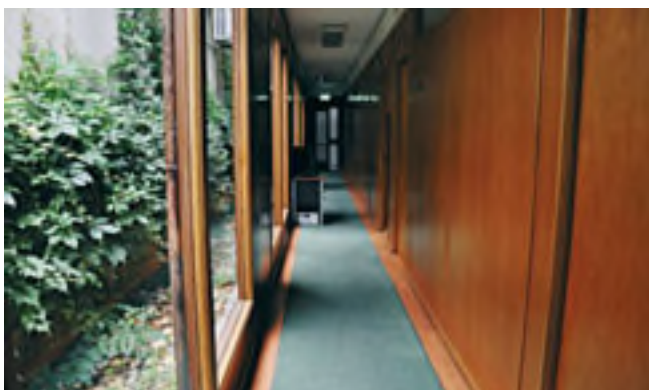






**A instituição onde
ninguém fica
sem resposta**

Quem se dirige ao Provedor de Justiça carrega muitas vezes o mundo às costas e chega com a esperança quase perdida. A simplicidade de quem nos acolhe é reveladora da proximidade que têm com o cidadão. Ainda que não encontrem as soluções perfeitas, o Provedor de Justiça e a sua equipa seguem um lema que se materializa a cada dia: ninguém fica sem resposta. Em 2013 foram mais de 18 mil os queixosos, desde o Minho até à mais remota ilha dos Açores.



O Provedor

José de Faria Costa assume-se como um “defensor do cidadão, qualquer que ele seja e em qualquer circunstância”. Sabe que muitas vezes os serviços recebem apenas lamentações e simples desabafos, que, apesar de terminarem como indeferimentos liminares, não podem deixar de ser ouvidos. “Tenho uma equipa fantástica, da qual me orgulho muito. Porque, obviamente, eu sozinho não conseguiria dar vazão nem a uma milésima parte do trabalho”, comenta.

As suas palavras demonstram ser um homem de causas e servir a população é a grande causa do seu mandato. “Disse, desde a primeira hora em que tomei posse, eu não sou Provedor, eu estou como Provedor, são coisas muito diferentes. Defendo esta assumpção de comprometimento a partir de uma ideia republicana de que as pessoas estão sempre temporariamente no desempenho das funções de Estado.”

Define o seu poder como um poder fraco que se transforma em forte. “Eu não legislo, não governo e não julgo.” A sua acção é exercida nos interstícios da conflitualidade dos poderes tradicionais, contribuindo para o reforço da democracia, afinal, a figura do Provedor de Justiça não existe em nenhum Estado autoritário.

Sente que é ouvido pelo poder político de forma transversal nas mais diversas áreas da sociedade. “Sensibilizou-me muito o facto de o Conselho de Ministros, e não apenas o ministro, ter aprovado uma recomendação minha, através do Ministério da Saúde, no que toca às



JOSÉ DE FARIA COSTA



LUÍS CAMÁRA NA SALA DE ATENDIMENTO

taxas moderadoras” exemplifica.

As batalhas que vence não são pessoais, mas em cada uma delas sente uma satisfação interior e o sentido de dever cumprido. “É muito reconfortante recebermos uma carta de um cidadão anónimo, às vezes vinda de um Portugal profundo, a agradecer, ‘se não fosse o senhor, o meu caso não teria sido resolvido’. É uma sensação fantástica saber que desenvolvo um trabalho que é reconhecido.”

Um ambiente de excelência

O Provedor de Justiça não dá soluções, mas funciona como um ponto de contacto entre o cidadão e a Administração. Todos os dias atendem presencialmente e por telefone dezenas de pessoas.

“As pessoas chegam devastadas, em particular as que vêm da Segurança Social e das Finanças. Estão emocionalmente instáveis. Tentamos dar sempre uma palavra de apoio para minimizar os seus problemas”, comenta Luís Câmara, da Divisão de Informação e Relações Públicas. “Vêm até aqui pessoas com famílias destruídas, em pobreza extrema, e que falam muitas vezes de suicídio.” A estas queixas juntam-se outras dezenas que chegam por e-mail e por fax. Os cidadãos recorrem ao Provedor de Justiça como último recurso, para obter auxílio e ajudar a mitigar as ilegalidades com que são confrontados; ainda que não tenha poder de decisão, este é um órgão cada vez mais procurado.

