.2. Queixas Apresentadas Segundo o Género

No ano de 2021 foram registados **719 (setecentos e dezanove)** processos, dos quais **435 queixas** foram formuladas por cidadãos do género masculino, representando **60,5%** do total; **169** do género feminino, representando **23,5%**; **90** de pessoas colectivas, representando **12,52%** e **25** em grupo representando **3,48%** do total de queixas.

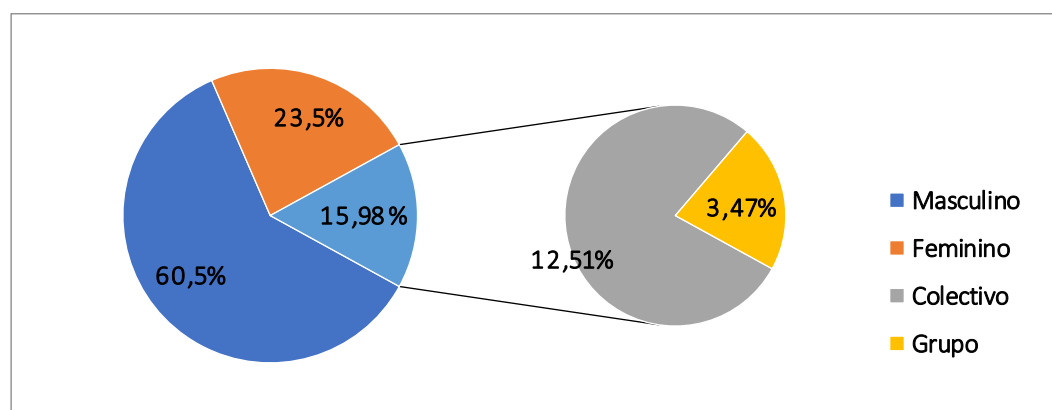


Gráfico n.º 9: Distribuição de queixas por géneros. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

### 1.3.3. Tratamento Informático de Queixas

O princípio da celeridade do Provedor de Justiça é materializado por meio de diversas ferramentas que visam tornar mais simples e fáceis o processo de registo, de acesso dos cidadãos ao Provedor de Justiça, e de acompanhamento do tratamento das queixas e exposições. A plataforma informática do Provedor de Justiça, designada como OWNET, permite obter informações essenciais sobre a quase totalidade de processos de queixas e exposições provenientes dos cidadãos, bem como apoiar o sistema estatístico da instituição.

Abaixo apresentamos algumas imagens que permitem compreender, na perspectiva do utilizador, a configuração e as ferramentas disponíveis na OWNET:

	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/1	Regularização da dívida	06-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/2	Pensão de reforma	07-01-2021

	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/3	Mediação	07-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/4	Pedido de intervenção	07-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/5	Descontos da prestação de alimentos.	08-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/6	Morosidade processual	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/7	Litígio de imóvel	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/8	Solicitação de pensão de reforma	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/9	Comercio de câmbio ilegal	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/10	Morosidade Processual	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/11	Requisição	11-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/12	Morosidade Processual	12-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/13	Morosidade processual	12-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/14	Concurso público	12-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/15	Pensão de sobrevivência	
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/16</a>	Litígio de imóvel	15-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/17</a>	Pagamento de dívida	18-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/18</a>	Morosidade processual	19-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/19</a>	Recurso Político	19-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/20</a>	Pensão de reforma	20-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/21</a>	Correcção da categoria	20-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/22</a>	Nulidade do interrogatório	21-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/23</a>	Litígio de imóvel	21-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/24</a>	Promoção de categoria	25-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/25</a>	Morosidade processual	25-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/26</a>	Detenção ilegal	26-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/27</a>	Habitação	26-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/28</a>	Concurso público	27-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/29</a>	Morosidade processual	29-01-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	<a href="#">2021/30</a>	Pagamento de salários em atraso e promoção pelo tempo de serviço e na carreira	

	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/61	Morosidade Processual	06-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP	2021/62	Morosidade processual	06-04-2021

	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/63	Queixa-Crime	06-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/64	Vandalização de residência	06-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/65	Litígio de terreno	06-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/66	Conflito de imóvel	07-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/67	Pagamento de salário e reenquadramento	07-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/68	Revisão do grau militar	07-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/69	Incumprimento da decisão Judicial	09-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/70	Pensão de reforma	09-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/71	Despejo de imóvel	09-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/72	Recurso de Revisão	09-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/73	Promoção de patente	09-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/74	Pedido de indemnização	12-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		2021/75	Litígio de terreno	
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/76</a>	Conflito laboral	16-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/77</a>	Licença de Construção. Falta de resposta.	20-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/78</a>	Pensão de sangue	21-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/79</a>	Litígio de terreno	21-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/80</a>	Subsídio de Morte	22-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/81</a>	Reenquadramento e pagamentos de salários em atraso	22-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/82</a>	Inscrição na Ordem dos Advogados de Angola	22-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/83</a>	Denegação de Justiça	23-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/84</a>	Vítima de disparo de arma de fogo	23-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/85</a>	Vítima de disparo de arma de fogo	23-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/86</a>	Conflito Laboral	23-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/87</a>	Conflito de terra	26-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/88</a>	Promoção de categoria	27-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/89</a>	Morosidade processual	27-04-2021
	<input type="checkbox"/>	QUEI/EXP		<a href="#">2021/90</a>	Tentativa de Burla	

Figura n.º 4: Exemplos de visualização da OWNET. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

## 1.4. Tratamento de Exposições

As exposições são comunicações apresentadas pelos cidadãos ao Provedor de Justiça, versando sobre diversas situações relativas habitualmente a direitos económicos, sociais e culturais, e que

algumas das quais o Provedor de Justiça não pode intervir, pelo facto de estarem fora do seu âmbito de competências ou actuação. Trata-se de casos como as que se relacionam com o Poder Legislativo e Judicial, nos termos da Constituição e da lei.

O Provedor de Justiça, apesar de não ter competência em relação às matérias acima referidas tem a competência e responsabilidade de garantir aos cidadãos o acesso à justiça. Assim, por via de audiências e requerimentos, o Provedor de Justiça tem recebido exposições, contendo dados e indicações susceptíveis de reflexão, para produzir relatórios ou ofícios a entidades públicas ou mesmo ao Estado, visando a elaboração e/ou correcção das políticas públicas.

Ao longo do ano de 2021 foram registadas **120 (cento e vinte)** exposições, todas relacionadas com a morosidade processual dos Tribunais, tal como nos ilustra o Quadro n.º 9, às quais foi conferido o tratamento previsto na presente secção.

No presente Relatório iremos apresentar alguns exemplos de exposições submetidas em 2021 ao Provedor de Justiça:

Uma cidadã, enquanto Presidente do Conselho de Administração da Cooperativa Agro - Pescas do Baixo Kwanza, apresentou à Provedora de Justiça uma exposição a narrar a preocupação da Cooperativa, devido à morosidade que se verifica na tramitação do Processo n.º 3515/15-F, da 3.ª Secção da Sala do Cível e Administrativo do Tribunal Provincial de Luanda. Encaminhado o assunto ao Tribunal Provincial de Luanda, que por sua vez encaminhou à instância respectiva, a Provedora de Justiça acedeu à resposta de que se trata de um processo findo, cujo Despacho Saneador – Sentença foi notificado às partes e que transitou em julgado aos 26 de Julho de 2021.

Uma cidadã apresentou à Provedora de Justiça uma exposição a manifestar uma preocupação, pelo facto de haver morosidade na tramitação do Processo n.º 3377/18-E, da 3.ª Secção da Sala do Cível Administrativo do Tribunal Provincial de Luanda, tendo apenas sido citada a 27 de Julho de 2019. O Tribunal Provincial de Luanda, em resposta, remeteu o expediente recebido da respectiva instância, onde consta que, esclarecidas as situações que impediram a marcha normal do processo, a nível do escrivão, o Juiz da Causa viu o processo novamente concluso a si e que, tão logo emita Despacho, a Senhora será notificada da contestação.

Um cidadão apresentou à Provedora de Justiça uma exposição a exprimir o seu descontentamento pela actuação, em seu prejuízo, do advogado constituído em sede de assistência judiciária, no âmbito de um processo que corria seus trâmites junto da 2.ª Esquadra do Comando Provincial de Luanda da Polícia Nacional, sita no Bairro Prenda, Distrito Urbano da Maianga. Em resposta, o Conselho Provincial de Luanda da Ordem dos Advogados de Angola, remeteu à Provedora de Justiça a informação lavrada pelo advogado constituído, em sede de assistência judiciária, a esclarecer que havia renunciado ao patrocínio judiciário a favor do expoente, por este o induzir em erro na diligência judicial iniciada, decorrente de prestação de dados que não eram verdadeiros. Ao passo que, da parte do Conselho Provincial de Luanda da OAA, veio a nota de que corriam trâmites internos para o apuramento da situação.

Um cidadão condenado a 2 anos de prisão foi recebido em audiência no estabelecimento prisional do Bié e submeteu à Provedora de Justiça, no dia 26 de Novembro de 2021, uma queixa manifestando o seu descontentamento por já ter cumprido a pena para a qual foi condenado e que até à data da audiência não havia sido emitido o mandado de soltura. Após vários contactos telefónicos e intervenção do Provedor de Justiça, por intermédio da Directora-Adjunta dos Serviços Penitenciários do Cuito, Superintendente



Penitenciária Esperança Samuto, informou que no decurso da solicitação da intervenção e verificação do processo, o mesmo mereceu o tratamento e o cidadão queixoso foi restituído à liberdade, passados dias.

## 1.5. Audiências Concedidas pelo Provedor de Justiça

As audiências constituem um mecanismo importante no dia-a-dia da actividade do Provedor de Justiça que se traduz no exercício de receber os cidadãos que assim o solicitem, para serem ouvidos sobre determinadas matérias do seu interesse. Nem sempre os assuntos em abordagem se circunscrevem no âmbito de actuação do Provedor de Justiça, não conduzindo, por isso, a abertura de qualquer procedimento.

Dada a importância de que se revestem as audiências, estabeleceu-se um calendário semanal, ou seja, ao longo dos cinco (5) dias úteis da semana, a Provedora de Justiça atende os cidadãos em audiências, às Segundas, Terças e Quartas-feiras, a partir das 10:00 e o Provedor de Justiça-Adjunto às Quintas e Sextas-feiras, a partir das 10:00, mas, havendo casos urgentes, os dias podem ser alterados.

A forma de marcação e de atendimento obedecem ao princípio da celeridade, isto é, o cidadão interessado pode marcar pelo telefone, por e-mail ou de forma presencial, bastando, para o efeito, apresentar-se no Guichet da instituição e preencher um pequeno formulário, contendo os dados essenciais de identificação pessoal. Imediatamente, é comunicada a data e hora da audiência que, dependendo do volume das marcações já calendarizadas, é realizada dentro das 48 horas seguintes. As audiências são assistidas por um técnico auxiliar que vai registando todas as informações necessárias para a compreensão da mensagem que se pretenda transmitir.

Ao longo do ano de 2021 foram concedidas **239 (duzentas e trinta e nove) audiências**, pela Provedora de Justiça e o Adjunto, nas diversas províncias do País, de acordo com o gráfico abaixo:

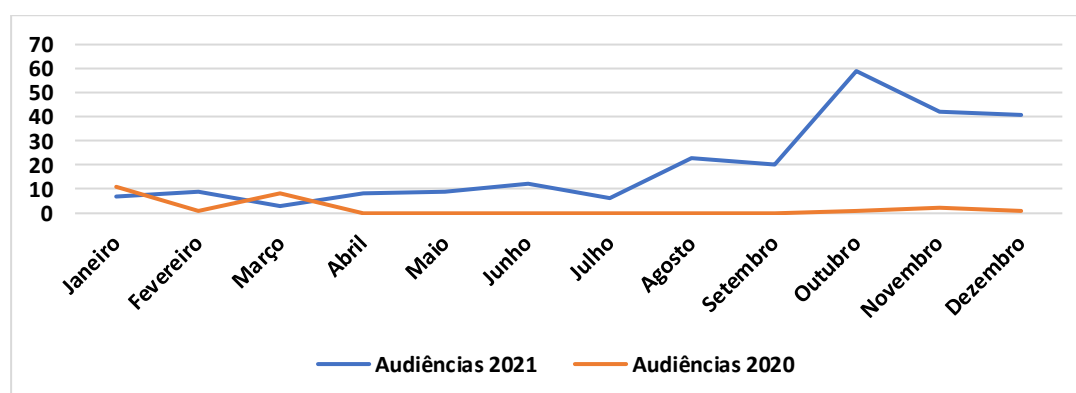
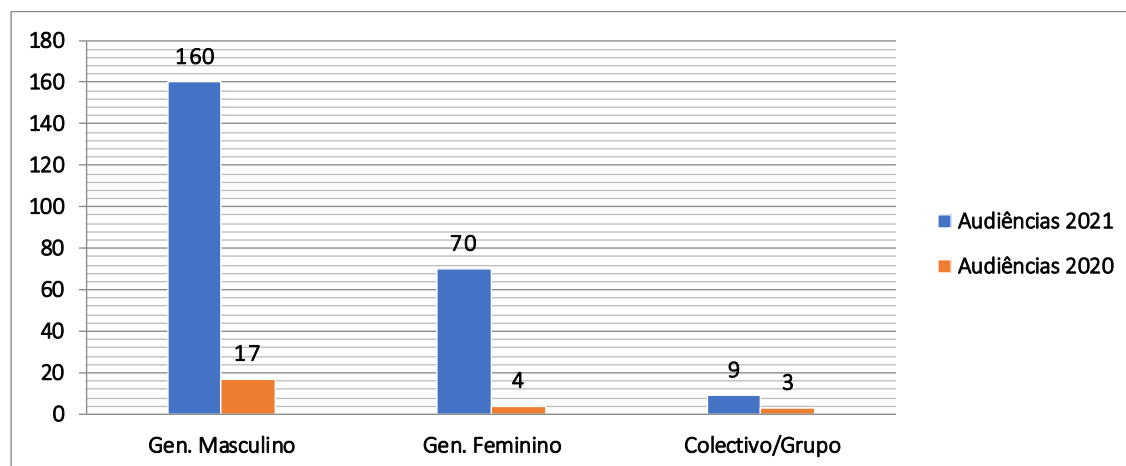


Gráfico n.º 10: Audiências concedidas pelo Provedor de Justiça em 2021. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

O gráfico acima revela que ao longo dos primeiros meses do ano de 2021 foram suspensas as audiências devido ao largo nível de propagação da COVID-19, associadas às medidas de biossegurança e distanciamento físico. Por outro lado, nos meses de Abril a Julho de 2021 ocorreram limitações nas audiências devido à renúncia do cargo pelo Provedor de Justiça, sendo

que a eleição e tomada de posse da nova Provedora de Justiça e do Provedor de Justiça-Adjunto ocorreram no final do mês de Julho de 2021.



**Gráfico n.º 11:** Audiências concedidas pelo Provedor de Justiça em 2021 e 2020. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)



**Foto n.º 1 -** Provedora de Justiça em Exercício, Dra. Florbela Rocha Araújo quando recebia em audiência os sobas, na Lunda-Norte.

No que tange à análise do género, predominam os indicadores segundo os quais, os homens constituem o género que mais solicita audiências, com 66,94% seguido das mulheres com 29,28%. As pessoas colectivas e em grupo representaram, ao longo do ano de 2021, a cifra de 3,76% do total das audiências. Comparativamente ao ano anterior, registou-se um aumento exponencial no número de homens que apresentaram queixas por razões associadas à segurança social, à solicitação de empregos, aos despedimentos e questões relativas aos conflitos de terras. Por seu turno, as mulheres formularam queixas em audiência sobre a morosidade administrativa e processual quer junto da Administração Pública, quer perante os Tribunais.

Em relação às províncias com maior incidência, verifica-se que a maior parte das audiências foram realizadas nas Províncias de Luanda, Lunda-Norte, Cabinda, Bengo e Cunene, que decorre do facto de terem sido realizadas na sequência das visitas de trabalho, por um lado, e por possuírem serviços da Provedoria de Justiça por outro lado, o que lhes confere maior

acessibilidade para os cidadãos. Nos casos da Huila, Benguela, Bié e Uíge, não bastamente inexistirem serviços provinciais da Provedoria de Justiça, beneficiaram das audiências no âmbito das visitas de trabalho de que foram alvo.

## 1.6. Grau de Cooperação Com o Provedor de Justiça

A Constituição da República de Angola estabelece, no n.º 6, do artigo 212.º-A, que os órgãos e agentes da Administração Pública, os cidadãos e demais pessoas colectivas públicas e privadas têm o dever de cooperar com o Provedor de Justiça na prossecução dos seus fins.

No âmbito do Plano Estratégico e de actividades do Provedor de Justiça, em 2021, tendo como objectivo uma maior cooperação com as Entidades Visadas, foram realizados **14 (Catorze)** encontros bilaterais com várias instituições que se enquadram no seu âmbito de actuação, designadamente, os Departamentos Ministeriais, o Governo Provincial de Luanda e outros entes públicos, sensibilizando-os para o dever de cooperação com o Provedor de Justiça.

A cooperação entre o Provedor de Justiça tem sido materializada de igual modo, mediante a celebração de Memorandos, Acordos de Cooperação bem como a designação de Pontos Focais, como consequência dos encontros bilaterais, que têm a responsabilidade de garantir a interacção de modo a resolver de forma célere e diligente as queixas que são formuladas pelos cidadãos.

O quadro abaixo demonstra o grau de cooperação das entidades públicas com o Provedor de Justiça, durante o ano de 2021, bem como a relação entre as solicitações de informação e os esclarecimentos prestados.

ENTIDADE VISADA	OFÍCIOS EXPEDIDOS	RESPOSTA DA ENTIDADE VISADA	PASSIVO
Ministério da Educação	4	4	0
Ministério do Ensino Superior, Ciência Tecnologia e Inovação.	5	5	0
Ministério da Energia e Águas	4	4	0
Ministério da Indústria e Comércio	3	3	0
Instituto Nacional para os Assuntos Religiosos	1	1	0
Administração Municipal de Belas	1	1	0
Administração do Distrito Urbano do Sambizanga	1	1	0
Administração Municipal de Talatona	1	1	0
Administração Municipal do Soyo	1	1	0
Administração do Distrito Urbano da Maianga	1	1	0
Administração Geral Tributária	1	1	0
Delegação Provincial de Viação e Trânsito do Huambo	1	1	0
Delegação Provincial da Agricultura do Huambo	1	1	0
Delegação Provincial da Justiça e dos Direitos Humanos – Lunda-Norte	1	1	0
Departamento Provincial de Trânsito e Segurança Rodoviária	1	1	0
Endiama – Lunda-Norte	1	1	0
Universidade Lueji A'Nkonde	1	1	0
Televisão Pública de Angola - TPA	1	1	0
Comando Municipal de Protecção Civil de Cabinda	1	1	0
Serviço de Migração e Estrangeiros – SME	1	1	0
Presidente do Conselho de Administração da Unidade de Negócio de Gás e Energias Renováveis	1	1	0
Ministério do Interior	5	4	1
Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos	3	2	1
Ministério dos Recursos Minerais, Petróleos e Gás	2	1	1
Ministério da Agricultura e Pescas	7	6	1

Ministério dos Transportes	3	2	1
Ministério das Relações Exteriores	1	0	1
Ministério das Obras Públicas e Ordenamento do Território	1	0	1
Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social	1	0	1
Comando Municipal da Polícia Nacional - Bengo	5	4	1
Comando Provincial da Polícia Nacional - Cabinda	1	0	1
Serviço de Investigação Criminal do Bengo	1	0	1
Comissão Administrativa de Luanda	2	1	1
Governo Provincial do Bengo	1	0	1
Governo Provincial do Cuanza - Sul	1	0	1
Governo Provincial de Benguela	1	0	1
Forças Armadas Angolanas – FAA	4	3	1
Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social – MAPTSS	4	3	1
Instituto Nacional da Criança	1	0	1
Banco de Poupança e Crédito – BPC	3	2	1
Banco Africano de Investimento – BAI	1	0	1
Serviço de Inteligência Externa	1	0	1
SONANGOL, EP.	4	3	1
Presidente do Conselho de Administração do Caminho de Ferro de Luanda – CFL	3	2	1
Presidente do Conselho de Administração do Fundo de Fomento Habitacional	2	1	1
Instituto Nacional de Habitação	1	0	1
Presidente do Conselho de Administração da Empresa Nacional de Seguros de Angola	1	0	1
Presidente da Comissão Executiva da TAAG	1	0	1
Administração do Distrito Urbano do Benfica	1	0	1
Administração do Distrito Urbano da Samba	1	0	1
Administração Municipal do Kilamba Kiaxi	1	0	1
Administração Municipal de Cabinda	3	2	1
Delegação Provincial da Saúde da Lunda-Norte	2	1	1
Delegação Provincial da Justiça e dos Direitos Humanos – Cabinda	1	0	1
Transporte Colectivo Urbano de Luanda – TCUL	1	0	1
Ordem dos Advogados de Angola – OAA	8	6	2
Governo Provincial da Huíla	2	0	2
Instituto Nacional de Segurança Social – INSS	5	3	2
Presidente do Conselho de Administração da Sociedade de Gestão de Terras Aráveis – GESTERRA	2	0	2
Ministério das Finanças	2	0	2
Comando Geral da Polícia Nacional	3	1	2
Governo Provincial do Cuando Cubango	2	0	2
Banco Nacional de Angola	6	3	3
Ministério da Saúde	9	5	4
Serviço de Investigação Criminal de Luanda	5	0	5
Governo Provincial de Luanda	6	0	6
Administração Municipal de Viana	12	1	11

**Quadro n.º 10:** Grau de cooperação das Entidades Visadas. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

O quadro acima ilustra as entidades visadas e o seu grau de cooperação, verificando-se que os órgãos da Administração Pública, central e local, designadamente os Departamentos Ministeriais, a maior parte respondeu às solicitações do Provedor de Justiça, o que permitiu informar ao cidadão, com o fundamento que se impunha, sobre as queixas apresentadas, e, em muitos casos, resolver a ilegalidade ou injustiça por ele invocada.

Todavia, algumas instituições ainda continuam a não responder ao Provedor de Justiça, faltando, assim ao dever de cooperação, na prossecução dos seus fins, situação que muito tem prejudicado os cidadãos, na medida em que ficam por resolver as queixas por eles apresentadas. As entidades que possuem menor número de respostas às interpelações do Provedor de Justiça ao longo do ano de 2021 foram a Administração Municipal de Viana (11), Governo da Província de Luanda (6), Serviços de Investigação Criminal (5) e Ministério da Saúde (4).

