



## Relatório Anual 2019

Relatório anual - 04/05/2020

Introdução Emily O'Reilly, Provedora de Justiça Europeia. © picture alliance/Philipp von Ditfurth

É com grande satisfação que apresento o trabalho desenvolvido pelo Gabinete do Provedor de Justiça Europeu em 2019, sintetizado no presente Relatório Anual.

O tratamento de queixas continua a ser a atividade central do Gabinete do Provedor de Justiça. Em 2019, continuámos a receber um elevado número de queixas dos cidadãos, da sociedade civil, das empresas e dos meios de comunicação. Penso que tal não deve ser interpretado como um sinal de fraco desempenho por parte da administração da UE, mas sim como o resultado de uma cada vez maior consciência do trabalho realizado pelo meu Gabinete e dos resultados positivos que podemos alcançar.

A eficácia dos provedores de justiça depende das relações construtivas que estes mantêm com as organizações cuja atividade fiscalizam. Neste sentido, saúdo o permanente esforço de cooperação das instituições, órgãos e organismos da UE.

Congratulo-me, em particular, com o apoio constante do Parlamento Europeu e da Comissão das Petições e com a relação construtiva que mantemos com estas instituições. Em janeiro de 2019, o Parlamento Europeu prestou um esmagador apoio ao Relatório Especial sobre a responsabilização do Conselho e a transparência do seu processo legislativo.

Tal como afirmei anteriormente, considero que esta é uma questão crucial para a credibilidade da UE. Tornar o processo legislativo mais transparente pode ajudar a desmitificar uma ideia generalizada de que os governos nacionais ou os Estados-Membros se limitam a «aceitar as leis» de Bruxelas.

Embora o Conselho ainda não tenha implementado as recomendações formuladas no Relatório Especial, existe por parte dos governos dos Estados-Membros um crescente apoio no sentido de reforçar a transparência do trabalho desenvolvido pelos órgãos legislativos do Conselho.

Com base nesta constatação, lancei também uma série de inquéritos mais específicos sobre o processo de elaboração de políticas e de legislação da UE. Estes incidiram sobre: a forma como o Eurogrupo lida com os documentos que descrevem pormenorizadamente o seu trabalho e se estes estão acessíveis ao público; a falta de transparência nas decisões anuais sobre as quotas de pesca tomadas pelos governos dos Estados-Membros no Conselho; e a falta de acesso público às posições adotadas pelas autoridades nacionais sobre o risco dos pesticidas para as abelhas no seio da comissão da UE responsável por esta matéria.



Continuámos a fazer progressos para melhorar a eficiência do tratamento das queixas por parte do Gabinete. A duração média dos inquéritos diminuiu e o procedimento acelerado para aceder aos pedidos de documentos ofereceu bons resultados aos queixosos.

Em abril, organizámos a conferência anual da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A conferência decorreu no Parlamento Europeu e, antes das eleições europeias, o principal tema foi como reforçar a participação dos cidadãos no processo democrático.

Em junho, tive o prazer de apresentar os vencedores da segunda edição do Prémio de Boa Administração. O evento contou com 54 projetos inspiradores selecionados, das principais instituições da UE, bem como de muitos outros órgãos e organismos. O Prémio Global de Boa Administração foi atribuído às equipas da Comissão Europeia que trabalharam na iniciativa da UE para reduzir a poluição provocada pelo plástico e sensibilizar as pessoas e as instituições para o problema.

Este é apenas um pequeno apanhado das atividades que o meu Gabinete desenvolveu em 2019 e que o presente relatório descreve de forma mais detalhada. O presente documento coincide também com o relatório final do meu primeiro mandato como Provedora de Justiça. Sinto-me honrada pelo facto de o Parlamento Europeu me ter elegido, em dezembro, para um segundo mandato.

Em 2020, irei apresentar a estratégia para o meu segundo mandato como Provedora de Justiça. No entanto, os grandes temas permanecerão os mesmos: continuar a trabalhar em prol dos cidadãos europeus e garantir que as instituições da UE funcionam de acordo com os mais elevados padrões administrativos, promovendo simultaneamente a transparência e a ética.

Emily O'Reilly  
1. 2019 num relance  
Janeiro

Parlamento Europeu apoia proposta da Provedora de Justiça Europeia sobre transparência no processo legislativo

Fevereiro

Provedora de Justiça Europeia elogia o nível de transparência da UE em relação ao Brexit

Março

Provedora de Justiça Europeia apresenta propostas sobre formas de melhorar a aplicação das regras em matéria de «portas giratórias» pelas instituições da UE

Abril

Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça, em Bruxelas



Maio

Conferência de imprensa anual: a importância da transparência na tomada de decisões pelos Estados-Membros

Junho

Atribuição do Prémio de Boa Administração à Comissão Europeia pela sua estratégia para reduzir a poluição por plásticos

Julho

Decisão sobre a forma como a Agência Europeia de Medicamentos lida com reuniões com empresas farmacêuticas

Agosto

Serviço Europeu para a Ação Externa aprova a concessão de um maior acesso à informação sobre o Painel Global de Tecnologia, um órgão consultivo

Setembro

Apresentação do Relatório Anual de 2018 à Comissão das Petições do Parlamento Europeu

Outubro

Provedora de Justiça solicita ao Conselho medidas de transparência proativas sobre os documentos relacionados com a fixação de quotas anuais de pesca

Novembro

Provedora de Justiça intervém na Conferência comemorativa do 10.º aniversário da Carta dos Direitos Fundamentais da UE

Dezembro

Eleição do Provedor de Justiça Europeu

2. Temas principais

O Gabinete do Provedor de Justiça Europeu ajuda os cidadãos no seu diálogo com as instituições, os órgãos e os organismos da União Europeia (UE). Os problemas neste domínio variam desde a falta de transparência no processo decisório ou a recusa de acesso a documentos, a violações dos direitos fundamentais ou questões contratuais.

## **2.1 Responsabilização no processo de tomada de**



decisões da União Europeia

Para que os cidadãos europeus possam exercer o seu direito democrático de participar no processo de decisão da União Europeia e de pedir contas às partes envolvidas, as deliberações legislativas devem ser suficientemente transparentes.

A Provedora de Justiça emitiu uma série de recomendações ao Conselho da União Europeia para melhorar a transparência do seu processo legislativo. A esmagadora maioria dos deputados ao Parlamento Europeu apoiou as propostas da Provedora de Justiça no início de 2019. O inquérito e o apoio que este obteve suscitaram uma maior reflexão sobre a questão da transparência no Conselho. Dez Estados-Membros assumiram a liderança, apoiando a criação de uma base de dados legislativa interinstitucional, sugerindo também que se atualizassem as orientações sobre a restrição do acesso do público aos documentos e que o resultado das negociações sobre os projetos de lei fosse publicado de forma proativa. A Provedora de Justiça congratulou-se com o documento informal, assinalando que « *é importante reconhecer a ligação existente entre, por um lado, a falta de compreensão e de mobilização dos cidadãos e, por outro lado, a correspondente falta de confiança que pode alimentar uma cultura antieuropeísta* ».

### **European Ombudsman**

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from @EU\_Commission , we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>

Avaliação dos riscos dos pesticidas para as abelhas – Acesso do público às posições dos Estados-Membros: recebemos mais de 400 mensagens de apoio ao nosso inquérito. Agradecemos o encorajamento! Após a resposta dada pela Comissão Europeia, estamos a planear a próxima abordagem.

