

RELATÓRIO ANUAL - 2009

SOBRE A PRÁTICA DE ACTOS DISCRIMINATÓRIOS EM RAZÃO DA DEFICIÊNCIA E DO RISCO AGRAVADO DE SAÚDE

Aplicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto

Relatório anual que inclui informação recolhida sobre a prática de actos discriminatórios e as sanções eventualmente aplicáveis, com incidência nos tipos de queixas e nas penas aplicadas, baseadas nas reclamações apresentadas ao Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P. e nas informações prestadas pelas entidades com competência em termos de instrução de processos, tendo por base os dados recolhidos no ano de **2009**.

2009

RELATÓRIO ANUAL -2009- SOBRE A
PRÁTICA DE ACTOS
DISCRIMINATÓRIOS EM RAZÃO DA
DEFICIÊNCIA E DO RISCO AGRAVADO
DE SAÚDE

Aplicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto

ÍNDICE

Índice de Tabelas	4
Índice de Figuras	5
0. Introdução	6
1. Competências do INR, I.P. no âmbito da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e respectiva regulamentação.....	8
2. Informação Recolhida junto das Entidades.....	10
2.1. ENTIDADES CONTACTADAS	10
2.2. DADOS APRESENTADOS PELAS ENTIDADES.....	12
3. Queixas recebidas no INR, I.P.	13
3.1. DADOS RECOLHIDOS E TRATAMENTO DE DADOS	13
3.1.1.Recepção das queixas.....	13
3.1.2.Encaminhamento dado às queixas.....	15
3.1.3.Práticas discriminatórias	17
4. Análise de Todos os Dados Recolhidos No Ano de 2009	19
5. Conclusão	22
Anexo	25

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Queixas apresentadas por área	12
Tabela 2 – Práticas discriminatórias	17
Tabela 3 – Dados recolhidos referentes ao ano 2009	21
Tabela 4 – Tabela comparativa do número de queixas por entidade relativamente aos anos de 2007 a 2009.....	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 –

Número de queixas recebidas no INR, I.P.13

Figura 2 –

Distribuição dos reclamantes por sexo (%)14

Figura 3 –

Natureza das entidades alvo de queixa14

Figura 4 –

Número queixas recebidas no INR, I.P. encaminhadas para outras Entidades15

Figura 5 –

Queixas apresentadas ao INR, I.P., por prática discriminatória (%)18

0. INTRODUÇÃO

O Estado Português assenta nos valores constitucionalmente consagrados, da liberdade, da democracia e do respeito pelos direitos humanos e as liberdades fundamentais.

Neste sentido, a Constituição da República Portuguesa define os princípios da igualdade, da universalidade, da liberdade, da não discriminação, bem como direitos, liberdades e garantias pessoais onde se inclui o direito à vida, à integridade física e moral, à identidade pessoal, à capacidade civil, à cidadania, à segurança, à constituição de família, entre outros.

A nível internacional muito tem sido feito no combate pela igualdade entre os indivíduos, independentemente daquilo que necessariamente os diferencia. Sendo reconhecido pelos diversos Estados que assinaram e ratificaram a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência que “... a discriminação contra qualquer pessoa com base na deficiência é uma violação da dignidade e valor inerente à pessoa humana”, sem deixar de reconhecer a sua diversidade, devendo por isso proibir e eliminar a discriminação adoptando as medidas apropriadas para garantir a igualdade perante e nos termos da lei.

A ratificação da Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência representa um importante instrumento legal no reconhecimento e promoção dos direitos humanos das pessoas com deficiência e na proibição da discriminação contra as estas pessoas em todas as áreas da vida. Saliente-se que, simultaneamente à proibição da discriminação, a Convenção responsabiliza toda a sociedade na criação de condições que garantam os direitos fundamentais das pessoas com deficiência.

Portugal tem seguido esta tendência, e tem tomado as medidas apropriadas para modificar, proibir e punir as práticas que constituam discriminação contra pessoas com deficiência ou risco agravado de saúde.

A Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, que proíbe e pune a discriminação por aquelas razões, quer directa quer indirectamente, sob todas as suas formas, sancionando a prática dos actos que se traduzam na violação de quaisquer direitos fundamentais, ou na recusa ou condicionamento do exercício desses mesmos direitos quer económicos, sociais, culturais ou outros, é um dos mecanismos de luta contra a discriminação, que vincula todas as pessoas quer singulares ou colectivas, públicas ou privadas.