Em relação à cooperação do Provedor de Justiça com o Poder Judicial em geral e os Órgãos de Administração da Justiça, em especial, têm sido encaminhados os casos apresentados pelos cidadãos, no domínio da justiça ou legalidade administrativa, mormente, nas situações de morosidade processual das queixas que tramitam no sistema judiciário, sem nunca interferir no mérito da causa ou imiscuir nas suas competências.

ÓRGÃO	OFÍCIOS	RESPOSTA	PASSIVO
Tribunal Supremo	4	1	3
Tribunal da Comarca de Belas	15	7	8
Tribunal da Comarca de Luanda	19	3	16
Tribunal da Comarca do Uíge	1	0	1
Tribunal Militar da Região de Luanda	1	1	0
Tribunal da Comarca do Namibe	1	0	1
Tribunal da Comarca de Malanje	1	1	0
Tribunal da Comarca do Chitato	1	0	1
Tribunal da Comarca do Sumbe	1	0	1
Tribunal da Comarca de Cabinda	1	0	1
Tribunal da Comarca do Dande	2	1	1
Conselho Superior da Magistratura Judicial	1	0	1

**Quadro n.º 11:** Grau de Cooperação dos Tribunais com o Provedor de Justiça. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

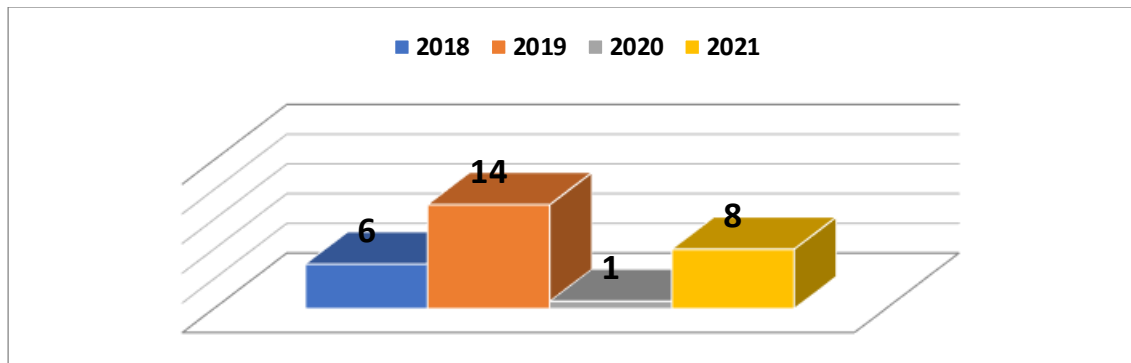
O quadro acima revela que dos processos levados ao conhecimento dos Tribunais alguns têm merecido tratamento, principalmente a nível do Tribunal da Comarca de Belas.

A participação do Provedor de Justiça na Comissão Nacional de Coordenação Judiciária tem propiciado uma maior aproximação das preocupações dos cidadãos às entidades competentes, sobretudo sobre os atrasos na conclusão de processos de reclusos a nível do Tribunal Supremo, os casos de excesso de prisão preventiva, a violação de bens públicos e dos direitos dos cidadãos.

## 1.7. Recomendações do Provedor de Justiça.

A emissão de Recomendações pelo Provedor de Justiça tem acolhimento, entre nós, na Constituição da República de Angola, conforme o n.º 4, *in fine*, do artigo 212.º-A e no artigo 40.º da Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, (Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça. Concretamente, perante as queixas e reclamações dos cidadãos, por acções ou omissões dos entes públicos, o Provedor de Justiça dirige-se aos órgãos com responsabilidade no assunto, por via de recomendações, de modo a lograr a prevenção ou reparação de injustiças.

A recomendação é um dos instrumentos típicos de abordagem do Provedor de Justiça às Entidades Visadas, sempre que seja verificada a manifesta ilegalidade ou injustiça da sua actuação.



**Gráfico n.º 12:** Recomendações do Provedor de Justiça 2018-2021. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

No ano de 2021, o Provedor de Justiça emitiu **8 (oito) Recomendações** à diversas entidades sob o seu âmbito de actuação, nas mais variadas matérias.

O baixo número de recomendações, justifica-se na medida em que elas constituem a última *ratio*, a expressão mais alta e vigorosa do Provedor de Justiça, quando conclua que, de facto, se está perante uma ameaça ou violação de um direito fundamental. Sendo assim, na maior parte das vezes, a situação invocada é atendida e resolvida pela Entidade visada no âmbito da solicitação de esclarecimentos sobre o assunto, escusando-se, por conseguinte, de emitir a recomendação.

Assim, ao longo do ano de 2021 foram formuladas as Recomendações pela Provedora de Justiça sobre os seguintes casos:

**RECOMENDAÇÃO N.º 1:** Processo n.º 229/2021

A Directora Geral do Instituto Politécnico de Pescas – CEFOPESCAS foi instada a corrigir a ilegalidade, reintegrando uma funcionária, na sequência da privação de remunerações, devido a exclusão do seu nome da folha de salários do Instituto, sem a precedência do respectivo processo disciplinar.

**RECOMENDAÇÃO N.º 2:** Processo n.º 432-18/2021

O Administrador Municipal de Cacuaco, da Província de Luanda, recebeu a recomendação de proceder à entrega de novas parcelas aráveis de terreno a dois cidadãos, em compensação pelas expropriações que haviam sofrido, sem que se tenham observado os procedimentos legais cabíveis.

**RECOMENDAÇÃO N.º 3:** Processo n.º 157/2021

A Ministra do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação foi alvo de uma recomendação no sentido de se desencadear os procedimentos para a homologação e reconhecimento de certificados e diplomas passados pelo *Florida Christian University - FCU*, conforme a queixa do grupo de cidadãos, clamando pela regularização das suas situações académicas.

**RECOMENDAÇÃO N.º 4:** Processo n.º 147-15/2021

À Casa Militar do Presidente da República foi feita a recomendação de dar cumprimento a decisões judiciais, cujos conteúdos versavam sobre a condenação para o pagamento de quantia certa, a favor de um cidadão ligado à extinta Brigada Especial de Limpeza – BEL, e condenação na execução para a entrega de coisa certa, uma vez que a sentença condenatória do processo declarativo havia sido desatendida.

**RECOMENDAÇÃO N.º 5:** Processo n.º 227/2021

A Ordem dos Advogados de Angola mereceu a recomendação do Provedor de Justiça a fim de actuar em conformidade com a Constituição e a lei, pela deficiente e insuficiente prestação do advogado constituído, no âmbito de conflito laboral a um cidadão, garantindo os meios de pleno patrocínio judiciário, havendo a consequente substituição e responsabilização do anterior advogado.

**RECOMENDAÇÃO N.º 6:** Processo n.º 125/2021

A recomendação do Provedor de Justiça ao Ministério da Indústria e Comércio teve como finalidade proceder à abertura de um concurso público, por ser o instrumento apropriado para a efectivação da pretendida reclassificação de categorias, de inspectores e sub-inspectores, afectos à extinta Inspeção Geral do Comércio – IGC, devido à ocupação dos referidos postos por um grupo de cidadãos.

**RECOMENDAÇÃO N.º 7:** Processo n.º 207-20/2021

A Administração do Distrito Urbano do Benfica foi recomendada pelo Provedor de Justiça para a reafirmação da posse sobre um prédio rústico, posteriormente convertido em prédio urbano, em relação ao qual um cidadão reúne os requisitos legais para a protecção da posse, tendo sido objecto de desapropriação de espaço público.

**RECOMENDAÇÃO N.º 8:** Processo n.º 331-19/2021

O Ministério do Interior recebeu a recomendação do Provedor de Justiça para tomar medidas para que a Direcção Nacional do Serviço Penitenciário acautelasse as responsabilidades financeiras causadas à parte privada, pela ruptura unilateral do vínculo contratual em virtude da ocorrência de diferendos supervenientes no quadro do contrato firmado com a queixosa.

Em tese, pela sua característica de meio de último recurso, a recomendação emerge, normalmente, depois do desencadeamento de vias tendentes à obtenção da devida informação sobre o caso, com o necessário contraditório do órgão visado, pelo que, ela é a consequência natural da concretização do Dever de Cooperação com o Provedor de Justiça.

Em suma, a quantidade da cifra aparentemente escassa de recomendações, no ano em análise, resulta, por um lado, do esgotamento e satisfação dos assuntos, pelo uso dos meios de tomada de posição inicial pelo Provedor de Justiça (solicitação de esclarecimentos, inquéritos e visitas de constatação), tornando despiciendo o recurso ao meio de tomada de posição final (recomendação). Por outro lado, se deve às limitações e condicionalismos, de vária ordem, suscitados pelo cenário pandémico vivenciado também no nosso país.

## 1.8. Processos de Averiguações e de Investigação por Iniciativa Própria

No exercício da sua missão e mandato, o Provedor de Justiça recebe queixas e exposições dos cidadãos e instituições, estando obrigado a conferir tratamento a tais preocupações que habitualmente decorrem da iniciativa do cidadão. Todavia, esta não é a única forma do exercício das competências do Provedor de Justiça.

As redes sociais, enquanto realidade decorrente da sociedade da informação, permitem que a informação sobre as violações dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos possam ser do conhecimento oficioso do Provedor de Justiça, a quem hoje é exigível a tomada de acções em prol dos cidadãos, sobretudo, na sua relação de desproporcionalidade de protecção de direitos relativamente ao Estado.

Assim, a alínea c) do artigo 18.º e o artigo 28.º, ambos da Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, (Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça) prevêem que no âmbito das suas atribuições e competências, o Provedor de Justiça deve “instruir processos de mera averiguação das queixas dos cidadãos, por actos ou omissões praticados por agentes dos poderes públicos”.

Ao longo do ano de 2021 o Provedor de Justiça abriu seis (6) processos por iniciativa própria:

**O primeiro** caso tinha por objecto a notícia veiculada em alguns meios de comunicação social que envolvia algumas estudantes de determinado instituto de ensino privado que eram obrigadas a cortar os seus cabelos postigos longos, como condição para o acesso à sala de aulas;

**O segundo** caso teve a ver com a averiguação de uma informação veiculada a nível nacional e internacional pelo pai de uma menina de sete anos de idade que era supostamente abusada sexualmente por adultos, com o suposto encobrimento da mãe;

**O terceiro** caso reportava-se a uma situação vivenciada por um grupo de médicos, representantes do Sindicato dos Médicos de Angola, que reclamavam por uma audiência com a Ministra da Saúde, difícil de ser concretizada, a fim de serem ouvidos relativamente aos problemas que a classe enfrenta, apresentados no caderno reivindicativo;

**O quarto** caso envolvem um grupo de cidadãos que reivindicava um terreno no mercado da Petrangol contra a então Casa de Segurança do Presidente da República, tendo criado uma situação de motim reportado pela comunicação social, cujo relato chegou ao conhecimento da Provedora de Justiça;

**O quinto** caso tratava-se de uma situação que se consubstancia no exercício de abuso de poder perpetrado por alguns agentes da Polícia Nacional contra alguns cidadãos que, supostamente, não observavam as exigências estabelecidas pelas autoridades competentes para a observância das medidas de segurança contra a COVID -19.



O **sexto** caso diz respeito ao despedimento, sem justa causa, nem aviso prévio de uma cidadã, no âmbito da intervenção do Provedor de Justiça na defesa dos direitos, das liberdades e das garantias dos cidadãos e atendendo aos factos ocorridos, pelo facto da empresa a ter despedido sem ter instruído o devido processo disciplinar. Foram realizadas várias diligências no sentido de repor-se a legalidade, que culminou com a indemnização da referida trabalhadora, nos termos da Lei Geral do Trabalho.

Entretanto, durante o período em causa, a Provedora de Justiça desencadeou um mecanismo de mera averiguação, relacionado com a notícia de maus tratos de trabalhadores angolanos, atentatórias dos direitos fundamentais pela entidade patronal, na Zona Económica Especial.



## CAPÍTULO II - ACTIVIDADE ADMINISTRATIVA

### 2.1. Criação de Comissões e Grupos de Trabalho

Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça criou **16 (dezasseis)** Comissões de Trabalho, visando materializar o seu Plano de Actividades e exercer de modo cabal as suas competências.

	Nº DO DESPACHO	DATA DE CRIAÇÃO	ASSUNTO	COORDENADOR
1	001/GAB.PROVJUS/ 2021	26 de Janeiro	Comissão para Elaboração do Regulamento Interno da Provedoria de Justiça	Provedora de Justiça-Adjunta
2	004/GAB.PROVJUS/ 2021	26 de Fevereiro	Comissão para Celebração da Semana do Provedor de Justiça	Provedora de Justiça-Adjunta
3	006/GAB.PROVJUS/ 2021	3 de Março	Comissão de Avaliação de Desempenho do ano de 2020	Dra. Albertina Manuel
4	0039/GAB.PROVJUS /2021	19 de Julho	Comissão para a Tentativa de Mediação e Conciliação de Conflitos de Terras	Dr. Martinho Kussoka
5	0040/GAB.PROVJUS /2021	19 de Julho	Comissão para a Tentativa de Mediação e Conciliação de Conflitos de Terras	Dr. Martinho Kussoka
6	0042/GAB.PROVJUS /2021	19 de Julho	Comissão de Júri do Concurso Público de Ingresso	Secretário-Geral da Provedoria de Justiça
7	0043/GAB.PROVJUS /2021	19 de Julho	Comissão de Júri do Concurso Público de Acesso	Dr. Domingos Pedro Diogo
8	0044/GAB.PROVJUS /2021	20 de Julho	Comissão de Inquérito – Instauração de um Processo Disciplinar	Consultor da Provedora de Justiça
9	049/GAB.PROVJUS/ 2021	29 de Julho	Comissão de Trabalho para Elaboração do Plano de Reestruturação do Provedor de Justiça	Provedor de Justiça-Adjunto
10	0067/GAB.PROVJUS /2021	27 de Agosto	Comissão de Trabalho para Elaboração da Brochura da Semana do Provedor de Justiça	Director da Direcção de Intercâmbio e Cooperação Internacional
11	0086/GAB.PROVJUS /2021	1 de Outubro	Comissão Permanente do Provedor de Justiça Encarregue de Protecção Prioritária dos Direitos da Criança	Provedora de Justiça
12	0088/GAB.PROVJUS /2021	07 de Outubro	Comissão Preparatória para Criação das Condições de Celebração do Dia dos Direitos Humanos	Provedor de Justiça-Adjunto
13	0090/GAB.PROVJU S/2021	17 de Novembro	Comissão Permanente do Provedor de Justiça para Acompanhamento das Vítimas de Violência Doméstica	Provedor de Justiça-Adjunto

14	0091/GAB.PROVJUS /2021	15 de Novembro	Comissão para Elaboração do Relatório Anual de Actividades do Provedor de Justiça-2021	Provedor de Justiça-Adjunto
15	0093/GAB.PROVJUS /2021	5 de Novembro	Comissão de Avaliação para Actualização dos Procedimentos Concurais na Provedoria de Justiça.	Secretário Geral da Provedoria de Justiça.
16	0094/GAB.PROVJUS /2021	15 de Novembro	Comissão para Elaboração do Plano Anual de Actividades para o ano de 2022	Provedora de Justiça

**Quadro n.º 12:** Despachos relativos a criação de Comissões e Grupos de Trabalho. (Fonte: DAE/PROVJUS, 2021)

A título ilustrativo, apresentamos, em resumo, o conteúdo de algumas comissões, seu objecto e finalidade.

### **2.1.1. Comissão para a elaboração do Relatório Anual do Provedor de Justiça**

Considerando que o Provedor de Justiça remete anualmente ao Presidente da República, à Assembleia Nacional e à Procuradoria-Geral da República, o Relatório Anual de Actividades, nos termos do n.º 7 do artigo 212.º-A da Constituição da República de Angola, revista pela Lei nº 18/21, de 16 de Agosto, conjugado com as devidas adaptações com alínea m), do artigo 18º e os nºs 1 e 2, do artigo 21.º, ambos da Lei nº 29/20, de 28 de Julho (Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça), o Provedor de Justiça criou uma Comissão para a Elaboração do Relatório Anual de Actividades.

No âmbito do Despacho Interno n.º 091/2021, de 15 de Novembro, de Sua Excelência Provedora de Justiça, foi actualizada a Comissão de Redactores para a elaboração dos Relatórios Anuais do Provedor de Justiça, criada no âmbito do Despacho nº 003/GAB.PROVJUS/2017, de 24 de Janeiro e revogado posteriormente pelo Despacho nº 004/GAB.PROVJUS/2018, de 1 de Fevereiro, nos termos da alínea c) do nº 1 do artigo 18º da Lei nº 27/20, de 20 de Julho (Lei da Provedoria de Justiça).

A referida comissão visava essencialmente compilar todas as informações a respeito das actividades do Provedor de Justiça no âmbito da promoção, divulgação e defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais, levados a cabo no ano de 2021, no contexto interno e internacional.

### **2.1.2. Comissão de Avaliação de Desempenho relativa ao ano de 2020**

No âmbito do Despacho Interno n.º 006/2021, de 03 de Março, o Provedor de Justiça criou uma Comissão de avaliação de desempenho relativa ao ano de 2020, tendo em conta que a avaliação de desempenho constitui uma ferramenta que permite identificar e analisar o potencial de cada funcionário, auxiliando a aprimorar o desempenho das equipas, refinando a relação entre as diferentes hierarquias, mensurar a performance em relação às tarefas que se executam e às metas e resultados esperados por cada instituição ou serviço.

No âmbito do Despacho Interno n.º 0049/2021, de 29 de Julho, a Provedora de Justiça criou uma Comissão de trabalho para elaborar o Plano de Reestruturação do Provedor de Justiça, para o quinquénio de 2021-2025, para a concretização e desenvolvimento da sua missão na promoção e defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

Para a concretização e o desenvolvimento da missão do Provedor de Justiça na promoção e defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, para o quinquénio de 2021-2025, justificou o estabelecimento de vários objectivos estratégicos, com vista à melhoria da qualidade do Serviço do Provedor de Justiça. Neste sentido, e porque este Órgão foi criado justamente com o objectivo de contribuir para o aperfeiçoamento do exercício dos poderes públicos, no âmbito da actividade administrativa, era essencial para o Estado angolano privilegiar a qualidade no atendimento dos cidadãos que o procuram e dinamizar a sua estratégia de actuação.

A referida Comissão visa assegurar o prosseguimento da missão, visão e valores do Provedor de Justiça, defendendo os Direitos, Liberdades e Garantias dos cidadãos, e a efectivação do princípio da independência da instituição Provedor de Justiça.

### **2.1.3. Comissão para a Elaboração do Plano Anual de Actividades para o ano de 2022.**

No âmbito do Despacho Interno n.º 0094/2021, de 15 de Novembro, da Provedora de Justiça, foi criada uma Comissão para elaborar o Plano Anual de Actividades do Provedor de Justiça para o ano de 2022.

O Plano Anual de Actividades é um instrumento que reúne a descrição das actividades que se prevêem desenvolver ao longo de um determinado ano, de forma articulada e coerente, identificando os meios, executores, responsáveis, objectivos, período de execução e as acções necessárias para o alcance dos objectivos pretendidos para a defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos.

O objectivo da referida Comissão é proceder à compilação do plano das actividades que se pretendem efectivar no ano de 2022, enquanto instrumento de gestão nos termos da alínea a), do nº 1, do artigo 18º, da Lei nº 27/20, de 20 de Julho (Lei do Estatuto da Provedoria de Justiça). Essas actividades estão enquadradas no contexto interno e internacional no âmbito da defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

### **2.1.4. Comissão Permanente do Provedor de Justiça para Acompanhamento das Vítimas de Violência Doméstica.**

A Comissão Permanente do Provedor de Justiça encarregue do acompanhamento dos cidadãos em situação de vulnerabilidade foi criada através do Despacho Interno n.º 90/2021, de 29 de Novembro, tendo por objecto adoptar medidas de natureza preventiva, visando o reforço das garantias administrativas do Estado, a fim de se promover uma efectiva protecção dos direitos,

liberdades e garantias dos cidadãos em situação de especial vulnerabilidade, permanente ou provisória, no caso, as mulheres angolanas, face aos actos ou omissões dos órgãos e serviços da Administração Pública.

No que concerne ao âmbito da promoção e protecção dos Direitos da Mulher em Angola, existem diversos mecanismos de promoção e protecção da Mulher, quer sejam mecanismos legais e institucionais, quer seja a nível do Executivo, que traçam as políticas públicas destinadas à mulher. A Constituição angolana consagra no artigo 23.º, os direitos e deveres iguais para homens e mulheres, prevendo igualmente a punição para a discriminação e privilégios com base no género.

Para o efeito, constituem objectivos da Comissão: estabelecer acordos de cooperação com as instituições que têm por escopo a defesa dos direitos das mulheres, nomeadamente: a Ministra de Estado para a Área Social, o Ministério da Acção Social Família e Promoção da Mulher, o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos, ONG'S, OAA, Ministério do Interior; solicitar a cada instituição que indique um ponto focal, com vista a facilitar a articulação institucional; e expandir as linhas telefónicas de ajuda e partilha de informação relativa a abusos ou violações contra a mulher.

### **2.1.5. Comissão Permanente do Provedor de Justiça encarregue da Protecção Prioritária dos Direitos da Criança**

No âmbito do Despacho Interno n.º 86/2021 de 1 de Outubro, a Provedora de Justiça criou a Comissão Permanente do Provedor de Justiça, encarregue da Protecção Prioritária dos Direitos da Criança, tendo como objectivo estabelecer mecanismos de articulação institucional, quer seja a favor da mais desprotegida e vulnerável infância, quer seja nos casos de delinquência infanto-juvenil, a fim de contribuir para uma melhor estratégia do sistema de justiça.

O papel do Provedor de Justiça enaltece a estrutura do Estado Democrático e de Direito, mas acima de tudo, importa que funcione, para que os cidadãos saibam que se trata de uma instituição de recurso, com a qual podem contar para a defesa dos seus direitos.

A Complexidade e diversidade de questões que se colocam ao Provedor de Justiça, em matéria de infância e juventude, reclamam a intervenção de um organismo proactivo que controle o respeito pelos direitos fundamentais deste grupo etário. Com efeito, o Provedor de Justiça deverá criar uma postura pautada pela proximidade e promover o diálogo, se possível permanente, com todos os actores quer públicos, quer privados, que têm por escopo a protecção da criança.

No entanto, através de uma linguagem e meios adequados, o Provedor de Justiça deverá ser acessível a todas as crianças, incentivando espaços de diálogo e de contacto directo com os jovens, a fim estimular a sua participação activa na sociedade e promover a construção de uma cidadania social e responsável.