A forma como os governos nacionais tomam decisões em Bruxelas foi objeto de outros inquéritos da Provedora de Justiça. Após uma queixa apresentada pelo grupo da sociedade civil francesa POLLINIS, a Provedora de Justiça solicitou à Comissão que disponibilizasse as posições dos Estados-Membros sobre as orientações relativas à avaliação do risco dos pesticidas para as abelhas. A Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos elaborou as orientações em 2013, mas estas ainda não foram adotadas devido a divergências entre as autoridades nacionais. A Provedora de Justiça observou que é necessário conceder um acesso mais amplo a esses documentos para garantir que os cidadãos europeus possam exercer o seu direito, consagrado pelo Tratado, de participar no processo democrático da UE. A Comissão recusou-se a seguir a sugestão da Provedora de Justiça, mas afirmou que continuará a refletir sobre formas de garantir uma maior transparência nessas decisões. A



Provedora de Justiça encerrou o caso, confirmando a sua constatação de má administração e declarando que continuará a acompanhar de perto os progressos realizados neste domínio.

### **European Ombudsman**

@mariofcenteno agrees to improve #Eurogroup #transparency after our request.

We welcome that he will make public:

- agendas well ahead of meetings
- more info in summing-up notes
- Euro Working Group meeting dates
- ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>

O presidente do Eurogrupo, Mário Centeno, concorda em melhorar a transparência na sua instituição após o nosso pedido. Congratulamo-nos com a intenção de tornar público: as ordens do dia com maior antecedência em relação às datas das reuniões; as informações mais detalhadas nos documentos de síntese das reuniões; as datas das reuniões do Grupo de Trabalho do Eurogrupo; ...

Uma queixa apresentada pela ONG ClientEarth levou a Provedora de Justiça a solicitar ao Conselho que disponibilize ao público o acesso aos documentos relativos às decisões anuais dos Estados-Membros sobre as quotas de pesca. Nestas decisões, são fixados os totais admissíveis de capturas (TAC) de determinadas unidades populacionais de peixes no Atlântico Nordeste. Na sua avaliação do caso, a Provedora de Justiça escreveu que, para garantir a responsabilização, «é fundamental que o público tenha acesso às diversas opções e posições que estão a ser discutidas».

Em meados de 2019, a Provedora de Justiça centrou a sua atenção nos organismos que preparam as reuniões do Eurogrupo, onde os ministros das finanças da área do euro se reúnem. Pediu ao presidente do Eurogrupo, Mário Centeno, que adotasse uma abordagem mais ambiciosa sobre a transparência do Grupo de Trabalho do Eurogrupo. Em resposta, os ministros das Finanças da área do euro concordaram que os projetos de ordem do dia das reuniões do Eurogrupo sejam publicados com maior antecedência e que o documento de síntese das reuniões seja mais detalhado.

O Eurogrupo também concordou que as datas das reuniões do seu Grupo de Trabalho do Eurogrupo sejam publicadas e que o seu sítio Web forneça mais informações sobre a atividade do Grupo de Trabalho do Eurogrupo.

O papel do Provedor de Justiça também passa por assegurar que as normas sejam aplicadas



e que os compromissos assumidos por uma administração para melhorar determinadas áreas do seu trabalho sejam efetivamente cumpridos. Este propósito pode ser alcançado através de inquéritos iniciados na sequência de uma queixa ou através da intervenção do Provedor de Justiça, por sua própria iniciativa, para dar seguimento a inquéritos anteriores.

A título de exemplo, podemos referir o trabalho conduzido pela Provedora de Justiça sobre os grupos de peritos que fornecem aconselhamento especializado à Comissão em vários domínios políticos. Em 2017, a Provedora de Justiça procedeu a uma análise aprofundada do modo como funcionavam os grupos de peritos da Comissão, análise essa que permitiu obter melhorias importantes em matéria de transparência. Não obstante, a Provedora de Justiça recebeu mais tarde uma queixa respeitante à informação disponibilizada pela Comissão Europeia sobre o Comité do Programa As-If para a Investigação no domínio da Defesa, que aconselha à Comissão sobre investigação em matéria de defesa. O autor da queixa, uma ONG chamada Vredesactie, alegou que a Comissão não tinha disponibilizado algumas informações importantes sobre o grupo, como as atas de uma reunião e as observações dos participantes em reuniões anteriores. Na sequência do inquérito da Provedora de Justiça, a Comissão atualizou os registos, acrescentando as ordens do dia e as atas das reuniões, e comprometeu-se a evitar novos atrasos no futuro. Concordou ainda em avaliar quais os documentos de base que podem ser publicados no registo.

A Provedora de Justiça encerrou uma iniciativa de dois anos para acompanhar as negociações do Brexit, elogiando o elevado nível geral de transparência. Exortou a Comissão e o Conselho a manterem estas normas de procedimento em futuras negociações sobre as relações entre a UE e o Reino Unido. Entre as medidas positivas do grupo de trabalho da Comissão sobre o Brexit, incluem-se a publicação de mais de 100 documentos de negociação, a disponibilização ao público do calendário do negociador principal e a decisão de reunir apenas com grupos de interesses registados. O grupo de trabalho atuou de acordo com um processo transparente, que foi definido pelo Conselho Europeu.

### **European Commission**

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

A transparência nas negociações do Brexit é uma das nossas prioridades. A Provedora de Justiça Europeia elogiou o nosso trabalho, incluindo a publicação de mais de 100 documentos de negociação, a divulgação da agenda de trabalho de Michel Barnier e a decisão de reunir apenas com grupos de interesses registados.

## **2.2 Transparência das atividades de «lobbying»**



Numa importante análise da forma como a Comissão Europeia aplica as suas regras em matéria de «portas giratórias», a Provedora de Justiça considerou-as insuficientes em alguns aspetos fundamentais. Por conseguinte, formulou uma série de propostas para assegurar uma abordagem mais sistemática e eficaz para lidar com antigos funcionários que vão trabalhar para o setor privado ou com pessoas oriundas do setor privado que passam a trabalhar na Comissão. Com estas propostas, a Provedora de Justiça pretende evitar situações em que antigos colegas passem a exercer atividades de «lobbying» junto da instituição onde desempenharam funções, ou o acesso inapropriado a informações confidenciais. A Comissão comprometeu-se a pôr em prática muitas das propostas da Provedora de Justiça. Entre estas, incluíam-se a obrigação para as pessoas que se mudam para o setor privado de fornecerem mais informações sobre a organização onde passaram a trabalhar e dados específicos sobre a natureza das suas novas funções profissionais.

### **Aidan O'Sullivan**

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

Em 2015, a Provedora de Justiça Europeia exortou o presidente da Comissão Europeia, Jean-Claude Juncker, a tomar medidas para reforçar a transparência na avaliação das atividades desempenhadas pelos novos comissários. Estas medidas foram hoje implementadas pela primeira vez.

A Provedora de Justiça também inquiriu sobre a transparência dos «órgãos consultivos» que influenciam o desenvolvimento da política da UE. O inquérito incidiu sobre o «Grupo de Personalidades» criado pela Comissão para ajudar a aconselhar sobre o modo como a UE pode apoiar a investigação relacionada com a Política Comum de Segurança e Defesa. Uma ONG, a Rede Europeia Contra o Comércio de Armas, queixou-se à Provedora de Justiça sobre a falta de transparência do Grupo de Personalidades. A Provedora de Justiça considerou que, tendo em conta a finalidade do grupo, deveriam aplicar-se as regras de transparência aplicadas aos «grupos de peritos» que fornecem aconselhamento à Comissão na preparação de uma iniciativa política. A Comissão respondeu de forma positiva, comprometendo-se a publicar as ordens do dia das reuniões, as atas e os contributos dos participantes para o grupo anterior, e afirmando que, no futuro, aplicaria a este tipo de grupos as regras de transparência aplicáveis aos grupos de peritos.

Na sequência de um inquérito aberto após uma queixa, a Provedora de Justiça solicitou ao Secretariado-Geral do Conselho da UE que mantivesse um registo completo de todas as reuniões realizadas entre grupos de interesses e o presidente do Conselho Europeu e/ou membros do seu gabinete. Afirmou ainda que os membros do Gabinete do Presidente só deveriam reunir-se com, ou participar em eventos organizados por representantes de grupos de interesses registados no Registo de Transparência.