“Recebemos as queixas, damos informação e encaminhamos quando a competência não é nossa”, explica Helena Vera-Cruz Pinto, Provedora-Adjunta. Por forma a agilizar o andamento das questões, são privilegiados os contactos informais e estabeleceram-se protocolos com diversas entidades. “Temos, por exemplo, uma excelente relação com a Segurança Social”, explica Helena. Mas a boa relação que têm com as várias entidades não interfere com a imparcialidade das suas recomendações. “Quando contactamos a Administração e não nos conformamos com a resposta dada ou com a inação, remetemos o caso para o Ministério Público. Veja-se o exemplo dos concursos públicos, quando existe preterição de formalidades legais.”

Tradicionalmente, o Provedor de Justiça foi criado para



HELENA VERA-CRUZ PINTO

reagir aos excessos da Administração, mas cada vez é mais frequente as pessoas queixarem-se por o Estado não agir.

O ambiente de trabalho nos serviços do Provedor de Justiça, “para além do *know-how* e da preparação técnica, os colaboradores têm uma solidariedade notável”, comenta Helena Vera-Cruz Pinto. Sentem que o seu papel ajuda a fazer Justiça. “Toda a informação é fundamentada e a relação com o queixoso é muito próxima. Mesmo quando dizemos que as pessoas não têm razão, está tão fundamentado que as pessoas acatam e aceitam.”

As queixas são analisadas e distribuídas por seis unidades temáticas, consoante o assunto. Se não for da competência do Provedor de Justiça, serão encaminhadas para o organismo respectivo.

“Pedem que o Estado use o seu lado mais agressivo”

André Folque é o coordenador da Unidade sobre Direitos Ambientais, Urbanísticos e Culturais. Os pedidos chegam de todos os pontos do País. “Tenho aqui atrás o mapa de Portugal para identificar os locais de onde vêm as queixas.” A grande maioria dos cidadãos lamenta a falta de acção do poder local. “Vêm pedir que o Estado use o seu lado mais agressivo contra terceiros, por isso desenvolvemos uma acção triangular entre queixosos, a autoridade pública e o infractor.”

Já receberam todo o tipo de queixas; as pessoas queixam-

–se porque os sinos das igrejas tocam, porque os ares condicionados ficam ligados nos escritórios, porque os espantalhos mecânicos disparam tiros para o ar de forma amiúde. “Há pessoas que são fustigadas com o som das festas académicas; temos sugerido que vão rodando os locais de realização destes eventos.” São também comuns as queixas provenientes dos centros históricos onde se concentram bares e discotecas, quer na Região de Lisboa e Porto como em Setúbal, Chaves ou Castelo Branco.

“As pessoas também têm uma fixação com muros. O muro do vizinho é uma coisa que serve a discussões terríveis – são os muros da discórdia.”

Começam a ser comuns as queixas das linhas “760”, que na televisão anunciam prémios em dinheiro. “As pessoas são aliciadas para ligar sem terem a noção de que são linhas de crédito. Os apresentadores apelam aos desempregados, fazem um aliciamento cruel, e aqui não se aplica a lei do jogo nem dos leilões, já alertámos a ASAE e a ERC.”

A estas somam-se queixas sobre barragens, aeroportos, aeródromos, aterros sanitários e até cemitérios. “Já recebemos queixas sobre pessoas que estavam enterradas em lugares errados.”

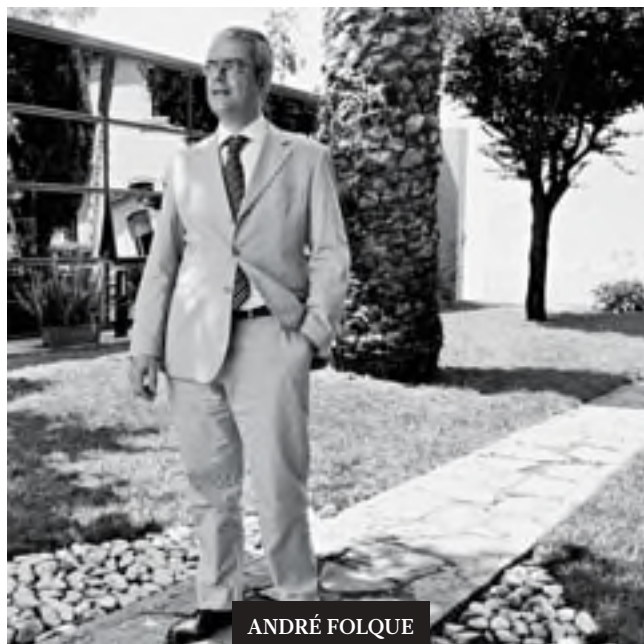
“Os cidadãos estão atentos às suas contas bancárias”