N.º	OBJECTIVOS PREVISTOS	OBJECTIVOS ALCANÇADOS	TAREFAS POR REALIZAR
1	<b>Estreitar relações de cooperação institucional, no âmbito da Protecção e defesa dos direitos das Crianças e das Mulheres em situação de vulnerabilidade.</b>	<p>Realizado o encontro entre a Provedora de Justiça e a Ministra de Estado para a Área Social</p> <p>Criado Grupo de Trabalho entre o Provedor de Justiça e o MININT, com vista a traçar um plano e cronograma de actividades em concertação com os pontos focais.</p> <p>Apresentada a proposta de Acordo de Cooperação com o MASFAMU visando a partilha de informações no âmbito dos segmentos sociais vulneráveis – crianças, mulheres e idosos.</p> <p>Elaborada proposta de Acordo de Cooperação com a OAA.</p> <p>Alargada a parceria com a sociedade civil cujo objecto tem a ver com a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.</p>	<p>Realizar visitas às comunidades minoritárias de Angola, designadamente, no Município de Moçâmedes, Província do Namibe.</p> <p>Apresentar o primeiro relatório bilateral sobre acções realizadas.</p> <p>Assinar Acordo entre o Provedor de Justiça e o MASFAMU.</p> <p>Assinar Acordo entre Provedor de Justiça e OAA.</p> <p>Realizar encontros e audiências com associações da Sociedade Civil.</p>
2	<b>Exercer advocacia no âmbito do reforço institucional com o MASFAMU e o Julgado de Menores.</b>	Realizadas reuniões e manifestado o posicionamento da Provedora de Justiça a nível do Conselho de Coordenação Judicial.	Efectuar diligências junto à Assembleia Nacional e o Ministério da Justiça e dos Direitos Humanos para a revisão da legislação em vigor.
3	<b>Recomendar a criação de Centros de Reeducação de Menores.</b>	Formuladas recomendações nas Províncias do Uíge, Benguela, Bié e Huambo .	Inaugurar o Centro de Reeducação de Menores no Huambo, no ano de 2022, bem como a adaptação de espaços na província do Bié.
4	<b>Estreitar parceria de cooperação com a OAA, visando identificar e comunicar ao Provedor de Justiça casos de pedido de Assistência Judiciária para Mulheres que tenham sofrido algum tipo de abuso ou violação de outros direitos.</b>	Solicitado encontro Bilateral entre o Provedor de Justiça e o Bastonário da OAA visando aprimorar a coordenação sobre os processos de assistência e patrocínio judiciário.	Disponibilizar informações conjuntas sobre o Provedor de Justiça e o Instituto de Assistência e Patrocínio Judiciário.

**Quadro n.º 13:** Quadro de balanço agregado da Comissão Permanente do Provedor de Justiça Encarregue do Acompanhamento dos Cidadãos em Situação Especial de Vulnerabilidade e da Comissão Permanente do Provedor de Justiça Encarregue da Protecção Prioritária dos Direitos da Criança. (Fonte: GAB/PROVJUS, 2021)

## 2.2. Encontros de Cortesia

No âmbito da sua actividade, a Provedora de Justiça manteve encontros de cortesia com Titulares de órgãos de Soberania, como abaixo se descreve:

### 2.2.1. Presidente da Assembleia Nacional

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, foi recebida em audiência por Sua Excelência o Presidente da Assembleia Nacional, Dr. Fernando da Piedade Dias dos Santos, no dia 23 de Novembro de 2021, tendo abordado sobre temas relativos às linhas de força do seu mandato 2021-2026, bem como informar sobre a sua eleição como Directora Regional do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI) para a Região África.

Na sequência, foram apresentadas algumas preocupações da Instituição, designadamente, a necessidade de uma sede para albergar o Provedor de Justiça e respectivos serviços, o alargamento dos Serviços Provinciais do Provedor de Justiça em todo o território nacional, bem como a melhoria das condições orçamentais da Provedoria de Justiça.



Foto n.º 2 - Sua Excelência Presidente da Assembleia Nacional, Dr. Fernando da Piedade Dias dos Santos e a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo.

### 2.2.2. Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 30 de Agosto de 2021, no seu Gabinete, um encontro de cortesia, com a Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional, Dra. Laurinda Jacinto Prazeres Cardoso, em que passaram em revista, o actual quadro das duas instituições.

Na ocasião, a Provedora de Justiça referiu que a Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, Lei que aprova a Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça, prevê que esta entidade emita pareceres sobre matérias relativas aos actos legislativos, através do mecanismo da declaração da inconstitucionalidade abstracta, sucessiva, sobre leis que sejam aprovadas e que violem os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

Durante o encontro, ambas as entidades reafirmaram o desejo em cooperar em matéria de defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos. As duas entidades comprometeram-se, doravante, em manter encontros regulares para, dentre outros, discutir matérias de interesse comum.



Foto n.º 3 - Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional, Dra. Laurinda Prazeres Monteiro Cardoso, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo e o Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Agualdo Guedes Cristóvão.

## **2.3. Encontros Bilaterais com as Entidades Públicas no Âmbito da Actuação do Provedor de Justiça**

No âmbito das suas atribuições e competências o Provedor de Justiça reuniu ao longo do ano de 2021 com **14 (catorze)** entidades e instituições públicas e privadas, visando reforçar o mecanismo de cooperação, diálogo e de promoção de soluções para mitigar as dificuldades que são submetidas ao Provedor de Justiça pelo cidadão. Assim, foram realizadas as reuniões que abaixo referimos em síntese:

### **2.3.1. Ministério do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação**

O Provedor de Justiça da República de Angola, Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto reuniu-se no dia 21 de Janeiro de 2021 com Sua Excelência a Ministra do Ensino Superior, Ciência, Tecnologia e Inovação, Dra. Maria do Rosário Teixeira de Alva Sequeira Bragança Sambo, na Sala de reuniões do 11º andar do Palácio da Justiça. O encontro teve como objectivo geral manifestar a intenção e o propósito que o Provedor de Justiça tinha de realizar uma Mesa Redonda que a envolvesse aquele Departamento Ministerial.



O encontro permitiu apresentar algumas preocupações do Provedor de Justiça ligadas ao sector, entre as quais:

- a) A melhoria da qualidade do corpo docente das universidades;
- b) A situação dos constantes aumentos das propinas nas Universidades privadas;
- c) As sucessivas multas derivadas do pagamento tardio das propinas aos estudantes do ensino superior;
- d) As gritantes dificuldades no processo para o reconhecimento dos diplomas e certificados pelo Instituto Nacional de Avaliação, Acreditação e Reconhecimento de Estudos do Ensino Superior (INAAREES);
- e) A falta de condições de biossegurança e a falta de infra-estruturas adaptadas para estudantes portadores de deficiência, nas instituições de ensino superior.

Do encontro foram extraídas algumas conclusões e sugestões, tendo em conta a necessidade de garantir a defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos; salientou-se que seria imperioso, tendo em conta as atribuições e competências das duas instituições, que se cooperasse e traçasse um conjunto de mecanismos, visando a mitigação das dificuldades ou problemas que chegam ao Provedor de Justiça, que, por iniciativa própria deve intervir.

### **2.3.2. Ministério dos Transportes**

O Provedor de Justiça da República de Angola, Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto reuniu-se no dia 22 de Janeiro de 2021 com Sua Excelência o Ministro dos Transportes, Dr. Ricardo Daniel Sandão Queirós Viegas de Abreu, no formato virtual, através da Plataforma ZOOM, às 9h horas. O encontro teve como objectivo geral apresentar as principais linhas de força das acções futuras de cooperação, com vista a uma melhor preparação e organização da Mesa Redonda com o Ministério dos Transportes.

Na sequência, o Provedor de Justiça da República de Angola manifestou a importância e o objectivo da realização da Mesa Redonda, destacando o facto da actividade fundamental do Provedor de Justiça estar relacionada com a protecção e promoção dos direitos, das liberdades e das garantias dos cidadãos, tendo analisado com o Ministro dos Transportes algumas das questões que os cidadãos enfrentam, no dia-a-dia, relacionadas com a mobilidade destes, entre as quais:

- a) Queixas de cidadãos relacionadas com as viaturas que estes disponibilizaram para prestar serviços, no período de conflito armado, aos Governos Provinciais e que até ao momento não lhes foi conferida qualquer indemnização;
- b) A situação do clamor da população, relativamente às enchentes nas paragens dos autocarros, situação que provoca o desrespeito das regras implementadas para a prevenção da COVID-19;
- c) A necessidade de uma política de actuação, concernente às várias empresas do sector público que prestam alguns serviços relacionados com os transportes, nomeadamente o licenciamento, fiscalização e inspecção da actividade do sector dos transportes, tendo

em linha de conta a necessidade de uma melhoria da segurança rodoviária, ferroviária e marítima, bem como a segurança do sistema da aviação civil.

- d) A questão da aprovação do Regulamento para a venda de viaturas aos Titulares de cargos de Direcção e Chefia de forma participada, cuja promessa foi feita quando foi aprovada a Lei n.º 11/17, de 06 de Julho, Lei que altera a Lei n.º 18/10, de 06 de Agosto (Lei do Património Público).

Do encontro foram extraídas algumas conclusões e sugestões, tendo em conta a necessidade de garantir a defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos; salientou-se que seria imperioso, no âmbito das atribuições e competências das duas instituições, para que se cooperasse e traçasse um conjunto de mecanismos, visando a mitigação das dificuldades ou problemas que chegam ao Provedor de Justiça, que, por iniciativa própria deve intervir.

### **2.3.3. Ministério da Educação**

O Provedor de Justiça da República de Angola, Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto, reuniu-se no dia 22 de Janeiro de 2021, pelas 12h00, de modo presencial, com Sua Excelência a Ministra da Educação, Dra. Luísa Maria Alves Grilo, na sala nobre das instalações da Provedoria de Justiça, sita no 11.º andar do edifício do Palácio da Justiça.

O referido encontro foi de carácter preparatório para a Mesa Redonda que o Provedor de Justiça pretendia realizar com alguns ministérios e outros serviços em parceria com o Representante para Angola do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Nesta conformidade, foram analisadas algumas questões recorrentes, apresentadas pelos cidadãos e outras constatadas pelo Provedor de Justiça, designadamente:

- a) A existência de um grau elevado de analfabetismo, apesar de constar do Plano de Desenvolvimento Nacional o programa para a alfabetização dos cidadãos;
- b) O insucesso e o abandono escolar, sobretudo nas zonas rurais;
- c) As queixas dos cidadãos sobre os concursos públicos de ingresso realizados pelo Ministério da Educação;
- d) A morosidade nos processos de enquadramento e reconversão de carreiras que afecta negativamente a situação laboral de docentes;
- e) A existência de crianças fora do sistema de ensino;
- f) A deficiência dos estudantes do ensino de base e médio, na disciplina de língua portuguesa, que se reflecte negativamente no ensino superior e na sua inserção no mercado de trabalho;
- g) A falta de fiscalização do modo como são leccionadas as aulas na maioria das escolas do País, tendo sido solicitado maior intervenção dos inspectores, por haver queixas de pais questionando a competência dos docentes.

Em conclusão, as duas instituições reiteraram o engajamento na cooperação com o Provedor de Justiça, reconhecendo que a qualidade da educação não é a melhor, mas são os factores acima descritos que concorrem para o constrangimento ao bom funcionamento do serviço de educação e que o Ministério da Educação trabalharia com todo o afinco, com a consciência de

que nem tudo depende deste Ministério, porque tem limitações, mas tem lançado as sementes a fim de ser alcançada a excelência no sistema de educação e ensino no País.

### **2.3.4. Ministério da Saúde**

O Provedor de Justiça da República de Angola, Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto, reuniu-se no dia 09 de Março de 2021, às 12 horas, com Sua Excelência, a Ministra da Saúde, Dra. Sílvia Lutucuta, de modo virtual através da plataforma Zoom. O encontro teve como objectivo central partilhar os propósitos e necessidades que o Provedor de Justiça tem na realização de uma Mesa Redonda, no quadro da actividade de promoção da defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos.

Durante o encontro foram analisadas algumas questões relativas ao tratamento dos cidadãos a nível dos estabelecimentos públicos de saúde e da situação sanitária do país, com base nas queixas recebidas pelo Provedor de Justiça, com ênfase para o seguinte:

- a) A necessidade de assistência médica e medicamentosa de proximidade, nas zonas rurais e interurbanas, em virtude de alguns cidadãos recorrerem ao tratamento tradicional, como alternativa;
- b) A morosidade e falta de humanização no atendimento dos pacientes, em especial as grávidas, que propicia os casos de corrupção a nível dos Hospitais e Centros de Saúde públicos;
- c) A falta de capacidade médica e medicamentosa nos Centros de Saúde, através da criação de um mecanismo de controlo dos funcionários da saúde e a obrigatoriedade de existência de um livro de reclamações em todas as unidades sanitárias;
- d) A limitação de recursos financeiros e de formação técnica dos profissionais do sector da Saúde, na medida em que em 45 anos de independência, apenas foram formados 2000 especialistas;
- e) A necessidade de investimento nas tecnologias para auxiliar a medicina, a melhoria da qualidade das infra-estruturas existentes, construção de hospitais e centros de saúde.

Concluiu-se que apesar dos constrangimentos, o sistema de saúde teve um grande ganho com a descentralização financeira em que cada província e município tem o seu próprio orçamento, pelo que é imperioso que, na base das atribuições e competências das duas instituições, o Provedor de Justiça e o Ministério da Saúde cooperem e desenvolvam um conjunto de mecanismos, visando a mitigação das dificuldades ou problemas que são submetidos ao Provedor de Justiça pelos cidadãos, e das situações que, nos termos da lei, são de iniciativa própria e deve intervir.

### **2.3.5. Ministério da Cultura, Turismo e Ambiente.**

A Provedora de Justiça-Adjunta, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve um encontro de trabalho no dia 29 de Março de 2021, as 11 horas, via ZOOM, com Sua Excelência, Secretária de Estado

para o Ambiente, Dra. Paula Francisco Coelho, tendo como objectivo a preparação da Mesa Redonda do Provedor de Justiça, em colaboração com o PNUD.

Durante o encontro foram abordadas algumas preocupações que chegaram ao Provedor de Justiça, entre as quais:

- a) O direito a um ambiente sadio, tendo sido analisados os problemas estruturais de natureza social e a situação dos resíduos sólidos urbanos;
- b) A poluição do ar e a questão do desmatamento, bem como a existência de poucas zonas verdes em Angola e o seu impacto;
- c) A extinção de determinadas espécies da biodiversidade angolana, desde animais, plantas e as medidas de protecção, na perspectiva de interesses difusos;
- d) A questão da degradação dos solos e a situação do êxodo rural, assim como os problemas a eles inerentes;
- e) A actividade turística como uma indústria que depende, em grande parte, do factor humano, a construção de equipamentos e a elevação dos níveis culturais e profissionais dos técnicos;
- f) A problemática da violação de direitos nas áreas da Cultura, Turismo e Ambiente;
- g) O abandono a que são sujeitos a maior parte dos artistas, que não têm uma velhice assegurada, tendo em conta que não existe um seguro para os artistas que reivindicam por um apoio na velhice, muitas vezes só recebem algum apoio quando estão em estado terminal.

Na ocasião, foi apresentada uma informação sobre o grau de cooperação das áreas que integram o Ministério da Cultura, Turismo e Ambiente com o Provedor de Justiça, desde o ano de 2018, e ficou assente que o encontro era mais um ponto de convergência e de chamada de atenção sobre as questões ambientais, uma vez que no que tange aos resíduos, existe uma estratégia nacional de saneamento, um programa específico e um plano de contingência a nível local e nacional, no sentido de tornar a Província de Luanda como um modelo para as demais províncias.

Concluiu-se que o Ministério da Cultura, Turismo e Ambiente possui iniciativas legislativas para a protecção do ambiente e que estão em curso acções que visam garantir apoio social aos artistas com o apoio da banca comercial. Assim, na base das atribuições e competências das duas instituições, o Provedor de Justiça e o Ministério da Cultura, Turismo e Ambiente devem cooperar e desenvolver mecanismos que tenham por objecto mitigar as dificuldades dos cidadãos.

### **2.3.6. Ministério do Interior**

A Provedora de Justiça-Adjunta, na qualidade de Provedora de Justiça em Exercício, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve um encontro de trabalho com Sua Excelência, o Ministro do Interior, Dr. Eugénio César Laborinho, no dia 14 de Abril de 2021, no formato virtual. Na ocasião foi analisada a necessidade de reforço do papel e mandato do Provedor de Justiça, bem como a partilha de informações sobre a realização da Mesa Redonda.

Durante o encontro foram apresentadas as principais preocupações dos cidadãos que carecem de maior atenção do Ministério do Interior, entre as quais:

- a) A necessidade de melhorar as condições e acompanhamento jurídico dos cidadãos que se encontram nos Estabelecimentos Penitenciários e Celas de Trânsito, a nível do País;
- b) O aumento da criminalidade no País e a dificuldade de patrulhamento em determinados locais;
- c) A averiguação dos actos de corrupção que se constata no sector da Polícia;
- d) O abuso de poder praticado por alguns agentes da Polícia Nacional.
- e) Os constantes assaltos de que são vítimas alguns cidadãos, provocando insegurança.

Como resultado do encontro foram extraídas algumas conclusões e sugestões, tendo em conta a necessidade de garantir a defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos, tendo sido reforçada a necessidade de maior aproximação, na base das suas atribuições e competências, entre o Provedor de Justiça e o Ministério do Interior, visando cooperar e desenvolver mecanismos que assegurem a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, no âmbito de segurança e ordem pública.

### **2.3.7. Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social**

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 15 de Setembro, às 15h30, um encontro de concertação com o Secretário de Estado para a Comunicação Social, Dr. Nuno dos Anjos Caldas Albino, na Sala de Reuniões do 11.º Piso da Provedoria de Justiça, tendo como objectivo geral a análise do Projecto de Protocolo de Parceria Institucional entre o Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social e o Provedor de Justiça.

Durante o encontro foram analisadas as acções que o Provedor de Justiça pretende divulgar para conferir maior visibilidade às actividades realizadas, bem como a promoção de actividades de sensibilização em matéria da defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos. O encontro teve como base dois propósitos essenciais:

- a) A análise do projecto de Protocolo de Parceria entre o Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social e o Provedor de Justiça como um Órgão Independente;
- b) A forma de como será divulgado o papel, função e a missão do Provedor de Justiça, a nível dos órgãos de comunicação social.

O actual Protocolo visa substituir o anterior, datado de 09 de Novembro de 2014, visto que, não foram implementadas algumas acções. Por seu turno, o Plano de comunicação Institucional do Provedor de Justiça tem a projecção de ser mais envolvente e claro no seu enfoque, em prol da

divulgação das actividades do Provedor de Justiça na defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos.

Concluiu-se que a existência de um Plano de Comunicação do Provedor de Justiça é essencial para que, de forma mais prática, se faça chegar ao cidadão, informações úteis sobre a função e a missão deste Órgão, tendo em conta que muitos ainda desconhecem a sua existência, criando assim espaços de maior intervenção para o esclarecimento das funções e missão da Provedor de Justiça aos cidadãos, quer na Rádio, quer na Televisão.

### **2.3.8. Ministério das Relações Exteriores**

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 15 de Setembro de 2021, às 10h00, um encontro de concertação com Sua Excelência Ministro das Relações Exteriores, Embaixador Tété António, no âmbito do reforço da colaboração entre o Provedor de Justiça e as instituições do Estado.

Durante o encontro, a Provedora de Justiça apresentou algumas preocupações dos cidadãos que ocorrem aos seus serviços, entre as quais:

- a) O aumento do apoio institucional e a simplificação dos formalismos no processo de estabelecimento de Acordos de cooperação com instituições congéneres e organizações internacionais, principalmente na fase pós-assinatura, pelo facto do Provedor de Justiça não dispor de iniciativa legislativa;
- b) A necessidade de maior coordenação com o MIREX, atendendo os acordos recíprocos a celebrar entre o Provedor de Justiça de Angola e os seus homólogos de outros países, particularmente no que concerne ao acesso dos cidadãos e imigrantes residentes de outros países;
- c) Desenvolver acções que tenham por objectivo conferir maior visibilidade às matérias relativas aos Direitos Humanos, Estado Democrático de Direito e Boa Governança;
- d) O esclarecimento de questões apresentadas por Diplomatas relativas às dificuldades financeiras, por atrasos salariais ou outros constrangimentos de tesouraria e administrativos;
- e) A melhoria dos procedimentos para o ingresso e acesso à carreira diplomática, tendo em conta as reclamações de alguns diplomatas.

Concluiu-se que há a necessidade urgente das Missões Diplomáticas e Postos Consulares contribuírem de forma amplamente positiva para prestar a assistência e o apoio necessários aos cidadãos angolanos, devendo ser criado um mecanismo de fiscalização e controlo de reclamações e queixas relativamente aos serviços prestados aos cidadãos angolanos residentes no exterior do País. Para o efeito, foi analisada a necessidade de divulgação do papel e mandato do Provedor de Justiça e a possibilidade dos cidadãos no exterior do País poderem apresentar queixas por intermédio das Missões Diplomáticas.

### 2.3.9. Ministério da Agricultura e Pescas

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 27 de Setembro de 2021, um encontro de concertação com Sua Excelência o Ministro da Agricultura e Pescas, Dr. António Francisco de Assis, tendo como objectivo balancear as queixas que chegam ao Provedor de Justiça e os casos que o preocupam, relacionados com o Ministério da Agricultura e Pescas, bem como estabelecer uma cooperação mais profícua, que tenha por objectivo a protecção dos direitos, liberdades e garantias do cidadão.

Na ocasião, foram analisadas as seguintes preocupações dos cidadãos:

- a) Os problemas na Agricultura e respectiva produção, que não têm crescido, na medida das necessidades do desenvolvimento económico nacional, e de acordo com o correspondente aumento do consumo interno dos produtos e particularmente da diversidade alimentar;
- b) A problemática do acesso e utilização da terra, o subaproveitamento das terras, que geram constrangimentos a nível do mercado, com repercussão no aumento dos preços dos bens de consumo básico;
- c) A problemática do emprego na área da agricultura, bastante notável a nível do País.
- d) A rejeição dos produtos nacionais em favor do aumento dos importados;
- e) A burocracia no processo de atribuição de licenças no domínio da actividade pesqueira, agrícola e florestal;
- f) A falta de espaços adequados, higienização para a venda e tratamento do peixe, resultado de uma desorganização, que reduz a arrecadação de receitas para o OGE.

Na ocasião, o Ministro da Agricultura e Pescas clarificou que Angola é um dos Países de África que tem uma costa marítima extensa, mas, muitas vezes, há dificuldades na aquisição do peixe ou marisco, por serem muito caros, na medida em que a maior parte da actividade pesqueira é realizada informalmente com bastantes problemas de conservação, venda, fiscalização das embarcações artesanais, semi-artesanais e industriais. Todavia, considerou que nos últimos cinco anos, a agricultura e a pesca, são os ramos que mais cresceram no País, com 5% no ano de 2020.