## European Ombudsman

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists  
<https://europa.eu/!Yx74PC>

Congratulamo-nos com a publicação, pelo presidente do Conselho Europeu, das reuniões realizadas com representantes de grupos de interesses; contudo, seria importante que o próximo presidente do Conselho Europeu também publicasse as reuniões que o seu gabinete mantém com representantes de grupos de interesses.

## 2.3 Acesso a documentos

Como tem acontecido há vários anos, a maior parte dos inquéritos diz respeito à transparência, incluindo à questão do acesso a documentos. As queixas relacionadas com este motivo contemplam pedidos de acesso a documentos que incluem desde atas de reuniões até pareceres jurídicos e documentos preparatórios. Ao analisar estes inquéritos, a Provedora de Justiça procura determinar se existe um interesse público superior para justificar a concessão de acesso público ou se existem outros fatores que se sobrepõem, como é o caso, por exemplo, de documentos relacionados com uma investigação em curso por parte de uma instituição.

Um académico apresentou uma queixa à Provedora de Justiça após a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) ter recusado o acesso a determinados documentos relativos a reuniões que manteve com representantes do setor sobre um assunto específico. A Provedora de Justiça examinou a questão e verificou que a ESMA possuía notas internas sobre estas reuniões, cuja divulgação deveria ter considerado. A ESMA veio depois a divulgar parcialmente oito documentos. A Provedora de Justiça solicitou que, no futuro, a ESMA indicasse se a sua base de dados com informações acessíveis em linha ao público contém registos detalhados das suas reuniões com representantes de grupos de interesse.

Outro caso dizia respeito a documentos relacionados com reuniões entre a comissária responsável pela Justiça, Consumidores e Igualdade de Género e representantes de grupos de interesses. Depois de a Comissão não ter respondido ao pedido durante seis meses, o queixoso dirigiu-se à Provedora de Justiça. Depois de a Provedora de Justiça ter aberto um inquérito, a Comissão veio então a conceder acesso parcial aos documentos, permitindo à Provedora de Justiça encerrar o caso.

Numa série de outros inquéritos, a Provedora de Justiça considerou que foi negado indevidamente acesso público a documentos solicitados por requerentes. Entre os documentos cujo acesso foi negado, incluíam-se o parecer jurídico da Comissão sobre a criação de uma Procuradoria Europeia; um relatório do Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), na posse do Banco Europeu de Investimento (BEI), sobre um empréstimo concedido ao fabricante automóvel alemão Volkswagen que utilizou verbas desse





empréstimo para fabricar dispositivos que produziram resultados enganosos em testes de emissões; e documentos do Parlamento Europeu sobre a revisão da lista de despesas que podem ser cobertas pelo pagamento de subsídios aos deputados.

## 2.4 Direitos fundamentais

O Provedor de Justiça Europeu recebe regularmente queixas relacionadas com direitos fundamentais, como a igualdade, a não discriminação e o direito a ser ouvido.

A Provedora de Justiça tratou de um caso sobre a forma como os intérpretes e os entrevistadores do Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo (EASO) realizam entrevistas com os requerentes de asilo. O autor da queixa, a ONG Advocates Abroad, levantou sérias preocupações acerca de uma entrevista específica a um requerente de asilo, que foi subsequentemente deportado. O EASO reconheceu que o entrevistador tinha seguido uma linha de interrogatório inadequada e que houve problemas com o intérprete.

Em resposta, o EASO afirmou que iria criar um mecanismo de apresentação de queixas, uma medida bem acolhida pela Provedora de Justiça, que salientou que tal mecanismo deveria ser implementado o mais rapidamente possível. A fim de evitar problemas semelhantes no futuro, a Provedora de Justiça solicitou ao EASO que procure informar imediata e sistematicamente as autoridades nacionais, se descobrir que foram cometidos erros significativos durante as entrevistas a requerentes de asilo.

Outro caso dizia respeito à forma como a Comissão Europeia tratou uma queixa sobre a possível violação, por parte da Itália, da diretiva «Igualdade racial» e as condições de habitação da comunidade rom. A autora da queixa, a Amnistia Internacional, chamou a atenção da Comissão para a questão em 2012. Posteriormente, a Comissão abriu um inquérito, através do procedimento «EU Pilot», para investigar a questão. Ao fim de quase seis anos, a Comissão ainda não tinha tomado uma decisão quanto à instauração ou não de um processo formal por infração contra a Itália – um atraso que levou a ONG a levar a questão ao Provedor de Justiça Europeu. A Provedora de Justiça considerou que o atraso não era injustificado, mas instou a Comissão a tomar uma posição sobre o assunto o mais rapidamente possível.

### **Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Quero agradecer à Provedora de Justiça Europeia por ter tomado uma posição moral em defesa da igualdade dos LGTB e das crianças nascidas por meio da maternidade de substituição. Infelizmente, este inquérito estratégico surge demasiado tarde para a situação dos meus filhos, mas espero que abra caminho para o futuro.



Na sequência de informações recebidas dos membros do pessoal, a Provedora de Justiça dirigiu-se ao Parlamento, ao Conselho e à Comissão, solicitando-lhes que a informassem sobre as suas políticas internas em matéria de direitos de licença dos funcionários que têm filhos com recurso à maternidade de substituição. A iniciativa visava ajudar as instituições da UE a proteger os interesses superiores das crianças através das suas políticas de pessoal. Os funcionários que contactaram a Provedora de Justiça chamaram a atenção para a existência de incoerências entre as diferentes instituições da UE no que diz respeito aos direitos de licença para os funcionários que têm filhos com recurso à maternidade de substituição.

A Comissão respondeu que, desde 2012, a sua prática habitual tem sido a de conceder, numa base *ad hoc*, uma licença de 20 semanas, o mesmo período concedido aos funcionários que têm filhos através de adoção. Declarou que tenciona formalizar esta prática. O Conselho respondeu que iria seguir a prática da Comissão, ao passo que o Parlamento se dispôs a iniciar um diálogo interinstitucional para encontrar uma abordagem comum nesta matéria.

Outro inquérito levou a Comissão a alterar a sua prática de avaliação das qualificações académicas. Essa alteração surgiu na sequência de uma queixa sobre a decisão da Comissão de rejeitar uma candidatura para um estágio, devido ao candidato em causa ter obtido o diploma de licenciatura em dois anos, em vez de em três. Enquanto o inquérito ainda estava em curso, a Comissão admitiu o queixoso no processo de seleção e aceita agora candidatos que obtiveram um diploma de licenciatura normal em menos de três anos.

### **European Ombudsman**

@EU\_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees .

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>

A Comissão Europeia alterou a sua prática de avaliação das qualificações académicas dos candidatos a estágios.

Para quem possui um diploma de licenciatura obtido em menos de três anos, é agora possível candidatar-se a um estágio!

## **2.5 Questões éticas**

A administração pública da UE tem muitas regras em vigor para evitar conflitos de interesses ou violações de outras regras éticas. O papel da Provedora de Justiça consiste em garantir que as regras são aplicadas, bem como em ajudar as instituições a evitar a perceção de que possam ocorrer deslizes no plano ético.



A ONG foodwatch apresentou uma queixa à Provedora de Justiça sobre o patrocínio de empresas à Presidência romena da UE. A Provedora de Justiça solicitou ao Conselho que considerasse a possibilidade de alterar as suas orientações dirigidas aos Estados-Membros que detêm a presidência da UE, no sentido de abordar a questão do patrocínio de entidades privadas.