A Unidade sobre Direitos dos Contribuintes, dos Consumidores e dos Agentes Económicos é coordenada por Elsa Dias. Nos dias que correm, os problemas de fiscalidade têm sido cada vez mais expressivos. São muito recorrentes questões relativas ao IRS. O queixoso típico são as pessoas singulares e não as pessoas colectivas. “Os cidadãos já se estão a queixar de que não receberam o IRS e o prazo para reembolsos ainda não acabou.” No segundo lugar da lista de temas estão as queixas do consumidor que dizem respeito à electricidade, ao gás, ao telefone e à Internet. No topo da lista das questões económicas estão as queixas sobre a banca. As pessoas estão cada vez mais atentas às suas contas bancárias e às comissões que lhes cobram. “É dada muita importância a estas questões relacionadas com dinheiro, ou antes, com a falta dele. Quanto mais conscientes as pessoas estão dos seus direitos, mais se queixam; ainda bem que assim é.”

“Trabalhamos contra o tempo no domínio do social”

Nuno Simões coordena a Unidade de Direitos Sociais. Tratam de todo o tipo de queixas sobre todas as prestações sociais, e a tendência destas queixas tem vindo a aumentar. “Aqui vamos acudir, mais que prevenir. Trabalhamos contra o tempo no domínio social. Estamos a falar de prestações que podem ter um impacto significativo na vida das pessoas. Se a intervenção não for célere, a eficácia perde-se.”

Recebem todo o tipo de queixas sobre prestações sociais, como o subsídio de desemprego, o rendimento social de inserção, a pensão de invalidez e a pensão de velhice. “Esta é uma área muito flagelada nesta altura de crise, há múltiplos cortes, reduções e atrasos”, daí que



ANDRÉ FOLQUE

o número de queixas e de processos tenha aumentado de forma significativa. “Se falamos da demolição de um muro, não é um assunto emergente. Mas se falamos de prestações que põem em causa a sobrevivência das pessoas, compreendemos que os prazos de resposta têm de ser ainda mais curtos.”

“Não temos intervenção directa sobre relações de trabalho privadas”

Os direitos dos trabalhadores são acompanhados por Armanda Fonseca. A competência do Provedor de Justiça restringe-se aos actos ou omissões de entidades públicas, onde se incluem as empresas do sector empresarial do Estado. “Não temos intervenção directa sobre relações de trabalho privadas. Quando surgem estas questões, podemos encaminhar para o ACT ou verificar se já houve intervenção.”

Recebem muitas queixas de docentes. “Neste sector, os profissionais são pessoas bem informadas e apoiadas pelos sindicatos. Quando ocorreu o episódio da prova de avaliação dos professores, recebemos mais de seis mil queixas.”

São também frequentes as queixas de funcionários da administração local, universidades, hospitais, direcções gerais, em matéria de concursos e recrutamento, “Ainda que já tenham sido identificados pela doutrina e na jurisprudência os erros persistem os mesmos.” Há um ano o Provedor de Justiça publicou um trabalho sobre recrutamento de trabalhadores em funções públicas. “Nem sempre conseguimos fazer vencer a nossa posição, mas é sempre compensador quando fazemos os serviços perceberem a justeza dos nossos argumentos.”

“A realidade ultrapassa a ficção”

Miguel Coelho coordena a Unidade Direito à Justiça e Segurança. A administração da justiça insere-se aqui. Apesar de o Provedor de Justiça não intervir directamente nos



ELSA DIAS



ARMANDA FONSECA



NUNO SIMÕES



MIGUEL COELHO

processos, as pessoas podem e devem queixar-se dos atrasos do sistema judicial, afinal a Justiça tardia acaba por não ser Justiça. O Provedor conseguiu uma alteração relevante no regulamento das custas processuais, “o caso de um senhor que era do Norte, assistiu a um crime no Alentejo e cada vez que havia uma audiência era chamado como testemunha ao Alentejo, e o reembolso das despesas era um valor irrisório, porque o pagamento às testemunhas não tinha que ver com os gastos, mas com um valor prefixado. Agora imagine-se esta situação com um imigrante em França...”.