Concluiu-se que entre os principais problemas da Agricultura no País está o atraso no conhecimento técnico e científico sobre a matéria e o facto de actualmente, os empreendedores da agricultura serem cidadãos provenientes do sector da construção civil, sem a necessária experiência e sensibilidade. Em relação ao sector das florestas e das pescas, as licenças só são atribuídas aos angolanos, mas estes cedem as suas licenças a estrangeiros, que, em muitos casos, devastam as florestas e sem preocupação com a sustentabilidade do ecossistema, daí que se torna necessário o reforço dos mecanismos de regulação e fiscalização.



Foto n.º 4 - Sua Excelência Ministro da Agricultura e Pescas, a Provedora de Justiça, o Provedor Adjunto e Titulares de Cargos de Direcção e Chefia das duas Delegações.

### 2.3.10. Ministério da Indústria e Comércio

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 16 de Novembro de 2021, às 14h00, um encontro de concertação com Sua Excelência, o Ministro da Indústria e Comércio, Dr. Victor Fernandes, no edifício do referido Ministério, visando partilhar os propósitos e necessidades do Provedor de Justiça com o Departamento Ministerial.

Durante o encontro foram apresentadas algumas preocupações ligadas ao sector, entre as quais:

- a) O desconhecimento pelos cidadãos das políticas públicas relativas à actividade comercial em Angola e a qualidade dos produtos industriais nacionais;
- b) O desconhecimento pelos cidadãos dos procedimentos de simplificação administrativa do sector;
- c) A necessidade de apoio e esclarecimentos aos agentes económicos das micro, pequenas e médias empresas industriais sobre os mecanismos de acesso ao financiamento;
- d) A falta de condições de trabalho na indústria, designadamente, nos domínios de segurança, higiene e salubridade dos locais de trabalho;
- e) A situação laboral dos funcionários e trabalhadores, em idade de reforma, das antigas empresas públicas extintas ou encerradas, não resolvidas até ao momento.
- f) A fraca fiscalização dos produtos e de sanções dos agentes que atentam contra os direitos dos consumidores;
- g) O reforço de medidas no domínio da segurança alimentar e das reduzidas políticas públicas e a necessidade de coordenação com outros órgãos e serviços;
- h) A reduzida aplicação de medidas sanitárias e fitossanitárias em vigor para a protecção da vida e saúde humana, animal e vegetal.



Concluiu-se que se torna imperioso, na base das atribuições e competências das duas instituições, Provedor de Justiça e o Ministério da Indústria e Comércio, cooperarem e desenvolverem um conjunto de mecanismos, com vista a mitigar as dificuldades ou problemas que são submetidos ao Provedor de Justiça, e das situações que, nos termos da lei, este Órgão, por iniciativa própria deve intervir.

### **2.3.11. Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social**

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 13 de Novembro de 2021, às 10h00, um encontro de concertação com Sua Excelência, a Ministra da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social, Dra. Teresa Rodrigues Dias, com o objectivo de reforçar a colaboração entre o Provedor de Justiça e as instituições do Estado.

Na sequência do encontro, foram apresentadas algumas preocupações dos cidadãos que acedem ao Provedor de Justiça, entre as quais:

- a) A necessidade de melhoria da política salarial dos funcionários e agentes administrativos da Administração Pública;
- b) A necessidade de adopção de políticas públicas, visando o contínuo reforço da formação e aperfeiçoamento profissional;
- c) A necessidade de melhoria dos mecanismos de protecção e fiscalização das condições de segurança e saúde no trabalho, em especial para os grupos mais vulneráveis;
- d) O aumento da informação pública sobre os requisitos e formas de acesso dos jovens, aos postos de trabalho, através dos programas dos centros do Instituto Nacional de Emprego e Formação Profissional (INEFOP);
- e) A necessidade de maior divulgação do programa de estágio profissional;
- f) A necessidade de reflexão, em conjunto, sobre os mecanismos necessários para diminuir a burocracia que se verifica na concessão da pensão de sobrevivência e na definição de políticas públicas no âmbito da protecção social obrigatória;
- g) Os problemas resultantes da redução dos rendimentos dos trabalhadores nas situações de falta ou diminuição da capacidade de trabalho, na maternidade, no desemprego e na velhice e a questão do subsídio de maternidade;
- h) A falta de aplicação de multas sobre as infracções cometidas pelas entidades empregadoras pela não inscrição dos trabalhadores ou a ausência de contribuição no Sistema Nacional de Segurança Social.

Concluiu-se que existem melhorias, mas há a necessidade urgente de se reflectir em torno das políticas e medidas de reforma no domínio da modernização e simplificação administrativa, através da criação de mecanismos de fiscalização e controlo, de reclamações e queixas relativamente aos serviços da Administração Pública. Neste sentido, a reforma do Instituto Nacional de Segurança Social foi considerada como indispensável para a garantia da justiça contributiva e a protecção social.

### **2.3.12. Ministra de Estado para a Área Social.**

A Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, foi recebida em audiência por Sua Excelência a Ministra de Estado para a Área Social, Dra. Carolina Cerqueira, no dia 25 de Novembro de 2021, tendo como agenda de trabalho a abordagem de temas relativos às linhas de força para o seu mandato como Provedora de Justiça, e como Directora do Instituto Internacional de Provedores de Justiça (I.O.I) para África, bem como os desafios no cumprimento da sua missão de defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos e as questões sociais dos cidadãos que nos preocupam.

Durante o encontro foram apresentadas as preocupações dos cidadãos que chegam ao Provedor de Justiça de Angola, em especial, as seguintes:

- a) Os casos de violação dos direitos da criança, das mulheres e dos idosos;
- b) Abuso de poder e ocupação ilegal de terrenos, por cidadãos detentores de cargos públicos;
- c) A falta de condições em alguns estabelecimentos de ensino e educação;
- d) A falta de cuidados e humanização nos serviços de saúde;
- e) A escassez de centros de reeducação de menores em conflito com a lei
- f) A necessidade de redução do preço da cesta básica, entre outras.

Sua Excelência, a Ministra de Estado para Área Social, felicitou a Provedora de Justiça pela eleição ao cargo de Directora Regional do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI) para a Região África e reiterou o apoio contínuo na sua missão de defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos. Realçou ainda que os programas de inserção de crianças no sistema de educação, com a construção de cerca de 800 escolas, permitiu melhorar as carências e destacou, de igual modo, o desafio que os cidadãos enfrentam em virtude da pandemia da COVID-19, associado ao crescimento da taxa demográfica em Angola e a necessidade de maior protecção e defesa dos direitos da criança.

Apresentou a sua disponibilidade de cooperar com a Provedora de Justiça em todas as questões relacionadas com a área social para a melhoria dos direitos dos cidadãos.



Foto n.º 5 - Sua Excelência a Ministra de Estado para a Área Social, Dra. Carolina Cerqueira e a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo.

### **2.3.13. Correios e Telégrafos de Angola.**

Na sequência das negociações e encontros mantidos por uma equipa técnica coordenada pelo Provedor de Justiça-Adjunto, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo e o Presidente do Conselho de Administração dos Correios e Telégrafos de Angola, Eng<sup>o</sup> Walter Alexandre Pereira Teixeira, celebraram no passado dia 5 de Dezembro de 2021 um Acordo de Cooperação assente no artigo 34.º da Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça, que consiste na possibilidade de gratuidade de toda a correspondência referente à actividade do Provedor de Justiça, dado o seu carácter público, e a sua missão na defesa da magistratura do cidadão.

O acordo permite o envio e a recepção gratuitas de serviços e correspondência do Provedor de Justiça a nível internacional, nacional e local reduzindo uma despesa estimada em quinhentos mil a um milhão de kwanzas para distribuição de correspondência dentro e fora do País, anualmente.

A Provedora de Justiça realçou que o protocolo vai permitir que ambas as instituições tenham, de agora em diante, a vantagem de prestar uma maior assistência aos seus utentes e aproximá-los mais, consubstanciada no lema: <<o cidadão é a maior preocupação do Provedor de Justiça, o cidadão é a nossa maior ocupação>>.

O Presidente do Conselho de Administração dos Correios e Telégrafos de Angola destacou que a instituição que dirige tem também a noção da responsabilidade social, tendo afirmado o seguinte “Abraçamos a presente iniciativa a fim de levar os serviços do Provedor de Justiça ao cidadão, pois, achamos oportuna esta cooperação, porquanto o Provedor de Justiça representa o cidadão, sendo que nós representamos a comunicação e a interligação com os cidadãos.”

O Acordo de Cooperação assinado contém 8 (oito) cláusulas e assenta no carácter eminentemente público dos serviços prestados pelo Provedor de Justiça, na defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, conforme a Lei nº 29/20, de 28 de Julho (Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça), razão pela qual nela foi reservado um tratamento privilegiado da correspondência referente à actividade do Provedor de Justiça, determinando a sua gratuidade e atendendo ao facto da Empresa Nacional de Correios e Telégrafos de Angola – Correios de Angola, E.P ser uma instituição pública, que está no mercado há mais de 200 anos e que presta serviços de correspondência.

### **2.3.14. Banco de Poupança e Crédito**

A Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, manteve no dia 16 de Setembro de 2021, às 10h00, um encontro virtual de concertação, pela plataforma Zoom, com Sua Excelência, o Presidente do Conselho de Administração do Banco de Poupança e Crédito, Dr. António André Lopes, visando reforçar a colaboração entre o Provedor de Justiça e as instituições do Estado.

Na sequência do encontro, foram apresentadas algumas preocupações dos cidadãos que ocorrem ao Provedor de Justiça, entre as quais:

- a) A situação dos clientes idosos em condição de reformados que ocorrem às agências do BPC de madrugada, para evitarem as longas filas;
- b) As dificuldades dos utentes no acesso aos seus rendimentos e as quebras constantes do Sistema de Gestão Bancária.
- c) Os problemas constantes em proceder movimentações através do cartão multicaixa do BPC;
- d) As reivindicações de munícipes por não terem representação do Banco próximo, o que faz com que os funcionários públicos percorram quilómetros, para o levantamento dos seus salários;
- e) As reclamações de clientes sobre situações de desaparecimento de dinheiro das suas contas e a fraca qualidade dos serviços prestados;
- f) Os funcionários balconistas que devido ao número excessivo de clientes e por exiguidade de quadros têm dificuldades em fazer o intervalo para as refeições.

Na ocasião, o Presidente do Conselho de Administração do BPC esclareceu que parte dos trabalhadores têm apresentado um comportamento inaceitável e que se reflecte negativamente na imagem e no bom nome da instituição, tendo por outro lado apontado o dedo acusador à falta de liquidez, o estado obsoleto das infra-estruturas tecnológicas, bem como a pandemia da COVID-19 como base para o surgimento de determinados constrangimentos que inviabilizam o normal funcionamento da entidade bancária.

Deste modo, o BPC prevê implementar projectos que concorrem para: a gestão de conflitos de interesses, tornar factível os Comitês de Crédito a vários níveis; a necessidade de aprovação das políticas de segurança e informação cibernética; a gestão de perfil de acesso ao sistema; a política de protecção de dados pessoais do BPC e o Código de Conduta do Auditor Interno.

Em relação às longas filas dos clientes e do demasiado tempo de espera para o atendimento foi prestada a informação de que resultam da dificuldade de liquidez que o banco enfrenta há bastante tempo, agravado pela COVID-19 que obriga a redução da mão de obra ao serviço para 75% e 50% em determinadas circunstâncias.

Concluiu-se que se torna necessário promover a responsabilidade disciplinar e criminal de alguns profissionais bancários pelas condutas lesivas dos interesses legalmente tutelados, na base das atribuições e competências do Provedor de Justiça e do Banco de Poupança e Crédito, pelo que estes devem cooperar e desenvolver mecanismos, visando a mitigação das dificuldades ou problemas que são submetidos pelos cidadãos.

## 2.4. Realização de conferências e eventos

### 2.4.1. Mesa Redonda sobre o Provedor de Justiça



Foto n.º 6 - Imagem da Sessão de abertura da Semana do Provedor de Justiça 2021

O Provedor de Justiça da República de Angola realizou, aos 19 de Abril de 2021, em Luanda, no Hotel EPIC SANA, Sala Cabinda, o acto central das comemorações alusivas ao dia do Provedor de Justiça e da Semana da Provedoria de Justiça, instituídas pelo Despacho n.º 92/18, de 6 de Março, do Provedor de Justiça.

A comemoração da Semana do Provedor de Justiça reveste-se de carácter especial por ocorrer por ocasião do décimo sexto ano desde a eleição do primeiro Provedor de Justiça da República de Angola. Para o efeito, foi organizada uma Mesa Redonda, em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), envolvendo alguns Departamentos Ministeriais e o Governo Provincial de Luanda.

O evento foi o culminar dos encontros bilaterais preparatórios com o Provedor de Justiça, visando uma troca de experiências sobre as grandes preocupações deste Órgão, decorrentes das suas atribuições, e competências, face às queixas mais recorrentes dos cidadãos e realizou-se no formato semi-presencial, subordinada ao tema “O Engajamento dos órgãos da Administração Pública Central e Local do Estado com o Provedor de Justiça e o Dever de Cooperação”.

O acto central da efeméride foi presidido por Sua Excelência, o Ministro da Justiça e dos Direitos Humanos, Dr. Francisco Manuel Monteiro de Queiroz, ladeado pela Provedora de Justiça Adjunta, na qualidade de Provedora de Justiça em exercício, Dra. Florbela Rocha Araújo, pela Governadora da Província de Luanda, Dra. Joana Lina Ramos Baptista e pelo Representante Residente do PNUD, Dr. Edo Stork.

Estiveram igualmente presentes os Venerandos Juizes Conselheiros Presidente do Tribunal Supremo, a Vice-Presidente do Tribunal de Contas, a Veneranda Juíza Conselheira-Vice Presidente do Tribunal Constitucional, Deputados à Assembleia Nacional, o Digníssimo Procurador-Geral da República, Secretários do Presidente da República, Ministros e Secretários de Estado, Magistrados Judiciais e do Ministério Público, Membros do Conselho Superior da Magistratura Judicial, o Primeiro Provedor da Justiça da República de Angola, a Primeira Provedora de Justiça-Adjunta, a Vice-Presidente do MPLA, Presidentes dos Conselhos de Administração de empresas públicas, Entidades Religiosas, Magníficos Reitores e Decanos de Faculdades, Representantes de Organizações Não Governamentais, Representantes de Associações ligadas aos Direitos Humanos, Pontos Focais de Departamentos Ministeriais, Funcionários e Agentes administrativos da Provedoria de Justiça.

O início das actividades foi marcado pela intervenção da Provedora de Justiça em exercício, Dra. Florbela Rocha Araújo, tendo salientado na sua intervenção que a eficácia da actividade do Provedor de Justiça depende em grande medida da cooperação dos poderes públicos a quem se dirigem as suas recomendações. Outrossim, apresentou várias preocupações decorrentes da sua experiência, com as queixas apresentadas pelos cidadãos sobre diversas matérias, preocupações já partilhadas com os titulares de alguns Departamentos Ministeriais, cujos contributos foram colhidos durante os encontros que serviram de antecâmara da Mesa-Redonda.

Por sua vez, Sua Excelência a Governadora da Província de Luanda proferiu palavras de boas vindas e de agradecimento, por ter sido escolhida a Província de Luanda para o acto, tendo sublinhado que os objectivos traçados para a Mesa Redonda estão intrinsecamente ligados aos principais desafios da Administração Pública, nomeadamente: a necessidade de se colocar os interesses públicos acima de interesses pessoais, a gestão participativa, a utilização de novas tecnologias e a eficiência do sector público.

O representante do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, PNUD, referiu que o Provedor de Justiça é uma instituição fundamental para o Estado Democrático e de Direito, que pode contribuir de forma significativa para o empoderamento dos cidadãos, consolidação da paz, estabilidade e sobretudo para a promoção de uma sociedade mais justa, e instituições cada vez mais fortes através das recomendações que dirige aos órgãos da Administração Pública. Salientou, igualmente, que o Provedor de Justiça pode viabilizar o alcance dos objectivos de Desenvolvimento Sustentável em Angola, tendo reiterado o compromisso de continuar a trabalhar com esta imponente instituição para a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

O discurso de abertura foi proferido por Sua Excelência Ministro da Justiça e dos Direitos Humanos que realçou fundamentalmente as funções e os limites jurídicos e éticos do Provedor de Justiça, a sua independência face aos poderes políticos e as competências que melhor se enquadram na função, delimitando os deveres específicos de cooperação entre os órgãos da Administração Pública, cujas modalidades estão definidas na Constituição da República de Angola. Destacou que o cumprimento da missão do Provedor de Justiça, depende da forma como

este se vai relacionar com os órgãos da Administração Pública que tem o dever de pautar a sua actuação pelo respeito dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

De seguida, teve lugar a palestra ligada ao tema *“O Engajamento dos órgãos da Administração Pública Central e Local do Estado com o Provedor de Justiça e o Dever de Cooperação”* que teve como prelector o Professor Doutor Carlos Maria da Silva Feijó, e como moderador o Professor Doutor José Octávio Serra Van-Dúnem.

O prelector, após delimitar o seu âmbito de intervenção, deixando para outras oportunidades o tema sobre as relações entre o Provedor de Justiça e os Poderes legislativos e judicial, apresentou os tópicos que se resumem na discussão da problemática sobre o enquadramento do Provedor de Justiça, o seu regime jurídico em Angola, os mecanismos garantísticos do cargo do Provedor de Justiça de forma digna e eficaz, e a qualificação jurídica do Dever de Cooperação.

Salientou que o Provedor de Justiça não é um órgão da Administração Pública, mas sim um órgão a-parlamentar, em função da sua fonte de legitimidade, o Parlamento. Outra questão, igualmente levantada esteve relacionada com a exclusão da problemática das relações entre particulares, em caso de violação dos direitos fundamentais, que se considerou ser um vício do período escolástico da intervenção do Provedor de Justiça, quando está em causa a violação dos direitos fundamentais dos cidadãos angolanos residentes no estrangeiro. Como resultado da prelecção, foi aberto o período de debate, que suscitou várias intervenções.

Após a apresentação e discussão dos temas, entre outros, chegou-se às seguintes recomendações:

- a) A necessidade de se continuar a reflectir sobre o tema do Provedor de Justiça;
- b) A necessidade de continuar a interagir para garantir uma defesa eficaz dos direitos fundamentais dos cidadãos;
- c) A possibilidade da Assembleia Nacional poder fazer o controlo político, através dos Relatórios do Provedor de Justiça;
- d) A necessidade de criação de interlocutores junto dos Departamentos Ministeriais, no sentido de garantir a celeridade e a informalidade;
- e) A necessidade dos poderes públicos cooperarem com o Provedor de Justiça para a garantia da sua acção de promoção e defesa dos direitos, liberdades e garantias;
- f) A necessidade dos órgãos da Administração Central e Local do Estado acatarem o Dever de Cooperação e respeitarem o Provedor de Justiça;
- g) A necessidade do Executivo criar melhores condições materiais e financeiras para o Provedor de Justiça desempenhar da melhor forma as suas funções, cumprindo cabalmente os seus programas.

## 2.4.2. Ciclo de Conferências alusivas à celebração do Dia Internacional dos Direitos Humanos.



Foto n.º 7 - Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional, ladeada por Sua Excelência o Ministro do Interior, a Provedora de Justiça, Sua Excelência Vice-Presidente da Assembleia Nacional e o Representante do PNUD em Angola, na sessão de abertura do evento.

A Provedora de Justiça da República de Angola assinalou a celebração do 73.º Aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos com um acto solene que teve lugar no dia 17 de Dezembro de 2021, na Sala de Conferências do Hotel Intercontinental, subordinado ao tema: “O Provedor de Justiça e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos face à Administração Pública e aos Tribunais”.

A actividade teve o apoio do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) em Angola e contou com a presença de ilustres convidados, representantes da Assembleia Nacional, Auxiliares do Titular do Poder Executivo, Magistrados Judiciais e do Ministério Público, membros do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD); Membros do Corpo Diplomático Acreditado em Angola; Autoridades Religiosas; representantes das instituições académicas, Associações, representantes da Sociedade Civil e estudantes.

As palavras de boas-vindas foram proferidas pela Provedora de Justiça da República de Angola, Dra. Florbela Rocha Araújo, tendo realçado a importância do dia Internacional dos Direitos Humanos, efeméride relacionada com a promoção dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, momento que deve ser aproveitado para a necessária reflexão sobre os direitos fundamentais e o dever de todos cooperarem com a instituição Provedor de Justiça na defesa e promoção dos Direitos, Liberdades e Garantias dos cidadãos, com particular interesse para os segmentos sociais vulneráveis.



Na ocasião, a Provedora de Justiça apresentou as actividades que tem desenvolvido ao longo dos primeiros meses do seu mandato, no plano nacional e internacional, tendo realçado o facto de, no plano nacional, ter visitado várias províncias e instituições de cariz social, os estabelecimentos penitenciários e ter recebido em audiências vários cidadãos.

No plano internacional, evidenciou os Acordos de Cooperação celebrados com as instituições congéneres de Portugal e de Cabo Verde, bem como a integração do Provedor de Justiça nas várias organizações internacionais, nomeadamente, no Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos (AORC), Associação dos Provedores de Justiça e Mediadores Africanos (AOMA), Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI) e a Rede de Provedores da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (REDE), o qual culminou com a sua eleição para Directora do IOI para a Região de África.

Na sequência, foram proferidos os discursos pelos representantes de Sua Excelência, o Presidente da República de Angola, de Sua Excelência Presidente Assembleia Nacional e do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Sua Excelência, o Ministro do Interior, Dr. Eugénio César Laborinho, em representação de Sua Excelência, o Presidente da República, realçou que a República de Angola é parte de oito dos nove principais tratados sobre os direitos humanos, bem como de cinco dos sete principais instrumentos legais da Comissão Africana para os Direitos Humanos e dos Povos, tendo reconhecido que, apesar dos avanços alcançados no plano dos direitos humanos, há um longo caminho a percorrer.

Ao apresentar a mensagem de Sua Excelência, o Presidente da Assembleia Nacional, a Deputada e 1.ª Vice-Presidente da Assembleia Nacional, Dra. Emília Carlota Dias, enfatizou a necessidade dos valores referentes aos direitos humanos serem ensinados permanentemente, tendo sublinhado que a Assembleia Nacional tem contribuído, com a sua actividade legiferante, para a promoção e defesa dos direitos humanos. Afirmou, igualmente, que o respeito pelos direitos humanos é uma tarefa de todos, independentemente das suas convicções políticas, contribuindo, assim, para a paz social, interajuda e cooperação entre as instituições do Estado.