Um inquérito sobre a recusa por parte da Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA) de conceder acesso público às declarações de interesses das chefias de nível intermédio levou a EFSA a adotar uma nova política de transparência. No âmbito dessa nova política, as declarações de interesses de todas as chefias operacionais são tornadas públicas. Seguindo a proposta da Provedora de Justiça, a EFSA também tornou públicas as declarações de interesses do seu cientista principal, do coordenador científico principal e do conselheiro de política principal. A Provedora de Justiça registou com satisfação que a EFSA também dispõe de um sistema adequado para tratar os pedidos de acesso a documentos.

A Provedora de Justiça confirmou a sua conclusão de que o processo que levou à nomeação do mais alto funcionário da Comissão foi marcado por quatro casos de má administração. Solicitou à Comissão que instituisse um procedimento específico para a nomeação do seu secretário-geral, a fim de evitar que se repita uma situação semelhante. Esse procedimento deverá incluir a publicação do aviso de abertura de vaga e a inscrição da nomeação na ordem do dia da reunião semanal dos comissários com antecedência suficiente para que possa ser devidamente discutida. No final de 2019, a Comissão seguiu a recomendação da Provedora de Justiça, lançando um procedimento específico de nomeação para o lugar de secretário-geral, incluindo um aviso de abertura de vaga e um calendário bem definido.

## **2.6 Agências e outros organismos da União Europeia**

Ao longo destes anos, a Provedora de Justiça instaurou vários inquéritos envolvendo a Agência Europeia de Medicamentos (EMA), a fim de melhorar a transparência em torno de questões relacionadas com a saúde pública. Estes inquéritos permitiram melhorar a transparência em áreas como a dos ensaios clínicos. Com base nesta boa cooperação com a EMA, a Provedora de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria sobre a forma como a EMA interage com as empresas farmacêuticas antes de estas apresentarem os seus pedidos de autorização de colocação de medicamentos no mercado. O inquérito, que também incluiu uma consulta pública, levou a EMA a introduzir medidas destinadas a melhorar a independência e a objetividade do processo. A EMA concordou em introduzir um registo dos pareceres científicos sobre medicamentos no processo de autorização de introdução no mercado. Estes pareceres são tornados públicos assim que os medicamentos são aprovados para venda na Europa. A EMA afirmou também que, na medida do possível, os peritos que estejam fortemente envolvidos no aconselhamento às empresas farmacêuticas durante a fase de autorização de pré-comercialização não participarão na elaboração do relatório de avaliação da EMA para novos medicamentos.

### **The Consumer Voice**



Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before ( <http://bit.ly/2KR0NVe> )

É uma excelente notícia que a Agência Europeia de Medicamentos concorde em assegurar maior transparência e independência nos pareceres científicos sobre medicamentos. Para reforçar verdadeiramente a confiança dos consumidores nos medicamentos, os relatórios sobre as interações entre a EMA e as empresas farmacêuticas devem ser conhecidos ao pormenor, tal como já havíamos solicitado anteriormente.

Uma empresa espanhola apresentou uma queixa à Provedora de Justiça depois de a Agência da União Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) não ter respondido às perguntas que lhe foram colocadas durante a preparação da sua proposta para um concurso relativo à organização de um evento, apesar de a ENISA ter respondido às perguntas de outro proponente. A Provedora de Justiça considerou ter havido prática de má administração e recomendou à ENISA que compensasse o queixoso pelo tempo e pelos recursos investidos na preparação da sua proposta. A ENISA aceitou a proposta da Provedora de Justiça e ofereceu à empresa um pagamento, a título gracioso, de 2 500 euros. O queixoso ficou satisfeito com o resultado e a Provedora de Justiça encerrou o caso.

O Serviço Europeu para a Ação Externa foi alvo de uma queixa por se ter recusado a conceder acesso público integral aos documentos relativos ao Painel Global de Tecnologia, um painel que reúne líderes dos setores da tecnologia, da sociedade civil e da diplomacia para enfrentar os desafios globais. Um jornalista de investigação tinha solicitado o acesso a todos os documentos relacionados com o painel. Recorreu à Provedora de Justiça Europeia porque, embora o SEAE lhe tenha concedido acesso a quatro documentos, estes foram disponibilizados com omissões significativas. Numa medida saudada pela Provedora de Justiça, o SEAE concordou em conceder um acesso mais alargado ao conteúdo dos documentos.

### **European Ombudsman**

We welcome @EU\_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>

Congratulamo-nos com a decisão do Serviço Europeu para a Ação Externa de conceder a um jornalista de investigação um acesso mais alargado aos documentos relacionados com o Painel Global de Tecnologia, na sequência de um dos nossos inquéritos.

## **2.7 Contratos e subvenções da União Europeia**



Todos os anos, o Provedor de Justiça lida com diversos casos relacionados com a forma como a Comissão gere projetos financiados pela UE, normalmente baseados em problemas surgidos após auditorias. Se um problema for revelado por uma auditoria, a Comissão tem o dever de recuperar os fundos atribuídos. No entanto, devido a mal-entendidos ou erros de auditoria, a recuperação de fundos pode, por vezes, não ser legítima. A Provedora de Justiça está em boa posição para ajudar a encontrar soluções nestes tipos de casos, uma vez que tem poderes para inspecionar todos os documentos relacionados.

Uma empresa alemã dirigiu-se à Provedora de Justiça depois de a Comissão ter recuperado cerca de 100 000 euros. Entre 2010 e 2014, a empresa participou num projeto financiado pela UE na Namíbia, que visava desenvolver a capacidade das autoridades nacionais da Namíbia para gerir fundos e programas da UE. A Comissão recuperou o dinheiro após uma auditoria, considerando que os custos relacionados com o pessoal não eram elegíveis, uma vez que alguns trabalhadores não possuíam as qualificações adequadas e outros trabalharam em dias feriados, em violação da legislação da Namíbia. A Provedora de Justiça salientou que, embora o contrato tivesse recomendado que os trabalhadores possuissem as referidas qualificações, tal não constituía um requisito. Após a intervenção da Provedora de Justiça, a Comissão pagou 97 461 euros ao queixoso.

Outro caso dizia respeito à forma como a Comissão Europeia lidou com uma auditoria de despesas declaradas em três projetos financiados pela UE. A Comissão solicitou ao autor da queixa que fornecesse mais elementos de prova que justificassem os custos com pessoal e outras atividades. Decidiu então recuperar os custos para o pessoal, uma vez que considerou que os documentos adicionais apresentados pelo queixoso não forneciam informações suficientemente fiáveis. A Provedora de Justiça considerou que a Comissão tinha agido de forma desproporcionada ao rejeitar todos os custos para o pessoal. Para evitar incidentes semelhantes no futuro, solicitou à Comissão que definisse uma lista clara dos documentos que podem servir como prova alternativa de confiança, caso o sistema de registo de tempo de trabalho utilizado por uma organização que executa um projeto ou contrato venha a ser posteriormente considerado como não fiável após uma auditoria.

A Provedora de Justiça também pode analisar problemas relacionados com os procedimentos de adjudicação de contratos. Um caso dizia respeito ao procedimento de adjudicação de um contrato financiado pela UE, gerido pela Delegação da UE na Bolívia. A delegação informou o queixoso, uma empresa de consultoria alemã, de que o contrato lhe tinha sido adjudicado, mas que o mesmo não seria assinado enquanto não tivesse decorrido um prazo suspensivo obrigatório de sete dias. O queixoso foi informado de que, se as informações recebidas durante o prazo suspensivo justificassem uma análise mais pormenorizada das propostas, ele seria imediatamente notificado. Um mês depois, a delegação informou o queixoso de que tinha selecionado uma empresa cuja proposta tinha sido inicialmente rejeitada. A Provedora de Justiça constatou que não houve prática de má administração na forma como a delegação tinha avaliado a proposta que tinha sido inicialmente rejeitada. No entanto, considerou que a delegação deveria ter informado o queixoso de que, durante o prazo suspensivo, tinha recebido informações de outro proponente que poderiam ter impacto na adjudicação do contrato. A pedido da Provedora de Justiça, a delegação afirmou que iria compensar o queixoso pelo tempo e pelos recursos



despendidos, após o prazo suspensivo, na preparação dos documentos comprovativos exigidos para o concurso.