No entanto, apesar dos progressos registados a nível nacional e internacional e de termos hoje um quadro jurídico evoluído em matéria de luta contra a discriminação, a verdade é que a igualdade em muitas das áreas é um objectivo ainda a atingir, mas cada dia mais alcançável.

1. COMPETÊNCIAS DO INR, I.P. NO ÂMBITO DA LEI N.º 46/2006, DE 28 DE AGOSTO, E RESPECTIVA REGULAMENTAÇÃO

Nos termos do artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 46/2006, e do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 34/2007, as autoridades com competência para a instrução dos procedimentos de contra-ordenação, deverão enviar ao Instituto cópia do processo acompanhado do respectivo relatório, bem como os tribunais que deverão comunicar todas as decisões comprovativas de prática discriminatória em função da deficiência, o qual terá por incumbência a organização do registo das mesmas.

Conforme previsto no artigo 12.º, números 2 e 3, as entidades com competência para a aplicação de coimas no âmbito da Lei em apreço, bem como os tribunais poderão, no decurso de qualquer processo baseado na violação do direito à igualdade do tratamento, solicitar informação ao INR, I.P., sobre a existência de qualquer decisão já transitada em julgado relativa à entidade em causa, sendo que tal informação terá de ser prestada no prazo de 8 dias a contar da notificação.

Quanto ao Parecer previsto nos números 4 e 6 do artigo 5.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e número 2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro, trata-se de um parecer prévio, obrigatório e vinculativo, que tem por objecto apenas a discriminação no trabalho e no emprego, relativamente à aferição de:

- adopção de procedimento, medida ou critério, directamente pelo empregador ou através de instruções dadas aos seus trabalhadores ou a agência de emprego, que subordine a factores de natureza física, sensorial ou mental a oferta de emprego, a cessação de contrato de trabalho ou a recusa de contratação;

- viabilidade de a entidade empregadora levar a cabo as medidas adequadas, em função das necessidades de uma situação concreta, para que a pessoa portadora de deficiência tenha acesso a um emprego, ou que possa nele progredir, ou para que lhe seja ministrada formação, excepto se essas medidas implicarem encargos desproporcionados para a entidade empregadora.

Relativamente ao Parecer referido no número 2 do artigo 8.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro, é um parecer não vinculativo, devendo ser emitido no prazo de 10 dias úteis contados a partir do envio do processo pela entidade competente, mas obrigatório em todos os processos de inquérito, disciplinares e de sindicâncias

instaurados pela Administração Pública por actos praticados por titulares de órgãos, funcionários e agentes da Administração Pública.

Saliente-se que, nos termos do artigo 8.º, número 1 da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, o acompanhamento da aplicação desta Lei é realizado pelo INR, I.P..

Compete ainda ao INR, I.P., nos termos do número 3 do artigo 8.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro, a apresentação de um relatório anual, ao membro do Governo responsável pela área da reabilitação, o qual deverá incluir a informação recolhida sobre a prática de actos discriminatórios e as sanções eventualmente aplicáveis, com incidência nos tipos de queixas e nas sanções aplicadas, informação essa baseada nas queixas apresentadas no INR, I.P., e nas informações prestadas pelas entidades com competência em termos de instrução de processos.

Este relatório, a ser apresentado até ao dia 30 de Março de cada ano civil, tem por base os dados recolhidos no ano anterior e deverá ainda ser divulgado no sítio oficial do Instituto, não abrangendo, esta divulgação, os dados pessoais incluídos no relatório anual.

2. INFORMAÇÃO RECOLHIDA JUNTO DAS ENTIDADES

2.1. ENTIDADES CONTACTADAS

Na sequência das competências atribuídas pelo artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e pelo artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro, que se traduzem na instrução dos procedimentos de contra-ordenação, foram contactadas 34 entidades, nomeadamente:

- Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural
- Autoridade da Concorrência
- Autoridade para as Condições do Trabalho
- Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público
- Entidade Reguladora para a Comunicação Social
- Inspeção-Geral da Administração Interna
- Inspeção-Geral da Administração Local
- Inspeção-Geral da Agricultura e das Pescas
- Inspeção-Geral da Educação
- Inspeção-Geral das Actividades Culturais
- Inspeção-Geral das Actividades em Saúde
- Inspeção-Geral das Obras Públicas, Transportes e Comunicações
- Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
- Inspeção-Geral Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior
- Inspeção-Geral dos Serviços da Justiça
- Instituto de Seguros de Portugal, I.P.
- Instituto do Desporto de Portugal, I.P.
- Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.
- Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P.
- Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, I.P.
- Instituto dos Registos e do Notariado, I.P.