Na sua Mensagem, o Representante do PNUD em Angola saudou a Provedora de Justiça, pela iniciativa e organização do evento, tendo evidenciado a importância da parceria existente entre o PNUD e o Provedor de Justiça, apresentou as várias iniciativas que tem desenvolvido com outras instituições do Executivo no combate à pobreza, na defesa do meio ambiente e, em geral, na defesa dos direitos fundamentais.

O discurso de abertura foi proferido pela Veneranda Juíza Conselheira Presidente do Tribunal Constitucional, Dra. Laurinda Jacinto Prazeres Cardoso que, na oportunidade, procedeu à contextualização dos acontecimentos marcantes que conduziram a humanidade até aos dias de hoje, que justificam a celebração do dia dos direitos humanos. Reafirmou que a defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos é intrínseca a todo o ordenamento jurídico angolano e que a importância que o nosso legislador constituinte confere aos direitos fundamentais pode ser mensurada pelo número de vezes que a expressão “dignidade humana” aparece na

Constituição: sete vezes. Sublinhou, por fim, que as recomendações do Provedor de Justiça reforçam o sentimento do império da lei e que a desejável qualificação do Tribunal Constitucional como Tribunal de Direitos Fundamentais, aproxima a missão de ambas instituições.

O evento integrou igualmente a apresentação de três palestras.

A primeira prelecção foi apresentada pelo Venerando Juiz Conselheiro do Tribunal Constitucional, Dr. Carlos Teixeira, sob o tema: “Provedor de Justiça e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos face aos Tribunais”.

Durante a sua prelecção, realizou uma incursão histórica da figura do Provedor de Justiça, desde as suas origens, tendo perpassado a história recente do ordenamento jurídico angolano sobre a institucionalização do Provedor de Justiça e as linhas caracterizadoras dessa instituição de defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos. Relativamente às competências do Provedor de Justiça e ao âmbito da sua actuação, é de opinião que o Provedor de Justiça não tem competências para intervir em assuntos judiciais, a não ser por via do Conselho Superior da Magistratura Judicial, em matérias disciplinares, embora a lei seja omissa em relação ao assunto.

A segunda prelecção foi apresentada pela Veneranda Juíza Desembargadora Presidente do Tribunal de Relação de Luanda, Dra. Maria Guiomar Vieira Dias Gamboa, sob o tema: “Provedor de Justiça e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos face aos Tribunais Comuns”, tendo abordado a experiência pessoal na relação com a Provedoria de Justiça e contacto com as queixas dos cidadãos, sobretudo, por falta de celeridade processual dos Tribunais, ou seja a morosidade processual que se consubstancia em denegação da justiça.

A terceira prelecção foi proferida pelo Professor Universitário e Advogado, Dr. Leandro Ferreira, com o tema: “Provedor de Justiça e os Direitos Fundamentais dos cidadãos face à Administração Pública”, tendo suscitado importantes questões sobre os recuos que se têm observado na caracterização da figura do Provedor de Justiça e da sua posição na sistematização constitucional, que, segundo defendeu, tem muito a ver com a conceptualização do Provedor de Justiça, não só numa vertente administrativa, mas também constitucional. Defendeu que o Provedor de Justiça deve ser um actor judiciário e não apenas um mero intermediário da Administração Pública, na perspectiva de protecção das metas individuais.

As palestras foram moderadas pela ilustre Advogada, Dra. Ana Paula Godinho, que, com a sua experiência e sapiência, soube motivar e coordenar o debate e deduzir as conclusões necessárias para nortear as futuras reflexões em torno da problemática apresentada pelos prelectores.

O discurso de encerramento foi proferido pelo Ilustre Bastonário da Ordem dos Advogados de Angola, Dr. Paulo Monteiro, tendo observado que o governo angolano tem levado a cabo inúmeras campanhas de divulgação dos direitos humanos e existem bons indicadores de que os angolanos têm hoje um mais amplo conhecimento sobre a matéria.

Por outro lado, enfatizou que as acções constantes da Estratégia Nacional para os Direitos Humanos só serão alcançadas se trabalharmos com uma teoria de tripé na base, que passa por acolher as denúncias dos cidadãos e empresas. Depois de acolhidas (as denúncias), as instituições afins da justiça devem elaborar recomendações dirigidas aos órgãos públicos e estas (recomendações) devem ser publicadas, não apenas para o aumento da cultura jurídica dos cidadãos mas, sobretudo, para forçarem os órgãos públicos a procederem às correcções sugeridas.

Na sequência das discussões e contribuições, foram apresentadas as seguintes conclusões e recomendações da conferência:

- a) O Provedor de Justiça não tem competência para fiscalizar e emitir recomendações sobre a actuação dos Tribunais, não, obviamente, pela independência dos tribunais, mas sim por não integrar a sua esfera de actuação, mas pode encaminhar quando se trata de morosidade processual que pode significar denegação da justiça;
- b) A competência do Provedor de Justiça abarca necessariamente toda a esfera administrativa, ressalvando-se o seu direito de acção, de acordo com as regras processuais do caso;
- c) A figura do Provedor de Justiça é relevante como um actor judicial que serve, não apenas como um interlocutor com a Administração Pública, mas numa vertente constitucional, ou seja, do controlo da constitucionalidade;
- d) Os efeitos negativos da problemática da morosidade processual que são apresentados pelos cidadãos ao Provedor de Justiça devem ser objecto de tratamento específico junto dos Tribunais por violar o princípio da celeridade e do princípio da tutela jurisdicional efectiva.

## **2.5. Actividade Internacional**

Nos termos do n.º 3 do artigo 2º da Lei n.º 29/20, de 28 de Julho, o Provedor de Justiça assegura a cooperação com instituições afins e organizações internacionais, no âmbito da defesa e da promoção dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, estendendo a sua actividade em diversos campos, designadamente, a participação em Organizações Internacionais que abrangem instituições congéneres, visando a troca de experiências e o reforço institucional através da partilha de informações e de boas práticas.

Apesar dos impedimentos impostos pela pandemia da COVID-19, o ano de 2021 foi marcado por eventos internacionais que fortaleceram os laços de cooperação internacional do Provedor de Justiça, sem precedentes, ao participar em diversos “webinars”, ao aderir ao Instituto Internacional dos Ombudsmen – IOI, ao celebrar acordos de cooperação bilateral e ao ser eleito ao prestigiado cargo de Director do IOI para a região de África.

### **2.5.1 Adesão do Provedor de Justiça de Angola ao Instituto Internacional dos Provedores de Justiça.**

O Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI), estabelecido pela primeira vez em 1978, é uma organização internacional com vocação global e está empenhado em promover e desenvolver o conceito de Ombudsman, tendo hoje membros em todo o mundo organizados em seis regiões.

O Instituto apoia os seus membros de várias maneiras: encoraja a criação e o desenvolvimento da instituição do Provedor de Justiça, caso ainda não exista; financia pesquisas; promove formações, a troca de informações e de experiências; ao mesmo tempo, mantém um diálogo constante com as principais organizações internacionais e parceiros. Com base nestas referências, o Provedor de Justiça da República de Angola viu-se na necessidade de alinhar e beneficiar das oportunidades e apoios que o IOI oferece.

Assim, após dar entrada do seu processo de candidatura junto do secretariado do IOI, nos termos do artigo 7.º dos Estatutos do IOI, o Secretário Geral desta Organização, em carta dirigida ao Provedor de Justiça da República de Angola, datada de 17 de Junho de 2021, informou que o pedido de adesão de membro votante tinha sido aceite pelo Conselho de Directores, na reunião via online, realizada no dia 19 de Maio de 2021. Na referida carta, foi reconhecido, entre outros critérios para a aceitação, que as informações fornecidas mostravam claramente que a Instituição de Angola apoia os objectivos e princípios do IOI, conforme descritos no artigo 2.º dos Estatutos, esperando-se por um relacionamento longo e gratificante.

A Provedora de Justiça da República de Angola foi encorajada a desempenhar um papel activo enquanto membro, ao nível regional e global no IOI.

### **2.5.2 Eleição da Provedora de Justiça para o Conselho de Directores do IOI para a Região África**



Foto n.º 8 - Dra. Florbela Rocha Araújo, Provedora de Justiça, na ocasião do anúncio da eleição ao cargo de Directora do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça para região de África.

Na sequência do comunicado do Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos (AORC), datado de 29 de Setembro de 2021, segundo o qual estavam abertas vagas ao nível do IOI e que os países africanos membros poderiam candidatar-se para a ocupar. Para o continente africano, estavam em aberto 2 (duas) vagas, deixadas prematuramente pela Nigéria e pelo Malawi. Por outro lado, referia o comunicado que os Estatutos do IOI tinham sido alterados recentemente, o que permitiu que algumas regiões, incluindo a África, pudessem eleger mais Directores para representar as respectivas regiões no Conselho de Directores do IOI.

Com uma classificação de Membro votante em boa posição (que reúne os requisitos específicos de elegibilidade), a Provedora de Justiça de Angola remeteu ao Coordenador do Processo de eleição, a sua candidatura para cargo de Director do IOI para Região África, no dia 1 de Outubro de 2021, concorrendo com outros cinco Provedores de Justiça Africanos.

A candidatura da Provedora de Justiça de Angola contou com o apoio das entidades públicas competentes do Estado angolano e a campanha foi dirigida às instituições congéneres, sobretudo os membros votantes, tendo culminado com a eleição da Provedora de Justiça de Angola, ao cargo de Directora do IOI para a região de África, no dia 22 de Outubro de 2021, durante a cerimónia oficial do anúncio dos resultados, com oito votos, menos um do que o primeiro classificado, a Provedora de Justiça do Quénia.

Com esta eleição, a Provedora de Justiça de Angola passa a ter mais visibilidade e eleva positivamente o nome do Estado Angolano na esfera internacional, no domínio da defesa dos Direitos Humanos, Boa Governação e Estado democrático de direito.

### **2.5.3 Candidatura da Provedora de Justiça para Presidente do IOI para a Região África.**

O Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos comunicou aos participantes sobre o processo de votação para eleger o Presidente para a região África do IOI, após a conclusão do processo para a eleição dos Directores para a Região África, no dia 25 de Outubro de 2021.

A Provedora de Justiça de Angola remeteu a sua candidatura para o cargo de Presidente do IOI para a Região África. No âmbito da sua actividade diplomática, no dia 28 de Outubro de 2021, a Provedora de Justiça manteve um encontro de trabalho com Sua Excelência, o Ministro das Relações Exteriores, Tété António, e com a Secretária do Estado para as Relações Exteriores com quem abordou questões relacionadas com a sua candidatura.

No decurso do processo de eleição, de entre os quatro Directores da região de África, registaram-se duas candidatas finalistas, nomeadamente a Provedora de Justiça de Angola e a Provedora de Justiça do Quénia. Após apurada a votação final dos membros, foi declarada como Presidente do IOI para a região África a Provedora de Justiça do Quénia, Dr.<sup>a</sup> Florence Kajuju.

A Provedora de Justiça da República de Angola felicitou, na ocasião, a nova Presidente do IOI para África e manifestou a sua disponibilidade em colaborar de modo próximo para o alcance das metas do Instituto Internacional de Provedores de Justiça.

#### **2.5.4. Assinatura de Acordos de Cooperação**

Neste capítulo, a Provedora de Justiça da República de Angola assinou dois (2) Acordos de Cooperação, nomeadamente com o Provedor de Justiça de Cabo Verde e com a de Portugal, que tem por objecto a necessidade de criar as condições de partilha de conhecimentos e experiências para o reforço institucional entre as Partes, bem como facilitar o acesso dos cidadãos residentes e na diáspora aos respectivos serviços dos Provedores de Justiça.

Por um lado, o Acordo de Cooperação entre o Provedor de Justiça de Angola e de Cabo Verde foi assinado via online, no dia 7 de Setembro de 2021, pela Dr.ª Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo, na qualidade de Provedora de Justiça de Angola e pelo Dr. José Carlos Delgado, Provedor de Justiça de Cabo Verde, numa cerimónia que teve bastante audiência e cobertura jornalística.

Por outro lado, o Acordo de Cooperação entre a Provedora de Justiça de Angola e de Portugal foi assinado em Lisboa, na sede da Provedoria de Justiça de Portugal, no dia 12 de Outubro de 2021, pela Dr.ª Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo e pela Doutora Maria Lúcia Amaral, na sequência de uma missão de serviço da Provedora de Justiça de Angola a Portugal, que teve como finalidade a assinatura do Acordo, troca de experiências em matérias relacionadas com a actividade do Provedor de Justiça e da tramitação processual.



Foto n.º 9 – Sua Excelência, a Provedora de Justiça de Portugal, Professora Doutora Maria Lúcia Amaral e a Provedora de Justiça de Angola Dra. Florbela Rocha Araújo, no acto de assinatura do Acordo de Cooperação, em Lisboa.

## 2.5.5. Participação em Seminários e Eventos por Videoconferência.

Durante o ano de 2021, o Provedor de Justiça e o Provedor de Justiça-Adjunto, participaram em 19 (dezanove) videoconferências, promovidas por diferentes organizações internacionais, e organizaram uma conferência internacional como se ilustra a seguir:

### 2.5.5.1 No âmbito da Rede de Provedores de Justiça, Comissões Nacionais de Direitos Humanos e Demais Instituições Nacionais de Direitos Humanos da Comunidade de Países de Língua Portuguesa («REDE»).

O Provedor de Justiça é membro da REDE desde 28 de Maio de 2013, data da sua criação, através do protocolo “Declaração Constitutiva de Lisboa”, com os objectivos gerais de protecção e promoção dos direitos humanos, bem como o reforço do papel das Instituições dos Provedores de Justiça e das Instituições Nacionais de Direitos Humanos (INDH), pertencentes à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa – CPLP, tendo sido signatários da Declaração de Lisboa, para além de Angola, a República Federativa do Brasil, a República de Cabo Verde, a República da Guiné-Bissau, a República de Moçambique, a República Portuguesa e a República de Timor Leste.

<b>Data</b>	<b>Actividade</b>	<b>Objectivos</b>	<b>Resultados</b>
11 de Janeiro de 2021	<b>Reunião da REDE por ocasião da celebração do 72º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos, tendo como Tema central da reunião “Provedores de Justiça e Instituições Nacionais de Direitos Humanos em tempos de pandemia”</b>	- O impacto da pandemia em termos organizativos e funcionais: dificuldades e desafios institucionais. O impacto da pandemia na actividade das instituições. A protecção dos mais vulneráveis e perspectivas de futuro.	O Provedor de Justiça de Angola salientou que tinha sido decretado estado de emergência que começou a vigorar em 27 de Março de 2020, com sucessivas prorrogações, dando lugar, posteriormente ao estado de calamidade, também seguido de sucessivas prorrogações, facto que influenciou na suspensão ou limitação das audiências concedidas aos cidadãos, na suspensão das visitas às províncias e municípios, com o fito de conceder audiências e desencadear acções de divulgação sobre o papel e utilidade do Provedor de Justiça.

Dia 15 de Junho de 2021.	<b>Webinar de carácter internacional, por videoconferência, realizada por iniciativa da Provedora de Justiça Interina de Angola, subordinado ao tema: "Os Órgãos da Administração do Estado e o Dever de Cooperação com o Provedor de Justiça"</b>	O evento teve como objectivos a partilha de experiências sobre o dever de cooperação a nível dos países membros da REDE e reflectiu sobre as dificuldades que os Provedores de Justiça têm enfrentado nos últimos tempos na execução do seu mandato de ser uma voz para o cidadão que não tem voz e devido às restrições causadas pela COVID-19. Foi convidado como prelector, o Professor Catedrático Doutor Eduardo Vera Cruz Pinto.	O Seminário atingiu os seus objectivos inicialmente preconizados. Participaram do evento o Procurador Federal dos Direitos do Cidadão da República Federal do Brasil, o Provedor de Justiça de Cabo Verde e Presidente da REDE, o Presidente da Comissão Nacional dos Direitos Humanos de Cabo Verde, o Presidente da Comissão Nacional dos Direitos Humanos da República da Guiné-Bissau e o Presidente da Comissão Nacional dos Direitos Humanos da República de Moçambique, na qualidade de moderador, para além de académicos, funcionários da Provedoria de Justiça e outros participantes por videoconferência.
--------------------------	--	--	---

#### 2.5.5.2 No âmbito da Associação dos Provedores de Justiça e Mediadores Africanos AOMA e Centro de Pesquisa da AOMA.

O Provedor de Justiça de Angola, aderiu à AOMA na sequência da aprovação da Resolução n.º 19/09, de 20 de Março, firmada pelo então Chefe de Estado, como condição para a realização da III Assembleia Geral, em Abril de 2010, conforme deliberação da II Assembleia Geral da AOMA que teve lugar em Trípoli – Líbia, em Abril de 2008. Durante as eleições dos órgãos de Direcção da AOMA, os Membros elegeram Angola para presidir a Associação.

O Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos (AORC), estabelecido em 2011, é o braço de pesquisa e de formação da AOMA, com o mandato de promover o desenvolvimento de capacidades, geração de conhecimentos e profissionalismo nas instituições dos Provedores de Justiça africanos, visando a promoção da boa governação, estado de direito e direitos humanos.



Data	Actividade	Objectivos	Resultados
19 de Janeiro de 2021	<p><b>Seminário sobre os Desafios Causados Pela COVID-19, realizado pelo Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos</b></p>	<p>Este seminário, relacionado com os desafios causados pela COVID-19, reflectiu a matéria sobre como as instituições do Provedor de Justiça e dos Mediadores em África têm gerido os desafios causados pela pandemia da COVID-19 e, as medidas que os Provedores de Justiça estão a usar para garantir que as Instituições permaneçam acessíveis para os cidadãos em especial as pessoas vulneráveis. O seminário foi dirigido pela Provedora de Justiça da Zâmbia, Dra. Caroline Sokoni e, teve como prelectores o Presidente dos Direitos Humanos da República do Zimbabué, o Provedor de Justiça do Reino do Lesoto, e o Provedor de Justiça da República do Botswana.</p>	<p>O evento permitiu partilhar experiências sobre os mecanismos de divulgação sobre as medidas de segurança no sítio electrónico e nas suas páginas do Facebook, distribuição de máscaras e álcool gel para o seu pessoal, escala de trabalho para o pessoal da instituição para reduzir os riscos de contaminação e, como no local do serviço, o pessoal deve manter um metro de distância, suspensão das audiências, Reuniões realizadas por meio virtual.</p> <p>Foram apontados como desvantagens da fase pandémica: cortes do orçamento do Provedor de Justiça, alongamento do tempo de tratamento das queixas, as visitas de inspecção foram canceladas, suspensão dos programas de sensibilização sobre o papel do Provedor de Justiça.</p>
Dia 23 de Fevereiro de 2021	<p><b>Seminário sobre a Resolução das Nações Unidas relativo ao papel do Provedor de Justiça e do Mediador, realizado pela AORC, na Universidade do Kwazulu – Natal, em Durban</b></p>	<p>Este seminário teve como objectivo ouvir os pontos de vista de cada prelector sobre a Resolução das Nações Unidas, traduzidos nos princípios de Veneza e o seu significado para as instituições dos Provedores de Justiça em África e no mundo, tendo em conta que o Provedor de Justiça encara muitas situações adversas na prossecução do seu mandato de ser uma voz de e para quem não tem voz, um agente para a boa governação, direitos humanos e a promoção de um Estado Democrático de Direito.</p>	<p>O evento teve como resultados a melhoria da interpretação, visando a aplicação da resolução sobre o papel do Provedor de Justiça pela Assembleia-Geral das Nações Unidas, sendo um avanço significativo para o fortalecimento da instituição dos Provedores de Justiça. Participaram do seminário os Provedores de Justiça de diversos países, com destaque para o Provedor de Justiça da Irlanda e Presidente do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça</p>

Dia 08 de Março de 2021	<p><b>Seminário sobre os Conceitos do Provedor de Justiça, realizado pelo Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos – AORC</b></p>	<p>O seminário definiu que o papel do Provedor de Justiça é de fazer investigações de forma independente, em nome do queixoso que se sente lesado pelas acções das entidades governamentais e das empresas privadas nalguns casos. O Seminário teve como moderadora a Provedora de Justiça do Kenya e foram prelectores a Provedora de Justiça de Bermudas, o Provedor de Justiça da Província de Ontário – Canadá e o Provedor de Justiça da Nigéria.</p>	<p>Este seminário foi marcado por debates à volta do conceito do Provedor de Justiça. Apesar de ser considerado um assunto quase óbvio, os participantes foram encorajados a reflectir sobre a relevância da existência da instituição Provedor de Justiça e o que pode ser feito para melhorar o modo de cumprir o seu mandato. Foi assegurado que o Provedor de Justiça deve garantir que os direitos dos cidadãos devem ser protegidos e deve-se também responsabilizar as entidades visadas pelos actos cometidos de uma formam justa e pouco transparente.</p>
Dia 20 de Abril de 2021	<p><b>Seminário por videoconferência realizado pelo Centro de Pesquisa AORC, subordinado ao tema “Visitas em locais de detenção”</b></p>	<p>O Seminário teve como ponto principal o protocolo opcional sobre a Convenção Contra Tortura (OPCAT) e o seu significado em relação ao Provedor de Justiça. Durante o seminário foram abordados os seguintes temas: O propósito de visitar locais de detenção; Como elaborar um projecto de monitorização das condições de detenção; Que condições de detenção devem ser examinadas; Recomendações, quando necessárias, para melhorar as condições de detenção e o tratamento dos detidos.</p>	<p>O desdobramento deste seminário permitiu saber que os Locais de detenção são aqueles em que os reclusos ou detidos não podem sair livremente e incluem prisões, instalações de saúde mental, instalações para deficientes intelectuais, centros de cuidados para idosos, centros de isolamentos e de quarentena devido a COVID-19 e centros de detenção de imigrantes, entre outros.</p>