## 2.8 Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia

A Provedora de Justiça insiste no direito dos cidadãos de ser envolvidos no processo democrático da UE, através, por exemplo, da sua participação em consultas públicas ou do seu acesso à informação sobre políticas ou atos legislativos. As pessoas só podem ter esse envolvimento se sentirem que a administração pública da UE também está a trabalhar em prol dos interesses dos cidadãos. Isso implica que o público deva poder comunicar eficazmente com a administração da UE nas 24 línguas oficiais da UE.

Para esse efeito, a Provedora de Justiça elaborou um projeto de orientações sobre a utilização das línguas nos sítios Web das instituições da UE, com base nas 286 respostas recebidas no âmbito da consulta pública lançada sobre esta matéria. As orientações foram enviadas a uma série de organismos da UE para que estes pudessem formular os seus comentários, a maioria dos quais respondeu antes do final do ano. A Provedora de Justiça pretende concluir as orientações no primeiro semestre de 2020. Nelas se recomenda que as instituições adotem uma política linguística específica, que os cidadãos possam receber uma resposta na mesma língua oficial da UE em que escreveram a uma instituição e que as instituições considerem o uso da tradução automática sempre que tal for possível.

A Provedora de Justiça também utilizou inquéritos abertos na sequência de queixas para promover o objetivo de garantir que as línguas oficiais da UE sejam utilizadas pelas instituições o mais amplamente possível. Uma pequena empresa na França apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, reclamando que as páginas Web da Comissão sobre «novos alimentos» (tipos de alimentos produzidos através de novos métodos) apenas estavam disponíveis em inglês. Enquanto decorria o inquérito aberto pela Provedora de Justiça, a Comissão começou a traduzir para mais línguas as informações sobre o procedimento de autorização de novos alimentos. As páginas Web foram igualmente revistas de modo a incluir a informação de que os pedidos podem ser apresentados em qualquer língua oficial da UE.

### European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

O nosso pessoal multilingue está disposto a ajudá-lo em qualquer das 24 línguas da UE. Feliz Dia Europeu das Línguas!

### 3. Comunicação e cooperação

## 3.1 Comunicação

A Provedora de Justiça Europeia, Emily O'Reilly, lançou um vídeo em que incentiva os



cidadãos a votar nas eleições europeias em maio de 2019.

O Gabinete do Provedor de Justiça reforçou as suas comunicações em linha em 2019, utilizando a página inicial do sítio Web do Provedor de Justiça Europeu para destacar inquéritos com desfecho positivo. O artigo de topo no sítio Web é atualizado regularmente para apresentar os últimos desenvolvimentos de um inquérito aberto pelo Provedor de Justiça. Tal permite fornecer ao público uma informação fácil de compreender sobre as atividades do Provedor de Justiça. Os exemplos incluem um artigo sobre as medidas adotadas pela Agência Europeia de Medicamentos em resposta a um inquérito da Provedora de Justiça, no sentido de assegurar maior transparência e independência dos pareceres científicos sobre medicamentos, e uma mensagem a agradecer às centenas de pessoas que contactaram a Provedora de Justiça para manifestar o seu apoio e encorajamento a um inquérito específico.

As atividades da Provedora de Justiça no Twitter, LinkedIn e Instagram também aumentaram. O Gabinete utiliza esses canais de rede social para fornecer informações de forma clara e dinâmica sobre aquilo em que consiste o seu trabalho, a quem presta ajuda e os seus êxitos. As redes sociais também permitiram à Provedora de Justiça chamar a atenção para questões mais abrangentes, como a monitorização da aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e juntar-se às outras instituições da UE para celebrar datas importantes, como o 10.º aniversário da Carta dos Direitos Fundamentais da UE.

Em 2019, o Instagram foi o canal que registou o crescimento mais rápido. O público que acompanhou a nossa atividade nessa rede social cresceu 47 % durante o ano. No LinkedIn, o número de seguidores aumentou 21 %, enquanto no Twitter, onde o gabinete tem maior audiência, o número de seguidores passou de 22 600 no final de 2018 para 26 300 em dezembro de 2019, o que representa um aumento de 16 %.

O mais importante evento de comunicação fora de linha para a Provedora de Justiça é a conferência de imprensa anual em que apresenta o relatório anual do ano anterior e anuncia novos inquéritos importantes. Em 2019, a conferência de imprensa centrou-se na transparência do processo decisório dos Estados-Membros em Bruxelas, incluindo a decisão de apresentar ao Parlamento Europeu um relatório especial sobre a transparência no Conselho.

## **3.2 Relações com as instituições da União Europeia**

### **3.2.1 Parlamento Europeu**

O Parlamento Europeu é um parceiro importante e necessário do Provedor de Justiça Europeu. O Parlamento Europeu elege o Provedor de Justiça e este responde perante a sua Comissão das Petições. Em 2019, o Parlamento Europeu apoiou a Provedora de Justiça no seu Relatório Especial sobre a Transparência no Conselho através de uma resolução que foi aprovada por esmagadora maioria pelo plenário do Parlamento. O novo Parlamento



Europeu assumiu funções depois de ter sido eleito em maio de 2019. Desde então, a Provedora de Justiça tem reunido com o presidente do Parlamento, David Sassoli, e com os novos deputados de todos os principais grupos políticos. Em 2019, a Provedora de Justiça dirigiu-se à sessão plenária do Parlamento e, a convite, falou com várias comissões durante reuniões regulares e audições especiais. Em 2019, o Parlamento reelegeu Provedora de Justiça em exercício, Emily O'Reilly, para um segundo mandato. A Provedora de Justiça aguarda com expectativa uma relação produtiva com os novos deputados eleitos em 2020.

### **David Sassoli**

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as @EUombudsman . I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.

Parabéns a Emily O'Reilly pela renovação do seu mandato de Provedora de Justiça Europeia. Aguardo com expectativa a oportunidade de trabalhar com a Provedora de Justiça para melhorar a transparência nas instituições da União Europeia e reforçar a confiança dos cidadãos.

## **3.2.2 Comissão das Petições**

A Comissão das Petições e a Provedora de Justiça continuaram a trabalhar em estreita cooperação em 2019 para garantir que as preocupações dos cidadãos são tratadas nas instâncias adequadas. Enquanto o Provedor de Justiça se ocupa das queixas apresentadas contra as instituições, os órgãos e as agências da UE, a Comissão das Petições ocupa-se de petições que dizem respeito a domínios de atividade da UE em toda a Europa. A Provedora de Justiça congratulou-se com a estreita cooperação mantida com a anterior Comissão das Petições e aguarda com expectativa a oportunidade de trabalhar com os novos membros desta comissão ao longo dos próximos anos.

### **PETI Committee Press**

#EPlenary approves joint @EP\_Petitions @EPInstitutional report on the @EUombudsman strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

O plenário do Parlamento Europeu aprova o relatório conjunto da Comissão das Petições e da Comissão dos Assuntos Constitucionais sobre o inquérito do Provedor de Justiça Europeu relativo à transparência nos órgãos preparatórios do Conselho – 479/18/81.