- Instituto Português da Juventude, I.P.
- Procuradoria-Geral da República
- Provedoria de Justiça
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

Não obtivemos resposta das seguintes entidades:

- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
- Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária
- Autoridade Nacional das Comunicações
- Comissão para a Cidadania e Igualdade do Género
- Direcção-Geral do Consumidor
- Entidade Reguladora da Saúde
- Inspeção-Geral das Finanças
- Instituto da Segurança Social, I.P.
- Instituto Nacional da Aviação Civil, I.P.

2.2. DADOS APRESENTADOS PELAS ENTIDADES

Da análise dos dados apresentados pelas entidades referidas no número anterior, verifica-se que, à semelhança dos últimos anos, os seguros continuam a liderar as queixas por discriminação com um valor de 29 (setenta por cento), seguidos, mais uma vez, pelas queixas relativas às questões da acessibilidade com 4 (dez por cento), a educação com 4 (dez por cento), o emprego com 2 (cinco por cento), e finalmente duas queixas (cinco por cento) de âmbito geral.

TABELA 1 – QUEIXAS APRESENTADAS POR ÁREA

	Seguros	Acessibilidade	Educação	Emprego	Outros	Total
Nº de Queixas	29	4	4	2	2	41
%	70	10	10	5	5	100

Fonte: INR, I.P.

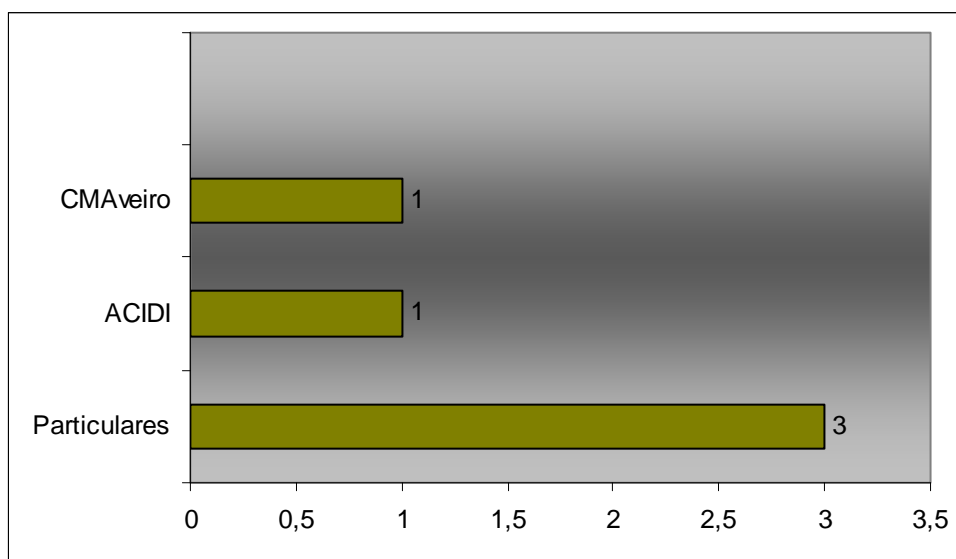
3. QUEIXAS RECEBIDAS NO INR, I.P.

3.1. DADOS RECOLHIDOS E TRATAMENTO DE DADOS

3.1.1. Recepção das queixas

Durante o ano de 2009 foram recebidas no INR, I.P., seis queixas, sendo que quatro foram enviadas por particulares, uma enviada pelo Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI) e uma pela Câmara Municipal de Aveiro (CMAveiro), respectivamente.