Dia 08 de Junho de 2021	<p><b>Seminário por videoconferência, realizado pelo Centro de Pesquisa - AORC, subordinado ao tema “Investigações Sistémicas”</b></p>	<p>Este seminário foi uma excelente oportunidade para incrementar a capacidade dos Provedores de Justiça africanos em todo o continente, nas suas tarefas relacionadas com as Investigações Sistémicas, ao longo do qual foram abordados os seguintes temas: O que é uma investigação sistémica? Qual é o objectivo de realizar investigações sistémicas ou de iniciativa própria? Discussão da metodologia da investigação sistémica, Planeamento e condução de uma investigação sistémica.</p>	<p>Constatou-se que as investigações sistémicas são realizadas quando as instituições, por iniciativa própria dos Provedores de Justiça, investigam actividades e práticas da administração pública, a fim de garantir que as políticas e procedimentos sejam seguidos e sejam justas. O objectivo é de abordar os problemas visando melhorar a administração pública e torná-la responsável. Neste contexto, o âmbito da investigação do Provedor de Justiça não se limita à identificação de uma falha individual ou sistémica, mas se engaja com os sistemas de governo para fornecer uma reparação sistémica com o propósito de evitar a repetição de falhas administrativas.</p>
Dia 24 de Junho de 2021	<p><b>Reunião virtual sobre a compilação do relatório regional da AOMA na região da África Austral, realizado pelo Provedor de Justiça do Botswana e Coordenador Regional da AOMA na região da SADC</b></p>	<p>Esta reunião teve como finalidade a análise do relatório regional compilado da AOMA na Região da África Austral para o período de Janeiro a Maio de 2021, incidindo sobre o trabalho realizado pelos Provedores de Justiça da região.</p>	<p>Concluiu-se que o relatório está em conformidade com os termos definidos e em condições do Coordenador Regional apresentar em qualquer assento do Comité Executivo da AOMA. O Provedor de Justiça de Angola apresentou, em tempo útil, o seu relatório junto da coordenação regional para efeitos de compilação, no qual constavam as principais actividades realizadas, casos relevantes investigados, desafios, constrangimentos devido a pandemia da COVID-19, programas de actividades, práticas partilháveis e sugestões de acções de formação para a AORC.</p>

Dia 29 de Junho de 2021	<p><b>Seminário por videoconferência, realizado pelo Centro de Pesquisa de Provedores de Justiça Africanos (AORC), subordinado ao tema “depoente recalcitrante”</b></p>	<p>Este seminário visou aumentar a capacidade do Provedor de Justiça Africano em todo o continente nas suas tarefas relacionadas com depoentes recalcitrantes, para além de contribuir para o desenvolvimento de recursos qualificados dentro das organizações do Provedor de Justiça, tendo em vista o benefício de cada país participante.</p>	<p>O seminário produziu as seguintes conclusões: A Instituição do Provedor de Justiça deve envidar esforços para sensibilizar e cultivar, os funcionários públicos para acatarem os princípios de boa governação, o que pode ser alcançado com a formação dos mesmos sobre as melhores práticas administrativas; a criação de um programa de divulgação robusto para educar o público, em geral, sobre o mandato do Provedor de Justiça e a importância da Instituição na promoção da democracia, da boa governação, de um estado de direito e na protecção dos direitos humanos; assegurar a utilização do poder de persuasão, apesar de alguns Provedores de Justiça terem o poder de fazer recomendações vinculativas. Essa persuasão pode ser feita através de mediação, cooperação institucional, relatórios à Assembleia Nacional e de sensibilização sobre o dever de cooperação.</p>
Dia 24 de Agosto de 2021	<p><b>Seminário sobre os mecanismos que garantem a qualidade, Organizado pelo Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça (AORC)</b></p>	<p>O seminário sobre Mecanismos que Garantem a Qualidade teve como foco principal a partilha de informações sobre os mecanismos que colocam os relatórios de investigação ou os inquéritos do Provedor de Justiça acima de qualquer dúvida. Esta necessidade foi identificada pelos Provedores de Justiça como prioridade, uma vez que os actos do Provedor de Justiça devem estar sempre alinhados com os princípios de ética e da lei.</p>	<p>O seminário foi realizado com as expectativas de que o Provedor de Justiça possa fazer uso dos mecanismos partilhados para garantir que o seu relatório de investigação esteja isento de qualquer tendência fora dos padrões éticos. Foram respondidas as perguntas sobre o que é a garantia de qualidade, qual é a importância de garantir a qualidade, o que comporta a garantia de qualidade e quais os elementos a verificar se existe ou não qualidade. A garantia da qualidade foi definida como uma das partes de gestão focada nos requisitos que garantem essa qualidade, esta garantia refere-se a dois lados, internamente com o pessoal do Provedor de Justiça e externamente com Instituições governamentais, reguladores e parceiros.</p>
Dia 21 de Setembro de 2021	<p><b>Seminário sobre o Reforço do Mandato do Provedor de Justiça, Organizado pelo Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça (AORC)</b></p>	<p>O Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos (AORC) realizou este debate, em colaboração com o IOI, para abordar matérias sobre as ferramentas necessárias para o reforço do mandato do Órgão Provedor de Justiça.</p>	<p>O debate abordou os seguintes pontos: Qual a razão para reforçar o mandato do Provedor de Justiça; as ferramentas necessárias para capacitar o Provedor de Justiça a executar o seu mandato adequadamente; Princípios de Veneza e Resolução da ONU enquanto normas internacionais que dão informações necessárias às instituições independentes.</p>

Dia 14 de Dezembro de 2021	<p><b>Seminário virtual realizado pelo Centro de Pesquisa dos Provedores de Justiça Africanos (AORC) sobre "Liderança Responsável, Transparência e ética"</b></p>	<p>O seminário teve como objectivo realçar a necessidade do Provedor de Justiça cumprir o seu mandato com responsabilidade, transparência e ética, enquanto Órgão de supervisão e promotor de um estado de Direito, de modo que possa exigir o mesmo dos Órgãos da Administração Pública e outros que se encontram no âmbito da sua actuação. Foram prelectores a Dr.ª Emily O'Reilly, Provedora de Justiça Europeia, o Dr. Rob Behrens, Provedor Parlamentar e dos Serviços de Saúde do Reino Unido e o Meritíssimo Juiz Florence Mumba, Provedor interino da Zâmbia. O moderador foi o Dr. Soleman Hattea, Provedor de Justiça das Ilhas Maurícias.</p>	<p>O Provedor de Justiça foi considerado como uma reserva e autoridade moral no sistema de governação de um Estado. Foi também realçado que o Provedor de Justiça é um órgão independente e imparcial com autoridade e responsabilidade para receber, investigar ou tratar informalmente reclamações sobre acções governamentais e, quando apropriado, solicitar esclarecimentos, fazer recomendações e publicar os relatórios.</p> <p>Foi igualmente recordado que embora o serviço do Provedor de Justiça esteja envolvido numa ampla gama de actividades, não há aspecto do seu trabalho que seja mais importante do que garantir a integridade e a ética no desempenho do serviço público.</p>
----------------------------	---	---	--

### 2.5.5.3 No âmbito do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça – (IOI)

O Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI), é a maior Organização Internacional que congrega Provedores de Justiça em todo o mundo, organizados em 6 (seis) regiões, designadamente: África, Ásia, América do Norte, América Latina e Caraíbas, Austrália, Pacífico e Europa.

O Instituto Internacional dos Provedores de Justiça promove trocas de experiências e informações entre os membros, acções de formação, financia pesquisas, entre outras actividades, no âmbito dos direitos humanos, estado de direito e boa governação.

Ao longo do ano de 2021, o Provedor de Justiça participou das seguintes actividades organizadas por este Instituto:

<b>Data</b>	<b>Actividade</b>	<b>Objectivos</b>	<b>Resultados</b>
<b>De 25 a 27 de Maio de 2021</b>	<b>Conferência internacional do Instituto Internacional de Provedores de Justiça (IOI) com o tema central: Dar voz a quem não tem.</b>	<p>A conferência analisou as matérias sobre as novas reformas dos Estatutos do IOI para tornar cada vez mais transparente, responsável e eficaz o trabalho do Provedor de Justiça.</p> <p>A Resolução das Nações Unidas sobre o Papel do Provedor de Justiça e a adopção dos Princípios de Paris foi um tema também discutido.</p>	<p>O tema apresentado na conferência foi considerado importante dado o impacto da pandemia sobre aqueles que já estavam em desvantagem. A conferência online contou com a presença dos Provedores de Justiça de todo o mundo que partilharam as melhores práticas internacionais no trabalho com grupos de pessoas que têm dificuldades em acessar os serviços do Provedor de Justiça e que muitas vezes são os que mais precisam das intervenções</p>
<b>15 de Novembro de 2021</b>	<b>Reunião do Conselho de Directores do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI)</b>	<p>Nesta reunião, os participantes trataram de assuntos correntes do IOI, como por exemplo, a necessidade das reuniões serem gravadas, a nova “logo-marca” do Instituto, a situação financeira, a adopção da língua inglesa como língua de trabalho, a necessidade dos serviços de interpretação serem assegurados para todos os participantes de língua espanhola, a melhoria do sítio electrónico, devendo tornar-se o mais atraente possível.</p> <p>A reunião foi dirigida pelo Presidente do IOI, Dr. Chris Field, Provedor de Justiça da Austrália.</p>	<p>Na sequência da reunião, foi aprovada por aclamação: que o Sr. Peter Tyndal, Ex-Presidente do IOI, fosse premiado com o título de membro honorário vitalício do IOI, como reconhecimento do seu trabalho; Que o IOI considere a possibilidade de solicitar o estatuto de observador na Assembleia Geral da ONU; Que seja analisada a proposta do Gabinete do Provedor do Estado de Israel para escrever um documento de boas práticas da IOI sob o tema “Mediação e o Gabinete do Provedor de Justiça”, bem como agendar a realização da próxima reunião do IOI para Nova York nas primeiras três semanas do mês de Maio de 2022.</p> <p>A situação financeira foi considerada saudável e os seus fundos devidamente gastos de acordo com os Estatutos.</p>

#### 2.5.5.4. No âmbito de iniciativas de outros Provedores de Justiça e outras organizações de Direitos Humanos

Por iniciativa própria alguns Provedores de Justiça e outras Organizações Internacionais que actuam no domínio dos direitos humanos, promovem seminários que podem ser objecto de participação de instituições homólogas.

Durante o ano de 2021, o Provedor de Justiça da República de Angola participou em seminários realizados por iniciativa do Provedor de Justiça para o sector militar da África do Sul; do Provedor de Justiça da República da Geórgia (Região Europa); do Provedor de Justiça de Israel e do Comité sobre o Estatuto da Mulher (CSW66), uma Organização Não Governamental sediada em Nova York, conforme ilustração no quadro a seguir.

Data	Actividade	Objectivos	Resultados
Dia 30 de Setembro 2021	<b>Seminário sobre o papel das instituições dos Provedores de Justiça no reforço da supervisão democrática nas relações entre civis e militares: seu uso, desafio e implicações, organizado pelo Provedor de Justiça para o sector militar da África do Sul</b>	O Provedor de Justiça para o sector Militar da África do Sul (SAMO) e a Associação dos Provedores de Justiça e Mediadores Africanos (AOMA) realizaram este seminário com a preocupação de que com a mudança na dinâmica social global, agravada pela pandemia da COVID-19, cada vez mais militares são enviados para as comunidades civis.	Diante disso, questiona-se como são garantidos os direitos fundamentais dos dois grupos, dos civis e dos militares, de forma a harmonizar as relações entre essas duas partes. O simpósio deste ano teve como objectivo explorar e desvendar desafios e oportunidades sobre como incrementar a capacidade das Instituições de Provedorias de Justiça, por meio da partilha das melhores práticas, na sua supervisão das relações entre civis e militares. Participaram como convidados o <i>Prof Victor Ayeni (Director da GMSI - Reino Unido)</i> , o <i>Dr. M. Khanyile (Diretor: da CEMIS)</i> , o <i>Prof L. Heinecken (Universidade de Stellenbosch)</i> , <i>Sr. Paul Dubé (Ombudsman de Ontário)</i> , <i>Dra. Florence Kajuju (Ombudsman do Quénia)</i> e o <i>Ten Gen. LS. Sangweni (Chefe de Operações Conjuntas da SANDF)</i> .
De 10 de Novembro de 2021	<b>Participação no seminário sobre o Direito a educação das pessoas com deficiência durante o período da pandemia da COVID-19, realizado pelo Provedor de Justiça da República da Geórgia (Região Europa)</b>	O debate cingiu-se propriamente no direito à educação, uma vez que esse grupo tinha sido classificado como grupo de risco, o seu acesso às instituições académicas tinha sido restringido pelos vários decretos passados pelos governos a volta do mundo.	Após as observações feitas pela comunidade dos Provedores de Justiça, ficou claro que a pandemia da COVID-19 para além de causar muitos constrangimentos à vida quotidiana das pessoas no geral, houve um grupo identificado que teve os seus direitos afectados de forma muita negativa, que é o grupo das pessoas com deficiência.
De 11 de Novembro de 2021	<b>Fórum das Instituições que apoiam a Democracia (FISD), com o tema «a necessidade de colaboração na promoção da boa governação e liderança com ética, dando respostas ao impacto da COVID 19 e da Corrupção numa democracia Constitucional», organizado pelo Provedor de justiça da África do Sul</b>	Os efeitos da pandemia da COVID-19 foram analisados na reunião, com destaque para as divisões causadas entre a sociedade civil e o Estado devido aos métodos de aquisição de material de biossegurança e a sua distribuição, para além da temática dos direitos fundamentais dos cidadãos versus a observância do estado de emergência ou de calamidade.	O debate foi de carácter regional, contou com a participação da Associação dos Provedores de Justiça e mediadores Africanos (AOMA), a convite da Presidente do Fórum, tendo ficado claro durante o evento que a promoção da boa governação depende da cooperação entre os Organismos do Estado, e que os Organismos de Estado de supervisão devem estar ainda mais próximos para facilitar a partilha de informação e de conhecimentos.

De 01 de Dezembro de 2021	<b>Seminário por videoconferência realizado pelo Provedor de Justiça de Israel, subordinado ao tema "Progredindo os Direitos das pessoas idosas numa era de longevidade"</b>	Este seminário teve uma audiência internacional alargada devido a importância do tema e teve como objectivos debater os desafios que as Instituições dos Provedores de Justiça enfrentam para assegurar os direitos das pessoas idosas. O evento foi prestigiado pelo Presidente do Estado Israel, Dr. Isaac Herzog e contou com o apoio do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI).	Foram discutidas as condições de habitabilidade dos idosos em lares, as razões que os levam a serem colocados nesses lares, a necessidade da pessoa idosa viver num meio familiar, o direito de ter uma vida financeira sob o seu controle.
De 09 de Dezembro de 2021	<b>Seminário virtual realizado pelo Comité sobre o Estatuto da Mulher (CSW) em Nova York, sob o tema "Democracia para os Direitos Humanos e criação de mecanismos para trazer o fim de todas as formas de discriminação contra a mulher"</b>	Foi um seminário de carácter global que reuniu especialistas de Direitos Humanos, políticos, líderes e grupos de mulher de vários países do mundo, com o objectivo de fazer uma reflexão sobre como pode o mundo acabar com todas as formas de discriminação contra as mulheres e raparigas. O seminário fez uma breve abordagem sobre as recomendações que são feitas aos Estados Membros das Nações Unidas no que concerne a melhoria dos direitos das mulheres e a igualdade do género.	Como um dos principais polos para o encontro do movimento feminista e feminino internacional, este evento faz parte do longo compromisso de décadas da ONG CSW/NY de fornecer uma plataforma para as vozes e liderança das feministas e das organizações de direitos das mulheres a nível global, onde se imagina um mundo sem sexismo, violência sexual ou discriminação contra as mulheres e raparigas, onde as políticas económicas e sociais incentivam o seu empoderamento e bem-estar. Acredita-se que mostrar um movimento social bem-sucedido baseado para os direitos humanos das mulheres- guiado pela CEDAW - pode inspirar muitas democracias em todo o mundo.

## 2.6. Formação e capacitação de funcionários.

O Provedor de Justiça integra na sua organização interna o Departamento de Recursos Humanos junto da Secretaria-Geral da Provedoria de Justiça. Assim, a formação é uma componente importante da gestão de recursos humanos, pelo que anualmente é implementado um plano de formação de funcionários, como decorre do Plano Estratégico do Provedor de Justiça 2017-2022.

Assim, ao longo do ano de 2021 foram realizadas 8 (oito) acções de formação, tendo beneficiado 55 (cinquenta e cinco) funcionários, incluindo o Provedor de Justiça, o Provedor de Justiça-Adjunto, titulares de cargos de direcção e chefia, como se descreve:



### **2.6.1. Formação sobre A Defesa dos Direitos dos Cidadãos pelos Órgãos da Administração do Estado de Direito.**

No quadro do plano de formação do Provedor de Justiça da República de Angola foi realizada uma formação em Portugal, na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, sobre: “A Defesa dos Direitos dos Cidadãos pelos Órgãos para concretizar o Estado de Direito”, na qual participaram a Provedora de Justiça, o Director da Direcção das Áreas Especializadas, os Directores do Gabinete da Provedora de Justiça e o Director de Intercâmbio e Cooperação Internacional da Provedoria de Justiça.

A formação contou com a participação de formadores, renomados juristas e de outras autoridades académicas: o Professor Doutor Eduardo Vera Cruz Pinto, Docente Universitário e Coordenador Científico do Curso; o Mestre André Caldas – Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros da República Portuguesa; e o Mestre Joaquim Pedro Cardoso da Costa, Provedor de Justiça-Adjunto de Portugal.

No decorrer da formação, foram abordadas as matérias que se prendem com a actuação do Provedor de Justiça, com enfoque para a realidade portuguesa, tendo sido destacadas as duas áreas de intervenção do Provedor de Justiça de Portugal, designadamente, a Instituição Nacional de Direitos Humanos e o Mecanismo Nacional de Prevenção contra a Tortura.

A formação foi realizada de 6 a 12 de Outubro, tendo sido abordados os seguintes temas:

- a) O Processo Penal nos Tribunais e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos;
- b) O Processo Civil nos Tribunais e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos;
- c) Os Direitos dos Cidadãos e as Instâncias Judiciárias Internacionais;
- d) O Serviço Público de TV e os Direitos Fundamentais dos Cidadãos.

### **2.6.2. Outras Formações**

O plano de formação da Provedoria de Justiça da República de Angola integrou igualmente a participação da Provedora de Justiça, do Provedor de Justiça-Adjunto e funcionários em diversos seminários e acções como abaixo se destaca:

- a) Formação em Língua Inglesa, realizada no quadro da parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, que não foi concluída, devido as restrições da pandemia da COVID-19;
- b) Formação sobre a Adaptação do Código Penal, realizada pela Faculdade de Direito, da Universidade Agostinho Neto;
- c) Formação sobre Direito Penal Económico, realizada pela Escola Nacional de Administração e Políticas Públicas;
- d) Formação sobre o Mapeamento de Competências Profissionais, realizado pela Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica de Angola;
- e) Formação sobre a Administração Pública e Cidadania, realizado pela Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica de Angola.

f) Formação em Direitos Humanos, realizada pela Universidade Católica de Angola.

No âmbito do reforço institucional dos serviços da Provedoria de Justiça, 11 funcionários participaram no “Webbinar” sobre Recrutamento Interno, realizada pela empresa de formação THS sobre o tema “Gestão de Projectos e Instrumento”.

Por outro lado, alguns funcionários da Secretaria – Geral da Provedoria de Justiça, participaram do seminário sobre as Regras de Execução do Orçamento Geral do Estado, promovido pelo Ministério das Finanças.



Foto n.º 10 - Retrato da participação da Provedora de Justiça e Titulares de Cargos de Direcção e Chefia da Provedoria de Justiça no Curso de Actualização Jurídica - 2021, sobre a Defesa Activa dos Direitos dos Cidadãos pelos Órgãos do Estado, que decorreu na Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

## **CAPÍTULO III – OUTRAS ACTIVIDADES DO PROVIDOR DE JUSTIÇA**

### **3.1. Visitas às Províncias e Municípios do País**

No âmbito do plano de divulgação do papel e função do Provedor de Justiça, ao longo do ano de 2021, a Dra. Florbela Rocha Araújo, e o Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Agualdo Guedes Cristóvão, promoveram visitas a 11 (onze) províncias do País e a três (3) municípios da Província de Luanda, como a seguir se descreve:

#### **3.1.1. Visita à Província do Bengo**

No âmbito da divulgação das actividades sobre o mandato e função do Provedor de Justiça, em prol da defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, e do Dever de Cooperação dos

Órgãos da Administração Pública Central e Local do Estado com o Provedor de Justiça, realizou-se no dia 22 do mês de Abril de 2021, uma visita de trabalho da Provedora de Justiça-Adjunta, na qualidade de Provedora de Justiça em exercício, à Província do Bengo, na qual foi recebida por Sua Excelência, a Senhora Governadora, Mara Regina da Silva Baptista Domingos Quiosa.

Na sequência da visita foi constatado, entre outros factos, o seguinte:

- a) O Centro de Internamento de Toxicodependentes, uma unidade com instalações devidamente apetrechadas e com condições bastante favoráveis para a reabilitação dos seus pacientes, carece de ampliação face ao elevado número de pessoas que procuram ajuda no referido centro.
- b) Dentre as várias dificuldades que o Centro atravessa, destaca-se a falta de técnicos e de pessoal especializado capaz de dar cobertura completa às áreas de serviços.
- c) Na visita ao Estabelecimento Penitenciário de Caboxa, onde foram apreciadas as condições de internamento e habitabilidade dispensada à população penal e se manteve um encontro com as autoridades que respondem pelo sector na Província houve um diálogo com os representantes dos reclusos, os quais apresentaram algumas preocupações que se prendem, nomeadamente, com a morosidade na emissão das certidões de sentenças e no tratamento dos pedidos de liberdade condicional.

No final da visita, foram efectuadas, entre outras, as seguintes recomendações:

- a) Apresentar um relatório ao Provedor de Justiça, por via dos pontos focais, com a descrição dos nomes e números de processos dos reclusos em condições carcerárias dependente da emissão de Certidão de Sentença ou Liquidação da Pena;
- b) Encontrar, por parte do Governo local, solução possível ao problema das várias famílias a residirem na mesma casa, sobretudo, nas zonas do Panguila;
- c) Diligenciar, junto dos órgãos competentes, os mecanismos mais expedidos para dar resposta às preocupações apresentadas pelos reclusos, na salvaguarda dos seus direitos, liberdades e garantias, mormente à morosidade dos processos de recurso que tramitam no Tribunal Supremo.
- d) Remeter para o Provedor de Justiça os casos de morosidade na emissão de mandados de soltura, depois de cumprida a pena, e daqueles que reclamam da falta de informação sobre as certidões de Sentença dos seus processos;
- e) A Provedora de Justiça-Adjunta deve contactar o Ministro da Justiça e dos Direitos Humanos, solicitando a cedência da parte frontal do imóvel onde funcionam os Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça, no Bengo para melhorar as condições actuais das instalações.



Foto n.º 11 Sua Excelência, a Governadora da Província do Bengo, Dra. Mara Quiosa, a Provedora de Justiça em Exercício, Dra. Florbela Rocha Araújo, Quadros da Provedoria de Justiça e do Governo Provincial do Bengo.