## **3.2.3 Comissão Europeia**

Tratando-se da maior instituição da UE, com um enorme impacto na vida de milhões de pessoas, é natural que uma grande percentagem das queixas que chegam à Provedora de Justiça digam respeito ao trabalho da Comissão. A Comissão é o braço executivo do trabalho administrativo da UE e, por conseguinte, está no centro das atenções. As relações de





trabalho com a Comissão deram frutos em vários inquéritos importantes, e o diálogo continua a ser mantido a todos os níveis. Em 2019, o novo Colégio de Comissários, sob a presidência de Ursula von der Leyen, foi aprovado pelo Parlamento Europeu. A Provedora de Justiça congratulou-se com o facto de a pasta da vice-presidente Věra Jourová incluir explicitamente a transparência e a ética, o que constitui uma evolução positiva. Emily O'Reilly reuniu-se em Estrasburgo com Michel Barnier, negociador principal do Grupo de Trabalho para as negociações do Brexit.

### 3.2.4 Outras instituições, agências e organizações

A Provedora de Justiça também mantém estreitas relações com outras instituições, órgãos e agências da UE, a fim de observar e apoiar a cultura administrativa e a cooperação interinstitucional. Em 2019, a Provedora de Justiça manteve estreitos contactos com a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD), o Banco Central Europeu (BCE), o Banco Europeu de Investimento (BEI), o Tribunal de Contas Europeu (TCE), o Comité Económico e Social Europeu e outras instituições.

#### **European Central Bank**

As part of #GlobalEthicsDay , we heard from Mihails Kozlovs from @EUAuditors about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the @EUombudsman , who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.

No âmbito do Dia Mundial da Ética, Mihails Kozlovs, do Tribunal de Contas Europeu, falou-nos do seu relatório especial sobre os quadros éticos das instituições da UE, e Rosita Hickey, do Gabinete do Provedor de Justiça Europeu, partilhou os pontos de vista da Provedora de Justiça sobre a integridade e a boa governação das instituições públicas.

### 3.2.5 Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Na qualidade de membro do Quadro da UE , a Provedora de Justiça protege, promove e monitoriza a aplicação da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD) ao nível das instituições da UE. A Provedora de Justiça assumiu a presidência do Quadro da UE em 2019.

Juntamente com o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência, o Parlamento Europeu e a Agência dos Direitos Fundamentais da UE, a Provedora de Justiça desenvolveu ideias que foram em seguida propostas à Comissão Europeia para que esta adote uma estratégia europeia para a deficiência pós-2020 mais ambiciosa e abrangente. Para esse efeito, o Gabinete do Provedor de Justiça participou numa audição organizada pelo Comité Económico e Social Europeu e numa conferência sobre o *Dia Europeu das Pessoas com Deficiência* , na qual se apelou à introdução de melhorias no seio da administração da UE.



## **EESC President**

Very happy to exchange views with @EUombudsman Emily O'Reilly about our @EU\_EESC rules of procedure and code of conduct and new @EESC\_SOC report on the real right of persons with disabilities to vote in #EUElections2019 #thistimeimvoting

Presidente do Comité Económico e Social Europeu, Luca Jahier: «É para mim uma grande satisfação trocar pontos de vista com a Provedora de Justiça Europeia, Emily O'Reilly, sobre o Regulamento Interno do CESE, o nosso Código de Conduta, e o novo relatório da Seção Especializada de Emprego, Assuntos Sociais e Cidadania (CSOC) do CESE sobre o direito de voto das pessoas com deficiência nas eleições europeias de maio de 2019».

A Provedora de Justiça deu seguimento às sugestões de melhoria apresentadas no contexto do seu inquérito estratégico sobre a acessibilidade dos sítios Web da Comissão e das ferramentas em linha para pessoas com deficiência. Depois de examinar os esforços da Comissão para dar cumprimento às suas sugestões, a Provedora de Justiça saudou a iniciativa de disponibilizar mais informações num formato de «leitura facilitada». A Comissão disponibilizou uma versão em formato de leitura facilitada do sítio Web oficial da União Europeia, que é a porta de entrada para a UE e uma valiosa fonte de informação. A Provedora congratulou-se também com os compromissos anunciados pela Comissão no sentido de aderir a normas internacionais mais exigentes, adotar um plano de ação sobre acessibilidade da Internet e melhorar a formação do pessoal.

No domínio da administração digital, a Provedora de Justiça abriu um inquérito sobre a acessibilidade das ferramentas em linha utilizadas pelo Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF). Na sequência de uma queixa apresentada por uma pessoa com deficiência visual, que não conseguiu comunicar um caso de fraude ao OLAF, uma vez que o sítio Web deste organismo exigia um método de verificação incompatível com o leitor de ecrã, a Provedora de Justiça solicitou ao OLAF que tornasse as duas ferramentas em linha mais acessíveis. Após ter efetuado melhorias imediatas nalgumas das suas ferramentas, o OLAF comprometeu-se a rever as suas outras ferramentas no seu sítio Web nos meses seguintes. Este caso ilustra bem a forma como uma simples queixa pode ter implicações mais vastas e contribuir para melhorar a política global de uma instituição.

## **European Ombudsman**

#WebAccessibility : @Euombudsman is satisfied the @EU\_Commission is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>

Acessibilidade ao mundo digital: a Provedora de Justiça Europeia congratula-se com as medidas adotadas pela Comissão Europeia para introduzir melhorias e apresenta seis sugestões.

A Provedora de Justiça tratou uma queixa relacionada com a resposta da Comissão a alegadas violações dos direitos humanos num lar para pessoas com deficiência na Hungria, que foi cofinanciado pela UE. Manifestou a sua preocupação pelo facto de a interpretação



que a Comissão faz de uma disposição fundamental da CNUDPD sobre autonomia das pessoas com deficiência contrariar a interpretação do Comité das Nações Unidas responsável pela matéria em causa. Embora reconheça que a Comissão não tinha a base jurídica para recuperar os fundos da UE atribuídos à instituição nesse caso específico, a Provedora de Justiça sugeriu que a Comissão tratasse da questão da base jurídica para garantir que os fundos da UE sejam gastos de acordo com a Convenção, no futuro. Depois de ter apresentado uma série de sugestões de melhoria, a Provedora de Justiça continua a tratar deste caso, mas no âmbito de outra queixa sobre a forma como os Estados-Membros utilizam os fundos da UE.

A Comissão informou a Provedora de Justiça sobre as medidas que adotou para garantir que os pais de crianças com necessidades educativas especiais que não podem ser acolhidas nas Escolas Europeias não sejam obrigados a contribuir para os custos de educação dos seus filhos. A Comissão afirmou que iria cobrir integralmente estes custos e assumir a iniciativa para alterar as orientações relevantes sobre a forma como as outras instituições da UE lidam com esta questão.

### **3.3 Rede Europeia de Provedores de Justiça**

O evento mais importante do ano para a Rede Europeia de Provedores de Justiça – constituída por 96 provedorias em 36 países europeus e pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu – foi a conferência anual, em abril. A conferência decorreu no Parlamento Europeu, em Bruxelas, e reuniu membros da Rede e representantes das instituições da UE, assim como organizações sediadas em Bruxelas.

Na sessão pública da conferência, foram discutidas formas de reforçar a participação dos cidadãos no processo democrático. Num período de vésperas de eleições europeias, a sessão examinou novas iniciativas para reforçar a mobilização e participação dos cidadãos na vida cívica e analisou ainda a forma como as atuais estruturas e instituições deverão adaptar-se, incluindo o papel dos provedores de justiça. A conferência debruçou-se igualmente sobre questões centrais e relevantes para o trabalho dos provedores de justiça, como a evolução demográfica ou as novas regras da UE relativas à proteção de dados e a capacidade de influência dos provedores de justiça.

Um dos motivos que levou à decisão de organizar as conferências da Rede em Bruxelas prende-se com a possibilidade de tirar partido da perícia das instituições da UE sediadas nesta capital. Assim, a conferência de 2019 incluiu uma série de sessões conjuntas com o SOLVIT, a rede coordenada pela Comissão Europeia que ajuda cidadãos e organizações que enfrentam problemas transfronteiriços na UE.