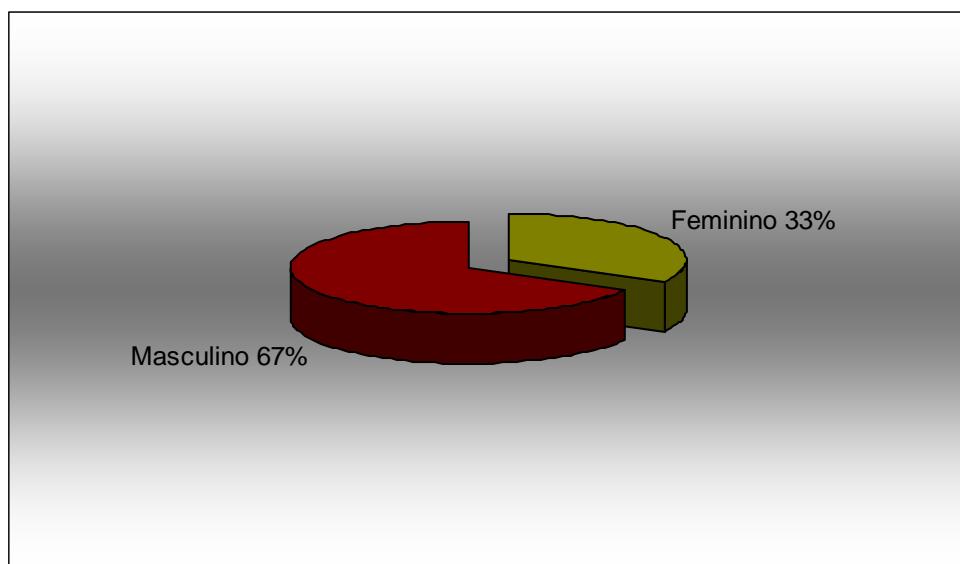
FIGURA 1 – NÚMERO DE QUEIXAS RECEBIDAS NO INR, I.P.



Fonte: INR, I.P.

Dos reclamantes verifica-se que dois (33%) são do sexo feminino e quatro (67%) são do sexo masculino, não tendo havido grande alteração em relação aos dados dos últimos anos, em que houve igualmente uma maior incidência de queixas enviadas por reclamantes do sexo masculino (54%), sendo 46% enviadas por reclamantes do sexo feminino.

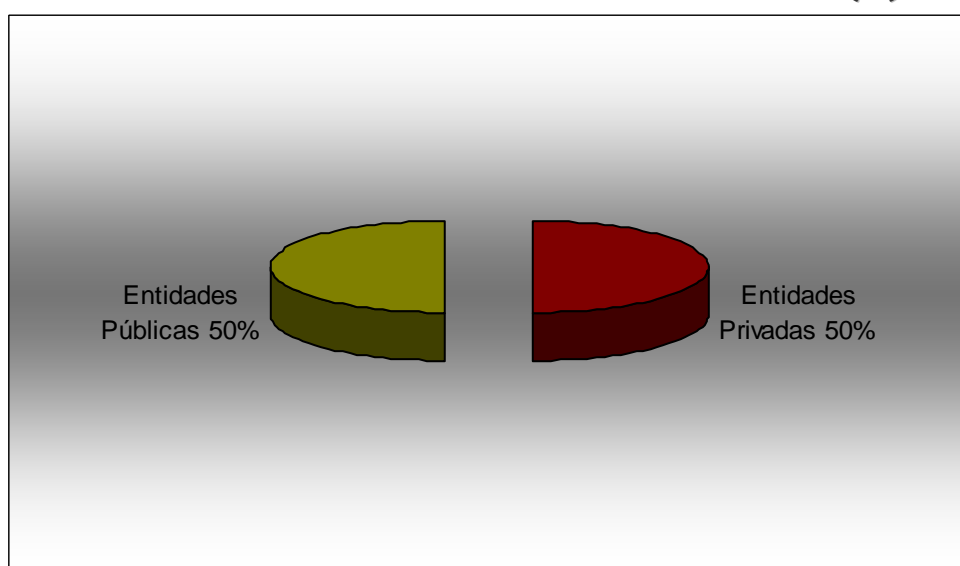
FIGURA 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS RECLAMANTES POR SEXO (%)



Fonte: INR, I.P.

Ao contrário dos últimos anos, em que a maioria das queixas incidia sobre o sector privado, em 2009 as queixas de discriminação incidiram de igual forma sobre entidades públicas e privadas.