### 3.1.2. Visita à Província da Lunda-Norte

No âmbito das actividades referentes à Semana do Provedor de Justiça, a Provedora de Justiça-Adjunta, Dra. Florbela Rocha Araújo, nas vestes de Provedora de Justiça em exercício, realizou, entre os dias 26 a 28 de Abril do ano de 2021, uma visita de trabalho à Província da Lunda-Norte, tendo sido recebida por Sua Excelência, o Governador Provincial, Dr. Ernesto Muangala.

A deslocação da Delegação à Província da Lunda-Norte teve como propósito, dentre outros, a divulgação do mandato, função e utilidade do Provedor de Justiça, na defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos e a preparação das condições necessárias, em cooperação com o Governo Provincial, para a criação do Serviço Provincial da Provedoria de Justiça, bem como visitar os estabelecimentos penitenciários e estruturas sociais que acolhem os menores, idosos e incapazes.

Após a realização da visita, foram efectuadas, entre outras, as seguintes recomendações:

- a) Diligenciar, junto do Governo Provincial da Lunda-Norte, a definição do espaço para a futura instalação do Serviço Provincial da Provedoria de Justiça;
- b) Promover a intervenção das autoridades competentes, no sentido da tomada de medidas de correcção das situações constatadas no Estabelecimento Penitenciário da Cacanda, sobretudo, no tocante aos excessos de prisão preventiva;
- c) Apresentar às autoridades competentes, designadamente, no Tribunal Supremo e INSS/MAPTSS, as preocupações manifestadas pelas Autoridades Tradicionais, respectivamente, sobre a morosidade das certidões de sentenças e a necessidade de priorização dos processos que envolvam idosos;
- d) Continuar as diligências no sentido de se concretizar a instalação do Serviço Provincial da Provedoria de Justiça na Lunda-Norte;

- e) Divulgar o mandato e o papel do Provedor de Justiça nas demais Províncias.

### **3.1.3. Visita à Província de Benguela**

A Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, efectuou uma visita de trabalho à província de Benguela, no dia 08 de Agosto de 2021, tendo sido recebida por Sua Excelência, o Vice-Governador para a Área Técnica e Infraestruturas.

Na sequência da visita foram realizadas sessões de esclarecimentos sobre o mandato e a função do Provedor de Justiça, bem como visitas com incidência para os Estabelecimentos Penitenciários, Celas de Trânsito, Centros de Internamento, Lares de Acolhimento de incapazes ou idosos, Hospitais ou Centros Hospitalares, bem como a concessão de audiências aos cidadãos.

No decurso da visita foi constatado, entre outros factos, o seguinte:

- a) Os Serviços de Investigação Criminal encontram-se nos 10 (dez) Municípios da Província, contando apenas com quatro Procuradores e as respectivas instalações não têm condições; os estabelecimentos penitenciários necessitam de melhoria e meios de locomoção para o apoio dos serviços, os detidos encontram-se em celas com poucas condições para o internamento; e existe superlotação nos Estabelecimentos Penitenciários;
- b) Existência de reclamações relativas à morosidade dos processos de recurso, junto do Tribunal Supremo, morosidade na emissão de certidões de sentença ou liquidação da pena, indeferimentos dos pedidos de liberdade condicional por falta de pagamentos das indemnizações, existência de algum excesso de prisão preventiva.

Perante as constatações registadas produziram-se, entre outras, as seguintes recomendações:

- a) Reforçar o número de Procuradores nos Serviços de Investigação Criminal;
- b) Melhorar as condições de trabalho, sobretudo, os meios de locomoção, e o estado das instalações dos Estabelecimentos Penitenciários locais;
- c) Diligenciar, junto das autoridades competentes, para a mitigação das situações: de morosidade dos processos de recurso, na emissão de certidão de sentença ou liquidação da pena; e de excesso de prisão preventiva.

### **3.1.4. Visita à Província da Huíla**

No dia 12 de Agosto de 2021, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, foi recebida para um encontro de cortesia na sede do Governo, por Sua Excelência, o Governador Provincial, Dr. Nuno Mahapi Dala, durante a visita efectuada na Província da Huíla, acompanhado pelos Vices-Governadores.

Na sequência da visita foram realizadas sessões de esclarecimentos sobre o mandato e a função do Provedor de Justiça, visitas com incidência para os Estabelecimentos Penitenciários, Celas de

Trânsito, Centros de Internamento, Lares de Acolhimento de incapazes ou idosos, Hospitais ou Centros Hospitalares, bem como conceder audiências aos cidadãos.

Na sequência da visita, foram registadas as seguintes constatações:

- a) O Estabelecimento Penitenciário do Lubango, concebido para albergar 520 reclusos, apresenta superlotação;
- b) Existência de situações de morosidade processual nos recursos ao Tribunal Supremo, nos pedidos de liberdade condicional e emissão de certidões de sentença e de soltura, o que inviabilizava o processo da concessão da liberdade condicional;
- c) Existência de jovens e adolescentes nos Estabelecimentos Penitenciários, em coabitação com os adultos, por falta de estruturas adequadas para acolher esses casos.

Após a visita, foram efectuadas, entre outras, as seguintes recomendações:

- a) Que as autoridades competentes alterem o quadro de superlotação, que se verifica no Estabelecimento Penitenciário da Huíla, através da conclusão das obras dos projectos dos Estabelecimentos Penitenciários da Matala e Caluquembe e melhorar as condições de internamento;
- b) Melhorar as condições de assistência médica e medicamentosa, com ambulâncias, aumento de médicos e enfermeiros;
- c) Diligenciar, junto das Instâncias apropriadas, a alteração da situação de demora dos processos remetidos ao Tribunal Supremo para a emissão das Certidões de Sentença pelos Tribunais;
- d) Apelar para a necessidade de aprovação do Estatuto Orgânico dos Centros Integrados de Apoio à Criança e ao Adolescente (CIACA), com vista ao seu funcionamento.

### **3.1.5. Visita à Província do Cuanza-Sul**

No âmbito do plano de divulgação do Provedor de Justiça, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, realizou uma visita à Província do Cuanza-Sul, nos dias 29 de Setembro a 1 de Outubro do ano de 2021, tendo como objectivo primordial a reabertura do Serviço Provincial da Provedoria de Justiça, o empossamento do Chefe do referido Serviço e a realização de uma Palestra, sobre o tema: O Mandato e a Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos, e a concessão de audiências a cidadãos.

A delegação foi recebida num encontro de cortesia por Sua Excelência, o Governador da Província do Cuanza Sul, Dr. Job Pedro Castelo Capapinha, no Palácio do Governo Provincial, que saudou e encorajou o trabalho da Provedoria de Justiça.

Após as audiências visitou o Hospital Pediátrico do Sumbe, as Instituições do Serviço de Investigação Criminal e um lar de crianças.

Durante a visita efectuada registaram-se as seguintes constatações:

- a) Existência de trabalhadores, prestadores de serviços, ligados aos serviços sociais do Governo Provincial, há longo tempo, sem o vínculo de efectividade e sem os direitos de protecção social;
- b) Superlotação no Estabelecimento Penitenciário do Sumbe, atraso na emissão das certidões de sentenças e necessidade da melhoria das condições de habitabilidade dos reclusos;
- c) Necessidade de melhoria das condições de atendimento do Hospital Pediátrico do Sumbe.

No final da visita, foram pronunciadas as seguintes recomendações:

- a) Que os órgãos da justiça competentes adoptem as medidas pertinentes para a correcção dos casos de excesso de prisão preventiva e atraso nas decisões sobre os casos que correm nos tribunais, relacionados com os reclusos do Estabelecimento Penitenciário do Município do Sumbe;
- b) Que sejam aprimoradas as tarefas para a melhoria dos serviços do Hospital Pediátrico do Município do Sumbe, referentes a emissão das certidões de sentença;
- c) Que seja conferida especial atenção aos casos dos cidadãos recebidos, em sede de audiência, cuja inquietação incidiu sobre a falta de pensões de sobrevivência;
- d) Que o Governo Provincial do Cuanza-Sul confira especial atenção aos casos dos agentes administrativos que, após prestarem serviços durante vários anos, não têm a sua situação laboral de enquadramento e nomeação no quadro de pessoal regularizada.

### **3.1.6. Visita à Província do Uíge**

No âmbito do plano de divulgação do Provedor de Justiça, o Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão, realizou uma visita de trabalho à Província do Uíge, nos dias 18 a 21 de Outubro do ano de 2021, tendo como objectivo visitar o Estabelecimento Penitenciário, o Serviço de Investigação Criminal "SIC", o Hospital Geral do Uíge, o Lar de Idosos e a realização de uma Palestra, sobre o tema: O Mandato e a Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos.

A visita permitiu constatar, entre outros, o seguinte:

- a) Inexistência de excesso de prisão preventiva e de superlotação no Estabelecimento Penitenciário do Kindoki e nas Celas de trânsito do SIC, e com a assistência médica e medicamentosa satisfatórias dos reclusos;
- b) No Estabelecimento Penitenciário do Congo, no Município sede do Uíge, foram constatadas necessidades de melhorias de condições de trabalho e de segurança para os reclusos e profissionais.

Em função das constatações da visita, foram efectuadas as seguintes recomendações:

- a) Apresentação de um relatório síntese sobre as constatações e preocupações apresentadas à Provedora de Justiça pelos cidadãos relativamente ao Serviço de Investigação Criminal “SIC”, ao Hospital Geral do Uíge e ao Lar de Idosos.
- b) Necessidade de submeter as entidades competentes a lista dos nomes e números de processos dos reclusos e a sua condição carcerária;
- c) Remeter ao Venerando Juiz Conselheiro Presidente do Tribunal Supremo a informação sobre o ponto de situação dos reclusos em excesso de prisão preventiva ou sem certidões de soltura;
- d) Instar o Ministro do Interior para informar sobre o ponto de situação do Estabelecimento Penitenciário, sugerindo a melhoria das condições.

### **3.1.7. Visita à Província do Huambo**

No âmbito do plano de divulgação do Provedor de Justiça, o Provedor de Justiça Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão, realizou uma visita de trabalho à Província do Huambo, nos dias 22 e 23 de Novembro de 2021. A visita teve como objectivos conferir posse ao Chefe dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça na Província do Huambo, realizar visitas com incidência para os Estabelecimentos Penitenciários, Celas de Trânsito, Centros de Internamento, Lares de Acolhimento de incapazes ou idosos, Hospitais ou Centros Hospitalares, bem como conceder audiências aos cidadãos.

A delegação foi recebida por Sua Excelência, Vice-Governador para a Área Técnica e Infra-estruturas, Dr. Francisco Jamba Kata, a que se seguiu uma audiência com Sua Excelência, a Governadora Provincial do Huambo.

Na sequência das visitas realizadas foram feitas, entre outras, as seguintes constatações:

- a) Disponibilidade do Governo da Província para a colaboração e instalação dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça na Província, que estão mal instalados;
- b) Existência de situações de excesso de prazos de prisão preventiva de alguns reclusos;
- c) Necessidade de divulgação do mandato e papel do Provedor de Justiça em todos os municípios da província;
- d) Escassez de alimentos e outros bens essenciais manifestados pelos idosos do Centro onde se encontram alojados.

De acordo com as constatações acima, efectuou-se, entre outras, as seguintes recomendações:

- a) Notificar os órgãos, com responsabilidade na matéria, sobre as situações constatadas a nível dos Estabelecimentos Penitenciários, no tocante aos casos de excesso de prazos de prisão preventiva, que aguardam a intervenção das autoridades competentes,
- b) Que seja alargada a divulgação do mandato e papel do Provedor de Justiça aos municípios da província;



- c) Que as principais preocupações constatadas sejam levadas ao conhecimento das autoridades competentes, com vista à resolução dos problemas em tempo oportuno;
- d) Que algumas preocupações apresentadas pelos idosos, como a falta de alimento e outros bens essenciais, através das constatações ao Centro de Idosos, sejam apresentadas às autoridades competentes.

### **3.1.8. Visita à Província do Bié**

No âmbito do plano de divulgação do papel do Provedor de Justiça, o Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão, realizou uma visita de trabalho à Província do Bié, no período de 24 a 27 de Novembro do ano de 2021, com o objectivo de realizar uma palestra subordinada ao tema: “O Mandato e a Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos”, e proceder visitas de constatação aos Estabelecimentos Penitenciários, Serviço de Investigação Criminal “SIC/Bié”, Hospital Geral Dr. Walter Strangway, Lar de Idosos e Universidade Internacional do Cuanza.

Na sequência das visitas, foram efectuadas as seguintes constatações:

- a) Excesso de prazos de prisão preventiva e morosidade processual no Tribunal de processos de recurso, emissão de licença de sentença;
- b) Superlotação do Estabelecimento Penitenciário do Cuito que tem a capacidade de internamento de 750 (setecentos e cinquenta) reclusos e acolhe um número superior;
- c) Falta de centro de reeducação de menores, de acompanhamento e apoio ao julgado de menores;
- d) escassez de medicamentos, pouca ventilação no Estabelecimento Penitenciário do Cuito, o que pode causar complicações de saúde.

Na base dessas constatações, foi recomendado o seguinte:

- a) Diligenciar, junto das entidades competentes, as preocupações sobre o excesso de prisão preventiva e a morosidade processual no Tribunal Supremo;
- b) Necessidade de construção do Centro de Reeducação de Menores, de acompanhamento e apoio ao Julgado de Menores;
- c) Necessidade de implementação do Serviço Provincial da Provedoria de Justiça;
- d) Melhorar o sistema de ventilação do Estabelecimento Penitenciário.

### **3.1.9. Visita à Província de Malanje**

A Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo visitou a Província de Malanje, de 30 de Novembro a 01 de Dezembro de 2021, no âmbito das suas atribuições e competências, para conferir posse ao Chefe dos Serviços Provinciais, Dr. Manuel Campo, inaugurar as instalações dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça e proferir uma palestra sobre o tema:

O Mandato e a Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos.

A Provedora de Justiça visitou o Estabelecimento Penitenciário de Malanje, o Estabelecimento Feminino de Cacuso, as Instalações do Serviço de Investigação Criminal, Procuradoria-Geral da República, um lar de crianças e o Hospital Provincial.

Na sequência, foram registadas as seguintes constatações:

- a) Atraso na emissão das certidões de sentenças dos processos com recurso ao Tribunal Supremo, preocupações apresentadas pelos reclusos do Estabelecimento Penitenciário de Malanje;
- b) Inexistência de superlotação no estabelecimento Penitenciário de Malanje, necessitando, de melhores condições;
- c) Boas condições de habitabilidade das reclusas, no Estabelecimento Penitenciário feminino, possuindo instalações novas com fornecimento regular de água e energia.

Perante essas constatações, foram efectuadas as seguintes recomendações:

- a) Diligenciar, junto das entidades competentes, a mitigação dos atrasos dos processos que tramitam no Tribunal Supremo, em sede de recurso e das certidões de sentenças;
- b) Melhorar as condições humanas de habitabilidade no Estabelecimento Penitenciário de Malanje e encontrar soluções para a aquisição de uma viatura de apoio para o Estabelecimento Penitenciário feminino;
- c) Necessidade de conclusão de um bloco do Hospital Provincial de Malanje e aumento de médicos especialistas.

Antes da visita da Provedora de Justiça, no mês de junho, do ano de 2021 teve lugar uma visita de trabalho, à Província de Malanje, de uma delegação de técnicos da Provedoria de Justiça, no dia Dezassete do mês de Maio de dois mil e vinte e um, chefiada pelo Dr. Frederico Joaquim Batalha da Costa, Assessor de Carreira Técnica Superior, a fim de realizar uma sessão de esclarecimentos, sobre o "Papel do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos", e visitar os Centros de Internamento, Lares de acolhimento de incapazes ou idosos daquela Província.

### **3.1.10. Visita à Província do Cuanza-Norte**

No dia 2 de Dezembro de 2021, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, deslocou-se à Província do Cuanza-Norte, onde, além do encontro prévio com Sua Excelência o Governador da Província, Dr. Adriano Mendes de Carvalho, proferiu, no Auditório do Governo Provincial, uma palestra restrita subordinada ao tema: O Mandato e a Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos, dirigida aos funcionários públicos do Governo Provincial, aos magistrados judiciais e do Ministério Público, responsáveis dos Estabelecimentos Penitenciários, Delegados e Directores dos vários Serviços, Decanos, Directores e Professores dos Vários Estabelecimentos de Ensino.

A Provedora de Justiça visitou o Hospital Provincial do Cuanza Norte, o Estabelecimento Prisional, os Serviços de Investigação Criminal, Direcção da Polícia Nacional e as Instalações da Procuradoria-Geral da República.

Durante a visita, foram feitas as seguintes constatações:

- a) A inexistência dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça;
- b) O Hospital do Cuanza-Norte apresenta necessidade de médicos, enfermeiros e material gastável suficiente;
- c) O Estabelecimento Penitenciário de Ndalatando continua a carecer de obras de carácter urgente, devido ao seu estado de degradação;
- d) A carência de meios de transportes e de material gastável nos serviços do SIC;
- e) A cidade continua a ter os seus jardins bem tratados, com rosas de porcelana;
- f) Assaltos constantes aos cidadãos nos Multicaixas no final do mês.

Em decorrência da visita e das constatações, a Provedora de Justiça deixou as seguintes recomendações:

- a) Levar ao conhecimento de Sua Excelência, a Ministra da Saúde, dando conta da situação que o Hospital atravessa, relativamente à carência de fármacos e outros equipamentos, bem como, a necessidade de mais médicos especialistas.
- b) Solicitar às instâncias superiores o destacamento de mais polícias para dar cobertura aos Bancos e aos postos de ATM (Multicaixas), em virtude do número crescente de assaltos e furtos;
- c) Solicitar ao órgão de tutela que envide esforços no sentido de distribuir viaturas e motorizadas para a deslocação dos funcionários, e para os serviços administrativos do SIC;
- d) Propor a construção de um novo Estabelecimento Penitenciário, tendo em conta que o actual apresenta sinais de desgaste na sua estrutura.

Na sequência da visita dos técnicos da Provedoria de Justiça no mês de junho de 2021, à Província de Malanje, a mesma delegação também visitou a Província do Cuanza-Norte, visando os mesmos objectivos de divulgar o papel e mandato do Provedor de Justiça, no mês de Maio.

### **3.1.11. Visitas a alguns Municípios da Província de Luanda**

A Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo e o Provedor de Justiça-Adjunto Dr. Aguinaldo Cristóvão, promoveram visitas a alguns municípios da Província de Luanda, ao longo do ano de 2021, como a seguir se descreve:

#### **3.1.11.1. Visita ao Município do Cazenga**

No âmbito da defesa dos direitos, liberdades e garantias fundamentais dos cidadãos, a Provedora de Justiça, Dra. Florbela Rocha Araújo, acompanhada de uma delegação composta pelo Provedor

de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Cristóvão e demais Titulares de cargos de Direcção e Chefia da Provedoria de Justiça, realizaram uma visita de constatação às diversas Instituições sedeadas no Município do Cazenga, no dia 05 de Agosto de 2021, que culminou com a realização de uma palestra subordinada ao Tema: O Mandato e Função do Provedor de Justiça na Defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos Cidadãos e o Dever de Cooperação dos Órgãos da Administração Central e Local do Estado, ocorrida na Mediateca Zé Dú.

Esteve presente para receber a delegação, Sua Excelência, a Governadora da Província de Luanda, Arquitecta, Ana Paula Chantre Luna de Carvalho.

Na ocasião, além da Administração Municipal, foram, de seguida, visitados o Hospital dos Cajueiros, o Centro de Acolhimento Infantil Mamã Madalena, as futuras instalações do Tribunal Municipal do Cazenga e o SIAC do Distrito Urbano do Kalawenda. Foi proferida uma palestra na Mediateca Zé Dú, pela Provedora de Justiça, enquanto decorriam audiências cedidas no local aos cidadãos pelo Provedor de Justiça-Adjunto.

Na sequência da visita, registaram-se as seguintes constatações:

- a) A Maternidade do Hospital dos Cajueiros, inaugurada em 1998, não recebe, até ao momento, obras de benfeitorias necessárias; a estrutura é obsoleta e a unidade de cuidados intensivos nunca funcionou por falta de recursos humanos qualificados para o efeito;
- b) Os pacientes que apresentam um diagnóstico que careça de uma cirurgia são imediatamente transferidos para outras unidades sanitárias por falta de camas para o seu internamento;
- c) Não existe especialidade de ortopedia no hospital dos Cajueiros;
- d) Dificuldades no tratamento de pacientes com tuberculose pulmonar, HIV e hepatites que, além do seguimento necessário, necessitam de internamento,
- e) O Tribunal Municipal do Cazenga, cuja obra foi iniciada há mais de 15 anos, necessita de ser concluído;
- f) O Centro de Acolhimento Infantil Mamã Madalena, privado, necessita de maior apoio das entidades competentes.

Diante dessas constatações, foram apresentadas as seguintes recomendações:

- a) Solicitar às entidades competentes que procedam às obras de beneficiação da Maternidade do Hospital dos Cajueiros, devido ao seu estado de degradação, assim como melhorar as condições para tratamento das doenças como a tuberculose e HIV;
- b) O aumento de médicos de ortopedia e enfermeiros;
- c) Apelar às autoridades competentes para envidarem esforços para a conclusão do Tribunal Municipal do Cazenga, cuja obra está paralisada há 15 anos;
- d) Apelar para um maior apoio do Centro de Acolhimento Infantil Mamã Madalena.



Foto n.º 12 - Visita a Maternidade do Hospital dos Cajueiros do Cazenga por Sua Excelência a Governadora de Luanda, a Provedora de Justiça, o Provedor de Justiça-Adjunto e o Administrador do Cazenga.

### 3.1.11.2. Visita ao Município de Talatona

A Provedora de Justiça e a sua delegação foram recebidos pelo Administrador Municipal do Talatona, Arquitecto Rui Josefo Duarte, na presença do Vice-Governador Provincial para a esfera Política e Social, Dr. Dionísio da Fonseca, em representação da Governadora Provincial, Arquitecta Ana Paula de Carvalho, que, com o objectivo de visitar algumas estruturas sociais do Município, que se enquadram no âmbito da sua actuação e de proferir uma palestra sobre o mandato e utilidade do Provedor de Justiça na defesa dos Direitos, Liberdades e Garantias dos cidadãos.

A Delegação iniciou por visitar o Centro Médico do SAPU, onde recebeu informações do Director Clínico da falta de médicos, transporte, etc.

Foi feita uma visita ao SIAC e ao Centro de Apoio Integrado à Vítima de Violência de Talatona (CAIVVITA), onde a Provedora de Justiça se inteirou do funcionamento do Centro, tendo recebido dos voluntários que ali trabalham informações adequadas e até relatos chocantes das vítimas de violência doméstica.