A Provedora de Justiça Europeia durante a Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça, realizada no Parlamento Europeu, em Bruxelas.

A Rede continuou a trabalhar em iniciativas e inquéritos paralelos entre os gabinetes de provedorias interessados. Em julho de 2019, a Provedora de Justiça encerrou uma iniciativa estratégica que tinha examinado os mecanismos de apresentação de queixas nos Estados-Membros da UE sobre questões relacionadas com os Fundos Estruturais e de



Investimento da UE. Sete provedores de justiça nacionais trabalharam em conjunto com a Provedora de Justiça Europeia nesta iniciativa. Na sua carta de encerramento, O'Reilly encorajou a Comissão a intensificar a sua monitorização dos mecanismos de reclamação e a prestar atenção à forma como trata diretamente as queixas, bem como a fazer pleno uso dos seus poderes para resolver problemas com os mecanismos de reclamação nos Estados-Membros.

### **European Ombudsman**

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

«O que acontece em Bruxelas não deve ficar em Bruxelas. Devemos utilizar todos os canais possíveis para alcançar e comunicar com os cidadãos», afirma a eurodeputada Maite Pagazaurtundúa durante a Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça 2019. Debates durante o grupo de trabalho conjunto Rede-SOLVIT. Queixosos aconselhados pelo Provedor de Justiça Europeu a contactar outras instituições e órgãos em 2019 e queixas transferidas para outras instituições e órgãos

O procedimento de consulta, ao abrigo do qual o Gabinete do Provedor de Justiça Europeu apoia aos membros da Rede através da ligação com outras instituições da UE para obter respostas específicas sobre questões do direito da UE, continuou a constituir um valioso recurso. Uma das consultas chegou do Gabinete do Provedor de Justiça dinamarquês e dizia respeito à forma como as regras da UE relativas ao acesso à informação ambiental devem ser aplicadas nos Estados-Membros da UE. Outra consulta proveniente do Gabinete do Provedor de Justiça Federal belga dizia respeito aos vistos de entrada para familiares nacionais de países terceiros de cidadãos da UE e à forma como a diretiva relativa aos direitos dos cidadãos é aplicada nesses casos.

Em dezembro, decorreu em Lisboa, Portugal, uma reunião regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A reunião contou com representantes dos provedores de justiça da Bulgária, de Chipre, de Malta, de Portugal e da Espanha, bem como do Gabinete do Provedor de Justiça Europeu. A reunião fez um balanço do inquérito sobre os fundos estruturais e explorou possíveis temas futuros para inquéritos paralelos.

### **EP Suomessa**

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasali ssa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>

O Gabinete de Informação do Parlamento Europeu, na Finlândia, organizou um debate sobre os limites da transparência que decorreu no Palácio da Europa no dia 6 de junho, das 10h00 às 11h30. O debate contou com a participação da provedora de Justiça Europeia Emily O'Reilly, do chanceler da Justiça da Finlândia, do provedor parlamentar da Finlândia, da deputada Heidi Hautala e do presidente da organização Transparência Internacional Finlândia, Jaakko



Korhonen. Foi moderado pelo jornalista Olli Seuri.

A publicação *Network in Focus 2019* (A Rede em foco 2019) reúne os destaques da conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2019.

Dando continuidade às suas visitas regulares aos gabinetes dos seus homólogos nacionais, Emily O'Reilly deslocou-se a Helsínquia, onde se reuniu com o provedor de Justiça Parlamentar finlandês e com o chanceler da Justiça. A visita foi realizada em junho e teve como objetivo principal discutir o tema da transparência, nomeadamente a transparência do processo legislativo no Conselho da UE e das atividades de «lobbying».

### 3.4 Prémio de Boa Administração

Em junho, a Provedora de Justiça acolheu a cerimónia da segunda edição do Prémio de Boa Administração. O evento contou com 54 projetos selecionados, oriundos das principais instituições da UE e de muitos outros órgãos e agências. O Prémio Global de Boa Administração foi atribuído às equipas da Comissão Europeia que trabalharam na iniciativa da UE para, por um lado, reduzir a poluição provocada pelo plástico e, por outro lado, sensibilizar as pessoas e as instituições para o problema.

Na cerimónia, que decorreu em Bruxelas, a Provedora de Justiça também atribuiu prémios a projetos em seis categorias temáticas, incluindo o prémio de excelência em comunicações e o prémio de excelência em administração aberta. Os vencedores da categoria incluíram um projeto inovador da Europol, que utiliza a inteligência coletiva para ajudar a localizar crianças vítimas de exploração sexual, e um projeto da Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos, de sensibilização para as ameaças às abelhas. Um grupo de funcionários do Parlamento Europeu ganhara um prémio especial pela sua campanha, desenvolvida na senda do movimento #MeToo, de tolerância zero ao assédio sexual no local de trabalho. A cerimónia de entrega do Prémio de Boa Administração decorreu na Biblioteca Solvay, em Bruxelas.

A Provedora de Justiça introduziu o Prémio por Boa Administração em 2017 como forma de reconhecer a excelência nos serviços públicos da UE e encorajar a partilha de boas ideias e práticas. Além dos vencedores acima referidos, as 54 nomeações incluíram também projetos sobre formas de facilitar os pedidos de financiamento da UE, uma apresentação de conceitos relativamente novos (como a ética digital) de forma inovadora, a implementação de políticas ecológicas internamente e a criação de meios para informar de forma proactiva as pessoas dos seus direitos enquanto cidadãs da UE.

As candidaturas foram avaliadas por um conselho consultivo independente, e os vencedores foram escolhidos de entre listas de finalistas pela Provedora de Justiça, Emily O'Reilly. Emily O'Reilly durante a cerimónia.

#### **European Ombudsman**

And we have the overall WINNERS @EU\_ENV & @EU\_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness -raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



Prémio de Boa Administração – E os vencedores globais são: DG Ambiente (ENV) da Comissão Europeia e DG Mercado Interno, Indústria, Empreendedorismo e PME (GROW) da Comissão Europeia, pela sua estratégia global de redução da poluição dos plásticos, e pela campanha de sensibilização para a utilização de plásticos descartáveis.

### **Vytenis Andriukaitis**

So proud of my colleagues in @Food\_EU @EU\_Health @ECDC\_EU @EFSA\_EU and in all the other services of the @EU\_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you.

Kudos to all My speech <https://europa.eu/!hc69uh>

Sinto-me extremamente orgulhoso dos meus colegas da DG Saúde e Segurança dos Alimentos (SANTE), do Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças, da Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e de todos os outros serviços nomeados para o Prémio de Boa Administração! Estou muito feliz por partilhar este momento convosco. Parabéns a todos.

#### **4. Casos e queixas: o modo como servimos o interesse público**

A missão fundamental do Provedor de Justiça Europeu consiste em garantir que a administração da UE serve o interesse dos cidadãos e ajuda os que se deparam com problemas com as instituições da UE.

A maior parte do trabalho do Gabinete do Provedor de Justiça é desenvolvido a partir das queixas recebidas. Mesmo nos casos que não motivam a abertura de um inquérito, o Gabinete procura ajudar todos aqueles que procuram assistência.

A Provedora de Justiça também conduz inquéritos e iniciativas estratégicos mais amplos quando considera existirem motivos para tal. Estes casos são abertos por iniciativa própria da Provedora de Justiça, sempre que detetar um problema sistémico que mereça ser investigado, por terem interesse público, ou sempre que receber uma ou mais queixas sobre uma questão relevante do ponto de vista sistémico.

O sítio Web do Provedor de Justiça Europeu, lançado em 2018, inclui uma interface intuitiva e de fácil utilização para os potenciais queixosos, mas os cidadãos podem e continuam efetivamente a contactar o nosso Gabinete através dos canais de comunicação não digitais. Está prevista a introdução de novas melhorias no próximo ano, incluindo no sistema de apresentação de queixas em linha.