FIGURA 3 – NATUREZA DAS ENTIDADES ALVO DE QUEIXA (%)

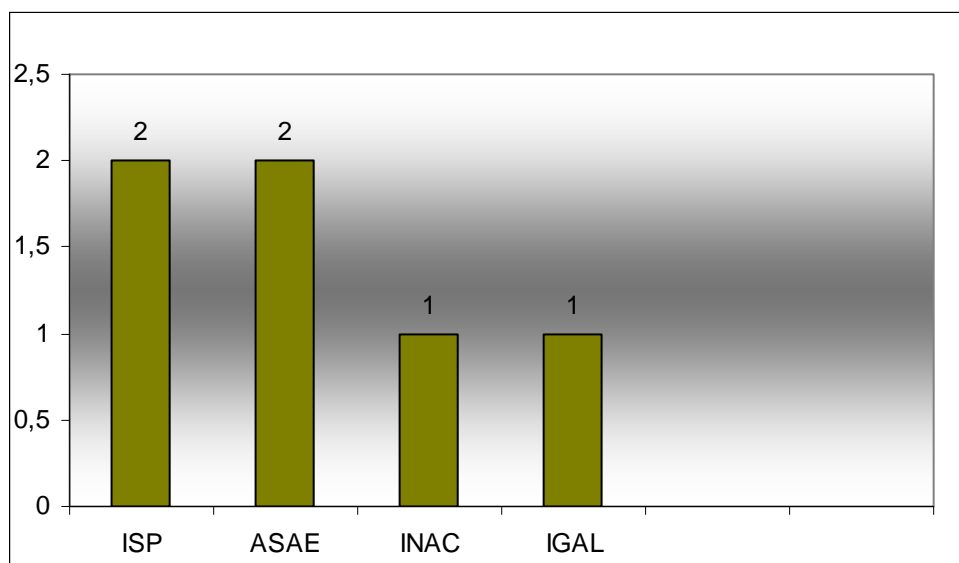


Fonte: INR, I.P.

3.1.2. Encaminhamento dado às queixas

As seis queixas recebidas no INR, I.P., foram, após análise à luz da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, e respectiva regulamentação, encaminhadas para as entidades competentes, de acordo com o seguinte quadro:

FIGURA 4 – NÚMERO DE QUEIXAS RECEBIDAS NO INR, I.P. ENCAMINHADAS PARA OUTRAS ENTIDADES



Fonte: INR, I.P.

Dos seis processos encaminhados, até à presente data, não temos informação que algum tenha dado origem a processo de contra-ordenação por discriminação.

Constatamos ainda, que ao nível das competências do INR, I.P., foi solicitado um parecer prévio, obrigatório e vinculativo, ao abrigo do n.º 6 do artigo 5.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto e n.º2 do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro. Este parecer tem por objecto apenas a discriminação no trabalho e no emprego tendo por objectivo a análise da

adopção de procedimento, medida ou critério, directamente pelo empregador ou através de instruções dadas aos seus trabalhadores ou a agência de emprego que subordine a factores de natureza física, sensorial ou mental a oferta de emprego, a cessação de contrato de trabalho ou a recusa de contratação, e da viabilidade e da proporcionalidade das medidas a adoptar para que a pessoa com deficiência tenha acesso a um emprego ou para que possa nele progredir. Para análise deste pedido o I.N.R., I.P. solicitou mais informações à entidade requerente, com vista à elaboração do referido parecer.

Não foi, no entanto, solicitado qualquer parecer de carácter não vinculativo, de acordo com o n.º 2 do artigo 8.º da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto.

De salientar que, grande parte das autoridades com competência para a instrução dos procedimentos de contra-ordenação não enviaram ao INR, I.P. os relatórios finais nos termos do artigo 12.º, n.º 1, da Lei n.º 46/2006, e do artigo 3.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 34/2007, de 15 de Fevereiro.