É também nesta unidade que são acolhidas as queixas sobre o apoio judiciário, quer por parte dos advogados, por atrasos no pagamento do patrocínio officioso, quer dos beneficiários, a quem muitas vezes não é atribuído advogado pelos rendimentos que possuem. “Os desempregados, por vezes, não tinham direito a apoio judiciário quando apresentavam a declaração de IRS do ano anterior, altura em que ainda tinham emprego. Neste domínio foi acatada a sugestão do Provedor de Justiça, em que passou a ser considerada a situação laboral actual. Interessa-nos a justiça real e não a justiça formal.”

Tratam também das polícias e armas e explosivos, dos assuntos rodoviários e dos registos e notariado. “Surgem problemas tão variados... Chegamos a ter queixas sobre o tamanho das letras do cartão do cidadão, que são pequenas e os idosos não conseguem ler. A realidade ultrapassa a ficção. Mas tentamos ser sempre facilitadores”.

“Queixam-se quanto ao direito de inscrição nas ordens profissionais”

Os direitos, liberdades e garantias, saúde, educação e valorações de constitucionalidade estão sob a coordenação de João Portugal. É a esta unidade que chegam as queixas sobre o direito de inscrição nas ordens profissionais e o acesso à profissão. “Também recebemos queixas de pessoas que consideram que o pagamento das quotas é excessivo.” Outro tema recorrente prende-se com a protecção de dados pessoais, “articulamos com a Comissão Nacional de Protecção de Dados, porque as pessoas dizem que há um abuso na utilização dos seus dados. Por exemplo, há trabalhadores que dizem que estão a ser gravados no seu trabalho sem autorização, ou o vizinho que tem uma câmara de vídeo”. São muitos os pedidos de verificação da inconstitucionalidade das normas. “Analisamos questões de que nunca nos lembraríamos. A norma mais antiga sobre a qual nos foi solicitada intervenção era da 1.ª República. A pessoa queixava-se porque a norma nunca tinha sido revogada e não estava a ser aplicada. Era uma lei sobre privilégios dados às filhas solteiras.”

Cada cidadão é livre de argumentar, sendo que o principal objectivo de toda a equipa é pacificar a questão. “Não se trata de dar razão. Tentamos que as pessoas encarem o assunto de uma outra perspectiva: ‘pense bem, veja de outra forma’.”

Rebeca Ribeiro Silva



JOÃO PORTUGAL



MANUELA MONTES



A voz das soluções

O Provedor de Justiça tem disponíveis linhas de informação destinadas à criança, ao idoso e ao cidadão com deficiência.

“Algumas pessoas só ligam para dizer que estão vivas”, explica a Provedora-Adjunta Helena Vera-Cruz Pinto. “Fazemos informação, sinalização e encaminhamento. Interessa-nos resolver os problemas. Esse é o nosso objectivo”, acrescenta.

“Está a falar de que região de França? Marselha. Estou só a pedir-lhe estes dados para saber a que entidade podemos recorrer”, a psicóloga Manuela Montes falava ao telefone com um cidadão. Da equipa fazem parte mais duas juristas.

Na linha da criança o principal tema abordado é o das responsabilidades parentais. As crianças de hoje preferem utilizar o *e-mail*, pelo que as chamadas que recebem são de adultos que ligam no interesse das crianças. “Os atrasos judiciais envolvendo menores são intoleráveis, recebemos muitas chamadas de avós a quem é negada a visita aos netos, às vezes pelos



As linhas gratuitas da Provedoria

Funciona das 9h30 às 17h30

Apoio à Criança – 800 206 656

Idoso – 800 203 531

Cidadão com Deficiência – 800 208 462

próprios filhos”, conta Miguel Coelho. “Também é comum ligarem vizinhos a relatar situações de violência, e aí entramos em contacto com a polícia.”

As pessoas com deficiência ligam para saber como determinar o seu grau de incapacidade e sobretudo que benefícios fiscais e prestações sociais podem obter. “É uma população que tem muito conhecimento dos seus direitos. Está muito consciente”, refere Manuela Montes.

A linha do idoso é para estes profissionais um caso de sucesso. Em Junho receberam 243 chamadas. “Há uns

meses, o maior número de chamadas prendia-se com maus-tratos e abusos físicos e psicológicos. Agora ainda se verificam muitos casos de abuso económico”, comenta a Provedora-Adjunta. “Mas é a solidão o principal motivo pelo qual as pessoas telefonam.”

Apesar de não serem linhas de conversação, nunca desligam o telefone e ajudam nas mais diversas situações. “Há tempos ligou uma senhora que era diabética e não tinha insulina. Contactámos uma farmácia na zona e foi a farmacêutica que se disponibilizou para ministrar a injeção ao final do dia”, conclui Miguel Coelho.