Das visitas efectuadas constatou-se o seguinte:

- a) Que o Centro Médico de SAPU carece de obras de melhoria, médicos, enfermeiros e transporte;
- b) Que o Centro Integrado de Vítimas de Violência necessita de maior apoio das entidades competentes.
- c) Que o SIAC tem um nível de organização muito bom que permite o atendimento dos cidadãos diariamente.

Na sequência das constatações, foram feitas as seguintes recomendações:

- a) Que o Administrador Municipal de Talatona crie condições para o funcionamento dos pontos focais da Provedoria de Justiça, conforme assumido pelo seu Administrador;
- b) Que as entidades competentes envidem esforços para que o Centro Materno-infantil da Sapú I, situado no Distrito Urbano da Cidade Universitária, beneficie de melhorias em recursos humanos, financeiros, infraestruturas;
- c) Que se resolva o litígio que a Administração tem com os cidadãos que alegam ser proprietários de um terreno onde será erguido o Centro de Acolhimento.

### 3.1.11.3. Visita ao Município do Kilamba Kiaxi

No dia 8 de Outubro de 2021, foi realizada uma visita de trabalho ao Município do Kilamba Kiaxi, por uma delegação chefiada pelo Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes Cristóvão, no âmbito da divulgação das actividades sobre o mandato e função do Provedor de Justiça, em prol da defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos, e do dever de cooperação dos Órgãos da Administração Pública Central e Local do Estado com o Provedor de Justiça.

O momento foi aproveitado para visitar o Palácio da Justiça do Kilamba-Kiaxi, o Hospital Geral de Luanda, o Centro de Internamento de incapazes e o SIAC.

Na sequência das visitas, foram apontadas as seguintes recomendações:

- a) Que seja indicado um Ponto Focal para interagir com a Administração Municipal do Kilamba-Kiaxi;
- b) Que haja maior envolvimento entre a Administração Municipal do Kilamba-Kiaxi e a Provedoria de Justiça, em prol da resolução das inquietações dos Cidadãos, mediante a designação de pontos focais a nível Municipal e Distrital.
- c) Que sejam adoptadas medidas para mitigar algumas dificuldades que têm assolado os municípios, dentre elas, a falta de água potável, energia, saneamento básico, que tem contribuído negativamente para os actos de delinquência;
- d) Que seja prestada especial atenção ao Município do Kilamba-Kiaxi, por não ter sido integrado na primeira fase da implementação do pacote do Plano Integrado de Intervenção nos Municípios (PIIM).

## 3.2. Participação em reuniões da Comissão, Grupo de Trabalho e Conselho da Provedoria de Justiça

Ao longo do ano de 2021, a Provedora de Justiça participou em reuniões de Comissões e Grupos de Trabalhos Multissetoriais, especialmente, do Conselho de Coordenação Judicial e do Grupo de Trabalho sobre o Excesso de Prisão Preventiva, como a seguir se descreve:

### **3.2.1. Comissão Nacional de Coordenação Judicial**

A Comissão Nacional de Coordenação Judicial é o órgão de consulta e apoio ao Sistema de Administração da Justiça, tendo por função acompanhar o desempenho funcional do Sistema Judiciário Comum e demais órgãos que intervêm na Administração da Justiça, emitir recomendações e pareceres sobre matérias relacionadas com o desenvolvimento da Justiça.

A Comissão Nacional de Coordenação Judicial é coordenada pelo Presidente do Tribunal Supremo e integra o Procurador Geral da República, o Bastonário da Ordem dos Advogados, a Provedora de Justiça, o Ministro da Justiça e Direitos Humanos e o Ministro do Interior. Como convidados permanentes, participam também o Comandante Geral da Polícia, os Comandantes Provinciais e os Directores do S.I.C e da Direcção Nacional dos Estabelecimentos Prisionais.

Nestes termos, enquanto membro do plenário da Comissão Nacional de Coordenação Judicial, a Provedora de Justiça participou nos trabalhos das 3 (três) reuniões realizadas, nas quais foram abordadas questões atinentes ao acompanhamento do desempenho funcional dos Tribunais e demais órgãos que integram a jurisdição comum, nos termos do artigo 68.º da Lei n.º 2/15, de 2 de Fevereiro, Lei Orgânica sobre a Organização e Funcionamento dos Tribunais de Jurisdição Comum.

No quadro das suas responsabilidades, a nível da Comissão Permanente da Comissão Nacional de Coordenação Judicial, a Provedora de Justiça participou na primeira reunião ordinária do dia 19 de Agosto de 2021, na primeira reunião extraordinária realizada no dia 05 de Novembro de 2021. na segunda reunião ordinária da Comissão Permanente da Comissão Nacional de Coordenação Judiciária, realizada a 21 de Outubro de 2021.

A Provedora de Justiça defendeu, entre outros, a aprovação de um Regulamento da Lei n.º 2/15, de 2 de Fevereiro, a institucionalização de uma Comissão Permanente, bem como do seu Secretariado Executivo, por diploma próprio, tendo proposto uma estreita cooperação entre a Comissão Nacional de Coordenação Judicial e a Comissão da Reforma de Justiça e do Direito.

### **3.2.2. Grupo de Trabalho Sobre o Excesso de Prisão Preventiva**

No quadro do mandato da Provedora de Justiça, como membro da Comissão Nacional de Coordenação Judicial, foi designada a integrar o Grupo de Trabalho sobre o Excesso de Prisão Preventiva.

O excesso de prisão preventiva coloca em causa a confiança dos cidadãos sobre o sistema judicial do País, além de violar a supremacia constitucional. Por esta razão, a Provedora de Justiça sugeriu aos órgãos de Administração da Justiça a acatelaarem o princípio da proporcionalidade, bem como a presunção de inocência, evitando, deste modo, o excesso de prisão preventiva, embora reconheça que nos últimos anos os casos vão diminuindo, tendo em conta a dinâmica implementada.

De uma forma geral os casos de excesso de prisão preventiva são superiores na capital do País, ao que se seguem as Províncias do Zaire, Benguela e Malanje.

Realçar que as Províncias do Cuanza-Sul, Bié e Namibe não registaram casos desta natureza nos respectivos Serviços Penitenciários em 2021.

A Provedora de Justiça e o Provedor de Justiça-Adjunto sempre que visitam os estabelecimentos prisionais das várias províncias solicitam as listas dos detidos em excesso de prisão preventiva e remetem-nas ao coordenador do grupo, o Venerando Juíz Presidente da Câmara Criminal do Tribunal Supremo. Os casos são analisados nas reuniões, o que tem permitido em curto prazo, a soltura imediata dos reclusos.

### **3.2.3. Conselho da Provedoria de Justiça**

O Conselho da Provedoria de Justiça é o órgão consultivo do Provedor de Justiça, que assegura a orientação, fiscalização, auxílio, aconselhamento e intervenção na solução dos problemas que dizem respeito ao Provedor de Justiça, a quem compete exercer as competências elencadas no artigo 6º da Lei nº 27/20, de 20 de Julho (Lei da Provedoria de Justiça).

**O Conselho da Provedoria de Justiça**, enquanto órgão consultivo do Provedor de Justiça, nos termos da alínea b) do artigo 3º, da Lei da Provedoria de Justiça, acarreta igualmente uma visão externa para aconselhar com maior profundidade, principalmente na área estratégica da instituição, na aplicação das melhores práticas de gestão, assim como acompanhar a implementação dos planos de acção.

Deste modo, durante o ano de 2021, foram realizadas quatro (4) reuniões ordinárias e nove (9) extraordinárias do Conselho Restrito da Provedoria de Justiça, onde foram apreciados e aprovados os seguintes documentos:

- a) Balanço da Execução do Plano Anual de Actividades do Provedor de Justiça referente ao ano de 2020;
- b) Apreciação e aprovação do Plano Anual de Actividades do Provedor de Justiça referente ao ano de 2021.
- c) Apreciação da Proposta dos Termos de Referência do Projecto de Estratégia da Mesa Redonda do Provedor de Justiça;
- d) Apreciação e aprovação do Plano Anual de Actividades do Provedor de Justiça com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD em Angola;
- e) Apreciação do estado de preparação da Mesa Redonda do Provedor de Justiça com os Ministérios e o Governo Provincial de Luanda;
- f) Reapreciação do Estudo sobre a Definição e o Desenvolvimento do Conteúdo de cada um dos Interesses Colectivos ou Difusos;
- g) Apreciação e aprovação do Regulamento sobre a Preparação e Acompanhamento das Sessões do Conselho da Provedoria de Justiça;
- h) Apreciação e aprovação do Regulamento sobre o Pacote Social da Provedoria de Justiça;
- i) Apreciação e aprovação da Proposta de Remodelação dos Passes de Identificação dos Funcionários e Agentes Administrativos da Provedoria de Justiça;



- j) Apreciação do Regulamento sobre a Organização e o Funcionamento dos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça;
- k) Apreciação e aprovação do Relatório Financeiro detalhado sobre as despesas da Semana do Provedor de Justiça;
- l) Apreciação do Regulamento da Tramitação de Documentos da Provedoria de Justiça;
- m) Apreciação do Projecto de Programa do mandato do Provedor de Justiça 2021/2026;
- n) Apreciação do Programa das Actividades da Provedora de Justiça e do Provedor de Justiça-Adjunto às Províncias e Municípios de Luanda;
- o) Apreciação e aprovação do Código de Ética do Provedor de Justiça;
- p) Apreciação e aprovação do Plano de Comunicação Institucional do Provedor de Justiça;
- q) Apreciação e aprovação do Regulamento interno do Gabinete do Provedor de Justiça;
- r) Apreciação e aprovação do Regulamento interno do Gabinete do Provedor de Justiça-Adjunto;
- s) Apreciação e aprovação dos Despachos que criam a Comissão Permanente do Provedor de Justiça para Acompanhamento das Vítimas de Violência Doméstica e a Comissão de Protecção Prioritária das Crianças;
- t) Apreciação e aprovação do relatório e contas referentes ao exercício económico do ano 2020;
- u) Apreciação da proposta de alteração da Lei Orgânica do Estatuto do Provedor de Justiça e da Lei da Provedoria de Justiça;
- v) Apreciação e Aprovação dos Projectos de Acordos de Cooperação do Provedor de Justiça com os Provedores de Justiça de Cabo Verde, Portugal e com os Correios de Angola;
- w) Apreciação do Projecto de Protocolo de Cooperação com o Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social, (não foi assinado até ao momento);
- x) Apreciação e Aprovação do Relatório de Passagem de Pastas;
- y) Apreciação do parecer sobre a gratuidade da correspondência;
- z) Apreciação do parecer sobre a Linha Telefónica;
- aa) Apreciação e Aprovação do Parecer sobre a proposta de Revisão da Constituição da República de Angola;
- bb) Apreciação e Aprovação do parecer sobre a proposta de lei das Precedências e do Protocolo do Estado.

Foi também apreciado todo o processo relacionado com o concurso público de acesso e ingresso dos funcionários da Provedoria de Justiça e a estratégia do Provedor de Justiça 2022 a 2026.

O Conselho apreciou igualmente as questões formais e materiais em torno da preparação da Mesa Redonda do Provedor de Justiça, no âmbito da Semana do Provedor de Justiça, onde foram atribuídas menções honrosas a diversas entidades.

Por último apreciou e aprovou o programa de comemoração do 73.º aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos.

## **CAPÍTULO IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **4.1. Conclusões**

O ano de 2021, cujo relato se reporta, traduz-se num conjunto de actividades desenvolvidas pelo Provedor de Justiça, enquanto instituição consagrada constitucionalmente, marcadas pelos desafios, constrangimentos, mas, sobretudo, por virtudes e conquistas que se pretendeu condensar neste instrumento que espelha o dia-a-dia do Provedor de Justiça no exercício da sua missão.

Os desafios e constrangimentos, desde logo, ficaram patentes, primeiro, decorrentes das vicissitudes provocadas pela pandemia da COVID – 19, que agravou a situação sócio-económica dos países, das instituições e das famílias. Segundo, pela alteração inesperada da direcção institucional devido à renúncia do malogrado Provedor de Justiça, Dr. Carlos Alberto Ferreira Pinto, a quem rendemos homenagem, no final do 1º trimestre, e o consequente exercício de manutenção da vida normal da instituição, no que diz respeito ao cumprimento das acções que estavam em curso, nomeadamente, a realização dos encontros bilaterais com os Departamentos Ministeriais, como o Ministério do Interior, Governo Provincial de Luanda e outras instituições que se enquadram no âmbito de actuação do Provedor de Justiça, e a realização da Mesa Redonda, na Semana do Provedor de Justiça.

Estas acções foram cumpridas com êxito, fruto da abnegada entrega e sentido de responsabilidade da maioria dos funcionários da Provedoria de Justiça que souberam interpretar os sinais do delicado momento em que a instituição se encontrava.

A par dos desafios e constrangimentos, estão as virtudes e conquistas, cujos resultados ficaram exauridos no presente relatório que, não obstante as limitações de vária ordem, traduzem o empenho e a concretização de um Plano de Actividades do Provedor de Justiça, previsto para o ano de 2021, que assenta sobre eixos e acções concretas, no plano nacional e internacional, processual e administrativo.

Nas acções previstas no Plano de Actividades do Provedor de Justiça para o ano de 2021, constam: a realização de visitas às províncias; e a apresentação do Relatório Anual de Actividades do Provedor de Justiça do ano de 2020; a realização de sessões de esclarecimentos ou palestras às diversas instituições académicas e visitas de trabalho dos técnicos às províncias, em parceria com o PNUD; a realização do concurso público de acesso e de ingresso; o envio do Relatório e Contas do exercício económico de 2020 ao Tribunal de Contas; a realização do Conselho da Provedoria de Justiça, visando programar, acompanhar, apreciar, controlar e aprovar as actividades a serem realizadas; a realização da jornada alusiva à Semana do Provedor de Justiça; visitas aos Serviços Provinciais de Cabinda, do Bengo, Cuanza-Sul, Huambo e Cunene com o propósito de garantir a sua revitalização e consolidação.

Também, constam no Plano de Actividades do Provedor de Justiça: acções de realização da Mesa Redonda com os Departamentos Ministeriais e outras instituições públicas; acções de formação no país e no estrangeiro; conclusão do processo de adesão ao Instituto Internacional do Ombudsman (IOI); acções de reforço da cooperação entre os Provedores dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa. De entre outras acções que, por imperativo de força maior, não foram realizadas, transitaram para o ano seguinte, nomeadamente, a realização de uma Assembleia dos Trabalhadores e do Conselho Alargado da Provedoria de Justiça, devido a pandemia da COVID-19.

O Plano de Actividades do Provedor de Justiça do ano de 2021 foi executado em mais de 71%, o que se considera positivo, tendo em conta os constrangimentos que ocorreram no ano em causa.

A actividade processual, que consiste no tratamento ou instrução das queixas dos cidadãos que acorrem ao Provedor de Justiça, conheceu um incremento considerável. Apesar das limitações, o Provedor de Justiça privilegiou a aproximação dos serviços aos cidadãos, sobretudo através do mecanismo das audiências que se concederam aos cidadãos.

Em cerca de 6 (seis) meses, o Provedor de Justiça pôde criar 2 (dois) novos Serviços Provinciais da Provedoria de Justiça, concretamente, na Lunda-Norte e em Malanje, contra os 5 (cinco) Serviços criados num período de 15 (quinze) anos. Destes, 2 (dois) foram revitalizados, porquanto se encontravam inoperantes, devido a escassez de quadros e de recursos financeiros.

No plano nacional, a Provedora de Justiça desenvolveu uma intensa actividade, participando em várias conferências. Outrossim fez parte de conferências internacionais, de forma virtual, organizadas pela Associação de Provedores de Justiça a nível de África (AOMA) e do Instituto Internacional dos Provedores de Justiça (IOI).

Hoje, naturalmente, o desafio é continuar a aproximar os Serviços do Provedor de Justiça aos cidadãos em todo o território nacional, empreitada possível se houver um maior empenho e sensibilidade dos Órgãos de Soberania do Estado no apoio financeiro, técnico e em recursos humanos.

A actividade do Provedor de Justiça no plano internacional é outra vertente que merece realce, porquanto, decorrente do seu dinamismo e estratégias de relacionamento e de cooperação com instituições internacionais, suas congéneres e não só, desenvolveu uma intensa actividade que redundou na adesão do Provedor de Justiça da República de Angola ao Instituto internacional dos Provedores de Justiça (IOI) e a consequente eleição da Provedora de Justiça para Directora Regional do IOI para África.

Assinou, outrossim, Acordos de Cooperação com algumas instituições de Provedores de Justiça e participou de forma activa em conferências e eventos programados por videoconferência.

Face ao exposto, em torno dessas considerações, a título conclusivo, impele-nos a oportunidade de colocar algumas sugestões que podem concorrer para a qualidade da missão do Provedor de Justiça e dos propósitos de melhor servir o cidadão na promoção e defesa dos seus direitos, liberdades e garantias.

## 4.2. Constrangimentos

Por força das atribuições e competências do Provedor de Justiça, reforçadas pela experiência permanente do Provedor de Justiça na relação estreita com o cidadão e incentivada pelas recomendações da Assembleia Nacional que quer ver o Provedor de Justiça mais dinâmico e actuante, constatamos os seguintes constrangimentos:

- a) As limitações de natureza orçamental, em observância aos princípios estruturantes do Provedor de Justiça: Independência, autonomia financeira, patrimonial e administrativa;
- b) Falta de instalações do Provedor de Justiça para a estrutura central e para os serviços provinciais;
- c) Baixo salário dos funcionários da Provedoria de Justiça que tem implicado a fuga dos mesmos para os Tribunais;
- d) Falta de transportes para os Titulares de Cargos de Direção e Chefia e apoio aos Serviços.

## 4.3. Sugestões

Excelência,

Na esteira de tudo o que foi aqui apresentado, no concernente à prestação de um melhor serviço ao cidadão, sugere-se o seguinte:

- a) O reforço da cooperação institucional em especial com os órgãos e agentes da Administração Pública, sujeitos ao âmbito de actuação do Provedor de Justiça, na prestação de todos os esclarecimentos e informações que lhe sejam solicitados pelo Provedor de Justiça;
- b) O estabelecimento de mecanismos de comunicação céleres entre o Provedor de Justiça e as instituições públicas, a fim de garantir um melhor serviço ao cidadão, fim último da existência da instituição, Provedor de Justiça;
- c) A elevação do nível de consciência dos servidores públicos, enquanto potenciais entidades visadas para o cumprimento do dever de cooperação, nos termos da lei.
- d) A adequação da legislação sobre o Provedor de Justiça e a Provedoria de Justiça, face à Revisão Constitucional operada, através da Lei n.º 18/21, de 16 de Agosto, que reposicionou o Provedor de Justiça, de Instituição Essencial à Justiça, para Entidade Pública Independente;
- e) A atribuição de uma nova infra-estrutura própria para acomodação do Provedor de Justiça, do Provedor de Justiça-Adjunto e dos funcionários e agentes administrativos da Provedoria de Justiça, conferindo maior dignidade à Instituição e aos cidadãos, em obediência ao princípio da acessibilidade e igualdade;

- f) A alocação de recursos financeiros adequados aos desafios e missão do Provedor de Justiça, possibilitando a extensão dos Serviços Provinciais do Provedor de Justiça, conforme os ditames da Constituição e da lei, bem como das recomendações emanadas da Assembleia Nacional;
- g) Uma maior atenção ao Provedor de Justiça e a sua estrutura de apoio, Provedoria de Justiça, como uma instituição útil e com relevância constitucional, merecendo o reconhecimento e o estatuto jurídico que lhe é devido, no plano nacional e internacional.

## 4.4. Agradecimentos

Excelência,

A apresentação deste importante instrumento de avaliação das actividades do Provedor de Justiça, consubstanciado e traduzido no relatório do ano de 2021, se submete as entidades competentes, por imperativo constitucional, o qual representa o primeiro escrutínio na qualidade de Provedora de Justiça, como manifestação do respectivo contributo para a administração da justiça em Angola e para a defesa da dignidade da pessoa humana.

Importa sinalizar que o êxito no cumprimento das actividades programadas contou com o concurso das mais distintas entidades públicas centrais e locais do país, incluindo as entidades da administração indirecta do Estado e da administração autónoma, bem como de entidades privadas e as de cariz internacional.

Pelo que, constitui um imperativo de consciência exprimir os nossos profundos agradecimentos à Sua Excelência o Presidente da República de Angola e Titular do Poder Executivo, Dr. João Manuel Gonçalves Lourenço, por todo o empenho pessoal e institucional voltado à causa do Provedor de Justiça e da defesa dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

Agradecemos à Sua Excelência, o Presidente da Assembleia Nacional, Dr. Fernando da Piedade Dias dos Santos, e aos dignos representantes do povo que tornaram possível a realização das nossas actividades, que estão descritas no nosso relatório, por nos confiarem esta ingente, mas gratificante tarefa de cuidar dos valores mais nobres dos cidadãos: os direitos, liberdades e garantias fundamentais.

Agradecimento especial ao Digníssimo Provedor de Justiça-Adjunto, Dr. Aguinaldo Guedes da Costa Cristóvão, pelo suporte técnico e pessoal, fundamental para a obtenção dos resultados apresentados.

Aos Titulares de Cargos de Direcção e Chefia, bem como aos funcionários e agentes administrativos da Provedoria de Justiça, o nosso profícuo reconhecimento pelo empenho e dedicação, pelos sacrifícios consentidos e pelas longas horas de trabalho abnegado para o cumprimento das tarefas diárias da instituição.

Uma palavra de gratidão ao Representante do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, em Angola, pelo reforço da cooperação estratégica visando a elevação da dignidade da pessoa humana, que se traduz na célebre expressão de “não deixar ninguém para trás”.

Agradecimentos a todos os cidadãos e pessoas colectivas que, apesar dos sacrifícios e constrangimentos no acesso aos Serviços do Provedor de Justiça, devido à pandemia do COVID 19, ao longo do ano de 2021, que limitou o nosso atendimento e por se encontrarem na maior parte das vezes na posição passiva da relação jurídica controvertida, continuam a acreditar na instituição Provedor de Justiça e justificam a sua existência.

A todos, um bem-haja

**Pela Defesa dos Direitos, da Liberdades e das Garantias dos Cidadãos  
O cidadão é a nossa ocupação, o cidadão é a nossa preocupação, mais direito mais cidadania.**

Luanda, aos 28 de Março de 2022.

A Provedora de Justiça,  
Antónia Florbela de Jesus Rocha Araújo



**Foto n.º 13 - A Provedora de Justiça, o Provedor de Justiça-Adjunto, Titulares de Cargos de Direcção e Chefia e alguns Funcionários da Provedoria de Justiça, na celebração do 73º Aniversário da Declaração Universal dos Direitos Humanos.**