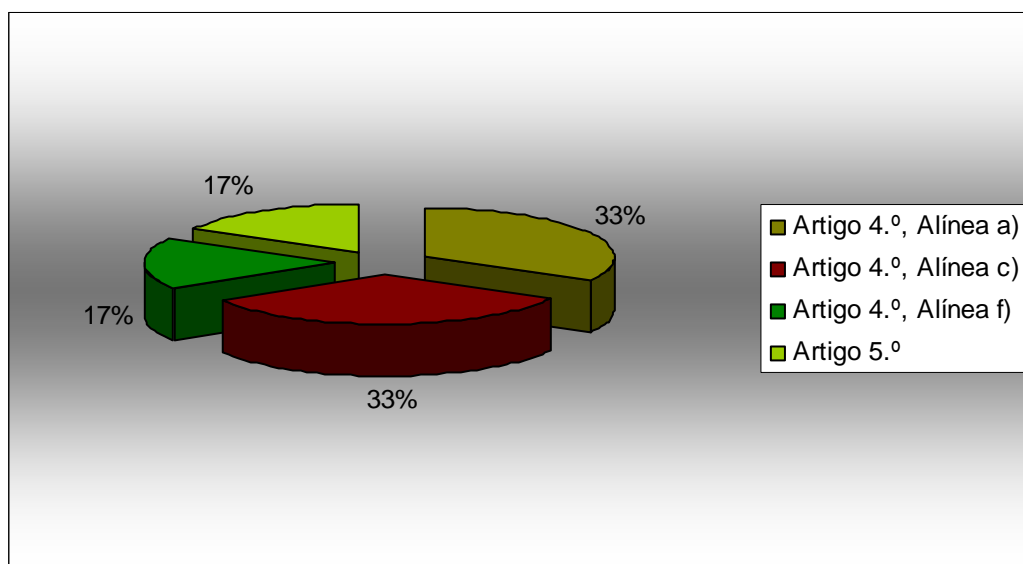
3.1.3. Práticas discriminatórias

Ao nível das práticas discriminatórias, a maior incidência de queixas continua a situar-se, por um lado, na alínea a) do artigo 4.º “a *recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens ou serviços*” com trinta e três por cento, e, por outro lado, na alínea c) do artigo 4.º “A *recusa ou condicionamento de venda, arrendamento ou subarrendamento de imóveis, bem como o acesso ao crédito bancário para compra de habitação, assim como a recusa ou penalização na celebração de contratos de seguros*”, também com trinta e três por cento, seguindo-se a alínea f) “A *recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos, quer sejam aéreos, terrestres ou marítimos*”, com dezassete por cento e o artigo 5.º “A *adoção pelo empregador de prática ou medida que no âmbito da relação laboral discrimine um trabalhador ao seu serviço*”, também com dezassete por cento.

TABELA 2 - PRÁTICAS DISCRIMINATÓRIAS

		Descrição	Número	%
Artigo 4.º	Alínea a)	A recusa de fornecimento ou o impedimento de fruição de bens ou serviços;	2	33%
	Alínea c)	A recusa ou o condicionamento de venda, arrendamento ou subarrendamento de imóveis, bem como o acesso ao crédito bancário para compra de habitação, assim como a recusa ou penalização na celebração de contratos de seguros;	2	33%
	Alínea f)	A recusa ou a limitação de acesso aos transportes públicos, quer sejam aéreos, terrestres ou marítimos;	1	17%
		Artigo 5.º, n.º 1, alínea a) - A adoção pelo empregador de prática ou medida que no âmbito da relação laboral discrimine um trabalhador ao seu serviço	1	17%
Total			6	100%

FIGURA 5 – QUEIXAS APRESENTADAS AO INR, I.P., POR PRÁTICA DISCRIMINATÓRIA (%)



Fonte: INR, I.P.

4. ANÁLISE DE TODOS OS DADOS RECOLHIDOS NO ANO DE 2009

A informação constante nos dois capítulos anteriores referente ao conjunto de queixas apresentadas ao INR, I.P. (seis queixas) e ao conjunto de informação prestada pelas entidades com competência em termos de instrução de processos (quarenta e uma queixas), apresenta-nos um total de quarenta e sete reclamações durante o ano de 2009.

Assim, relativamente ao INR, I.P. seis queixas foram recebidas e encaminhadas para a entidade competente. Das seis queixas encaminhadas, encontram-se quatro processos de contra-ordenação a decorrer, tendo sido as restantes duas arquivadas, uma vez que as entidades competentes para a instrução do processo consideraram não haver fundamento para os mesmos.

O Instituto de Seguros de Portugal, I.P. referiu a existência de vinte e nove queixas, das quais, dezoito estiveram relacionadas com a recusa (ou adiamento) na contratação e onze com a aplicação de agravamentos de prémio ou de exclusões específicas de cobertura. De salientar que, nenhum destes casos deu origem à abertura de processos contra-ordenacionais, uma vez que, segundo o referido Instituto, não foi possível recolher indícios suficientes da existência de uma prática discriminatória punida por lei, tendo presente o seu entendimento sobre a aplicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto.

A Provedoria de Justiça recebeu duas queixas, uma das quais relativa a procedimento discriminatório na contratação (artigo 5.º, n.º 1, alínea a)), sendo que na outra se invoca a discriminação em razão da deficiência, embora não haja resultado provado. A primeira queixa foi encaminhada para a entidade competente para a instrução do processo e relativamente à segunda, na consequência da instrução do processo, foi proposta a formulação de censura ao procedimento questionado por inadequada fundamentação do acto praticado.

Ao Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social chegaram duas queixas, relativas a falta de acessibilidade, sendo que uma das situações se encontra em fase de regularização e tendo-se procedido ao arquivamento da restante.

A Inspeção-Geral da Educação recebeu duas queixas, relativas a admissão de crianças com necessidades educativas especiais em Instituições

Particulares de Solidariedade Social e ATL's. Uma das queixas foi reencaminhada para a entidade competente e a outra encontra-se em fase de análise.

No Instituto dos Registos e do Notariado, I.P. foram recepcionadas três queixas, todas relativas a falta de acessibilidade às instalações. Nenhuma das reclamações foi objecto de sanção e foram todas arquivadas devido à resolução da situação, ou tendo em consideração as diligências em curso com vista à sua resolução.

No que concerne à Inspeção-Geral da Administração Local, foram recebidas duas queixas, ambas relativas a questões de falta de acessibilidade. Uma das queixas foi remetida à respectiva autarquia a fim desta prestar esclarecimentos, estando a outra queixa pendente de análise.

A Entidade Reguladora da Comunicação Social recebeu apenas uma queixa, tendo esta resultado na aprovação de uma Deliberação, na qual o operador foi instado à observância de uma ética de antena que assegure o respeito pela dignidade da pessoa humana e pelos direitos fundamentais, nos quais se inclui o respeito pela diferença.

Por último gostaríamos de salientar o facto de para Autoridade para as Condições do Trabalho, continuar a não ser possível a apresentação de dados concretos relativamente à aplicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto, porque o actual sistema informático que gere a informação não permite distinguir as acções inspectivas realizadas tendo em conta os factores de discriminação. Esta Autoridade está a desenvolver esforços no sentido de a aplicação informática vir a permitir, num futuro próximo, a recolha e consulta de dados desagregados relativamente às diversas realidades tuteladas pelas disposições legais da igualdade e não discriminação.

TABELA 3 - DADOS RECOLHIDOS REFERENTES AO ANO 2009

Entidades	Nº de Queixas Recebidas	Nº de processos Encaminhados	Nº de processos em curso	Nº de Processos Arquivados
Instituto Nacional para a Reabilitação, IP	6	-	4	2
Instituto de Seguros de Portugal, IP	29	-	-	29
Provedoria de Justiça	2	1	1	-
Inspecção-Geral da Educação	2	1	1	-
Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP	2	-	-	2
Instituto dos Registos e do Notariado, IP	3	-	-	3
Inspecção-Geral da Administração Local	2	1	1	-
Entidade Reguladora da Comunicação Social	1	-	-	1
Total	47	3	7	37

Fonte: INR, I.P.

Verificamos deste modo que, das quarenta e sete queixas recebidas, a três foi dado o devido encaminhamento (as seis recebidas pelo INR, IP, por serem necessariamente encaminhadas não são contabilizadas embora assinaladas no quadro), trinta e sete foram arquivadas, e sete ainda se encontram a decorrer.

5. CONCLUSÃO

Da análise dos dados apresentados resultam algumas conclusões, idênticas às retiradas nos últimos anos, nomeadamente:

- O cada vez mais reduzido número de queixas apresentadas em 2009 (47) face aos anos de 2008 (74) e 2007 (119), evidenciando, de alguma forma, uma falta de conhecimento, formação ou sensibilização das pessoas com deficiência ou risco agravado de saúde e/ou dos seus representantes, e de todas as entidades envolvidas, para estes procedimentos;

TABELA 4 - TABELA COMPARATIVA DO NÚMERO DE QUEIXAS POR ENTIDADE RELATIVAMENTE AOS ANOS DE 2007 A 2009

	2007	2008	2009
Instituto Nacional para a Reabilitação, IP	37	13	6
Instituto de Seguros de Portugal, IP	33	29	29
Provedoria de Justiça	8	5	2
Inspecção-Geral da Educação	4	2	2
Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP	-	-	2
Instituto dos Registos e do Notariado, IP	-	13	3
Inspecção-Geral da Administração Local	10	5	2
Entidade Reguladora da Comunicação Social	-	1	1
Entidade Reguladora da Saúde	14	2	-
Inspecção-Geral dos Serviços da Justiça	1	-	-
Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público	2	-	-
Inspecção-Geral da Administração Interna	3	-	-
Autoridade Nacional das Comunicações	7	-	-

Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P.	-	2	-
Instituto Português da Juventude	-	1	-
Inspecção-Geral do Ministério da Ciência Tecnologia e Ensino Superior	-	1	-
Total	119	74	47

Fonte: INR, I.P.

- Inexistência de informação de qualquer acção judicial interposta, ou de qualquer dado no que se refere à aplicação desta Lei nos Tribunais, possivelmente por se tratarem de processos ainda em decurso, ou simplesmente por não haver recurso a este mecanismo, mais dispendioso para a pessoa com deficiência ou risco agravado de saúde, sem que haja um sistema de protecção jurídica eficaz que tenha em conta as especificidades destas pessoas;
- Subsiste a dificuldade na definição concreta de discriminação com base na deficiência ou risco agravado de saúde, bem como na sua prova, que continua a gerar, a não instrução de procedimentos de contra-ordenação;
- Mantém-se a incidência de queixas de discriminação, no sector dos seguros e das acessibilidades, continuando estes a ser os principais problemas no plano/domínio da discriminação das pessoas com deficiência ou risco agravado de saúde. De salientar que, na área dos seguros, as queixas continuam a ser arquivadas devido à impossibilidade de recolha de indícios suficientes da existência de uma prática discriminatória punida por lei, tendo presente o entendimento do Instituto de Seguros de Portugal, I.P. sobre a aplicação da Lei n.º 46/2006, de 28 de Agosto.

Face ao exposto, conclui-se que a redução significativa de queixas verificada está necessariamente associada ao trabalho de sensibilização com vista à mudança de atitudes e comportamentos efectuada por este organismo e as organizações não governamentais da área. No entanto, afigura-se-nos que muito há ainda a efectuar neste campo e que com o quadro legislativo nacional existente e a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência há que continuar a aposta na informação e sensibilização e na adopção de dinâmicas

de promoção da não-discriminação e da igualdade de oportunidades, de forma a permitir-se uma utilização mais eficaz dos mecanismos disponíveis.

Anexo

Siglas e Acrónimos

Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural - ACIDI
Autoridade da Concorrência - AdC
Autoridade de Segurança Alimentar e Económica - ASAE
Autoridade Nacional das Comunicações - ANACOM
Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária - ANSR
Autoridade para as Condições de Trabalho - ACT
Comissão para a Cidadania e Igualdade do Género - CIG
Defesa do Consumidor - DECO
Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público - DGAE
Direcção-Geral do Consumidor - DGC
Entidade Reguladora da Saúde - ERS
Entidade Reguladora das Comunicações - ERC
Inspeção-Geral da Administração Interna - IGAE
Inspeção-Geral da Administração Local/Território - IGAL
Inspeção-Geral da Agricultura e das Pescas - IGAP
Inspeção-Geral da Educação - IGE
Inspeção-Geral das Actividades Culturais - IGAC
Inspeção-Geral das Actividades em Saúde - IGAS
Inspeção-Geral das Finanças - IGF
Inspeção-Geral das Obras Públicas, Transportes e Comunicações - IGOPTC
Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social - IGMTSS
Inspeção-Geral Ministério da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior - IGMCTES
Inspeção-Geral Serviços Justiça - IGSJ
Instituto de Seguros de Portugal, I.P. - ISP, I.P.
Instituto Desporto Portugal, I.P. - IDP, I.P.
Instituto Emprego e Formação Profissional, I.P. - IEFP, I.P.
Instituto Habitação e Reabilitação Urbana, I.P. - IHRU, I.P.
Instituto Nacional para a Reabilitação - INR, I.P.
Instituto Português da Juventude, I.P. - IPJ, I.P.
Instituto Registos e Notariado, I.P. - IRN, I.P.
Instituto Segurança Social, I.P. - ISS, I.P.
Procuradoria-Geral da República - PGR, I.P.
Provedoria da Justiça
Secretária de Estado Adjunta e da Reabilitação - SEAR
Serviço de Estrangeiros e Fronteiras - SEF