A diversidade da equipa de inquéritos do Gabinete e o novo sítio Web refletem o empenho da Provedora de Justiça em comunicar com aqueles que procuram ajuda nas 24 línguas oficiais da UE. O sítio Web foi também reformulado para cumprir os mais exigentes requisitos de acessibilidade para as pessoas com deficiência.

O Provedor de Justiça Europeu reforçou ainda o procedimento acelerado «Fast-Track» para tratar as queixas sobre o acesso do público aos documentos que estão na posse das



instituições da UE. Graças a este procedimento acelerado, estas queixas são agora tratadas num prazo três vezes mais curto, uma melhoria importante dada a natureza frequentemente muito sensível ao tempo deste tipo de queixas.

## 4.1 Tipos de queixas e sua origem

### 4.1.1 Resumo das queixas e inquéritos estratégicos

O Provedor de Justiça só pode abrir um inquérito quando as queixas se enquadrarem no âmbito do seu mandato e cumprirem os «critérios de admissibilidade» necessários, por exemplo, quando um queixoso já tentou resolver um caso diretamente com a instituição em causa. No entanto, o Gabinete do Provedor de Justiça procura ajudar todos aqueles que apresentam uma queixa. Além desta abordagem flexível no tratamento das queixas, o tempo necessário para concluir inquéritos tem vindo a diminuir continuamente.

As áreas de trabalho do Gabinete decorrem do mandato do Provedor de Justiça e das queixas recebidas, tendo em conta que estas representam a maior parte dos casos tratados. Tal como nos anos anteriores, a transparência continua a ser o principal tema das queixas, o que também se reflete no trabalho estratégico do Gabinete.

Indicações, queixas e inquéritos em 2019

Embora os casos relacionados com queixas representem a maior parte do trabalho realizado pelo Gabinete, a Provedora de Justiça também conduz inquéritos e iniciativas estratégicos mais amplos quando considera existirem motivos para tal. Estes casos são abertos por iniciativa própria da Provedora de Justiça, sempre que esta detetar um problema sistémico que mereça ser investigado, por terem interesse público, ou sempre que receber uma ou mais queixas sobre uma questão relevante do ponto de vista sistémico.

Temas do trabalho estratégico em 2019 Origem nacional das queixas registadas e dos inquéritos abertos pela Provedoria de Justiça Europeia em 2019

### 4.1.2 Queixas fora do âmbito do mandato do Provedor de Justiça

Em 2019, o Gabinete do Provedor de Justiça Europeu tratou mais de 1 300 queixas sobre questões que não são da sua competência, sobretudo por não dizerem respeito ao trabalho de uma instituição ou organismo da União Europeia. A maior parte dessas queixas tiveram origem na Espanha, Polónia e Alemanha.

Trata-se sobretudo de queixas relacionadas com organismos públicos nacionais, regionais ou locais, tribunais nacionais ou internacionais (como o Tribunal Europeu dos Direitos do Homem) e entidades privadas (incluindo companhias aéreas, bancos ou empresas e plataformas em linha). Por vezes, os queixosos dirigem-se ao Provedor na presunção errada de que este atua como órgão de recurso competente sobre os provedores de justiça nacionais.





Estas queixas diziam principalmente respeito a questões relacionadas com a segurança social, os cuidados de saúde, a fiscalidade e a defesa do consumidor. Em 2019, o Gabinete do Provedor recebeu também um grande número de queixas de cidadãos da UE que vivem num Estado-Membro que não é o seu. Estas pessoas queixaram-se das dificuldades encontradas quando tentaram registar-se e/ou votar nas eleições para o Parlamento Europeu de 2019.

O Provedor de Justiça recebeu igualmente queixas que, embora dirigidas contra uma instituição ou órgão da UE, não estão abrangidas pelo seu mandato. Esta categoria de queixas dizia respeito ao trabalho político ou legislativo destas instituições ou as atividades judiciais do Tribunal de Justiça da União Europeia.

Em todos os casos, o Provedor de Justiça respondeu aos cidadãos na língua da queixa. Explicou o seu mandato e aconselhou, tanto quanto possível, sobre os outros organismos a que poderiam recorrer. Com o assentimento dos queixosos, o Provedor de Justiça encaminhou também as queixas para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

No caso das queixas que expressavam descontentamento face à legislação da UE, o Gabinete do Provedor de Justiça aconselhou geralmente o queixoso a recorrer à Comissão das Petições do Parlamento Europeu. Para questões de aplicação da legislação da UE, os queixosos foram aconselhados a dirigir-se aos provedores de Justiça nacionais ou regionais ou a redes da UE como a rede SOLVIT ou o portal «A sua Europa – Aconselhamento». Em alternativa, os queixosos foram informados sobre a possibilidade de apresentarem à Comissão Europeia uma queixa por incumprimento.

Número de queixas 2015-2019

## 4.2 Contra quem?

Os inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça Europeu em 2019 visaram as seguintes instituições

Nota: Foi realizado um inquérito de iniciativa própria OI/1/2019/MIG contra duas instituições. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100 %.

## 4.3 Por que motivo?

Temas dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça Europeu em 2019

Nota: Em certos casos, o Provedor de Justiça encerrou inquéritos que envolviam dois ou mais temas. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100 %.

## 4.4 Resultados alcançados

Atuação do Provedor de Justiça Europeu em relação às queixas recebidas em 2019 Evolução do número de inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça Europeu Resultados dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça Europeu em 2019

Nota: Em alguns casos, a Provedora de Justiça encerrou inquéritos por dois ou mais motivos. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100 %.





Duração do inquérito nos casos encerrados pelo Provedor de Justiça Europeu em 2019 (menos de 7 meses, em média)

## 4.5 Cumprimento das propostas do Provedor de Justiça

No contexto dos inquéritos, o Provedor de Justiça pode apresentar propostas aos órgãos e instituições de UE sobre como abordar um problema ou como melhorar as práticas administrativas. Essas propostas assumem a forma de soluções, recomendações e sugestões.

Todos os anos, o Provedor de Justiça realiza uma análise exaustiva do modo como as instituições respondem às suas propostas que resultam dos inquéritos encerrados no ano anterior. Esta análise, que inclui as taxas de cumprimento e outros exemplos concretos que permitem demonstrar o impacto e a relevância do trabalho do Provedor de Justiça, é publicada no relatório anual *Putting it right?*.

Em 2018, as instituições da UE cumpriram as propostas da Provedora de Justiça em 77 % dos casos, uma ligeira descida face aos 81 % registados em 2017. As instituições reagiram positivamente a 90 das 117 propostas de melhoria sugeridas pela Provedora de Justiça. As propostas de melhoria contemplaram 69 casos e, em 52 destes casos, as instituições adotaram medidas para melhorar o seu funcionamento. Onze instituições apresentaram uma taxa de cumprimento de 100 %, ao passo que a Comissão Europeia – a que corresponde a maioria dos casos – tem uma taxa de cumprimento de 70,9 %.

O relatório respeitante a 2019 estará disponível no final de 2020.

### 5. Eleição do Provedor de Justiça Europeu

Em dezembro de 2019, Emily O'Reilly foi reeleita pelo Parlamento Europeu para cumprir um novo mandato.

O Provedor de Justiça Europeu é eleito diretamente pelo Parlamento Europeu no início de cada legislatura. À semelhança dos deputados ao Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça exerce funções durante um mandato de cinco anos.

O processo de eleição do Provedor de Justiça Europeu para o próximo mandato começou oficialmente em 30 de agosto, com a publicação do convite à apresentação de candidaturas no *Jornal Oficial da União Europeia*. Cinco candidatos conseguiram obter as 40 assinaturas de apoio necessárias dos deputados até a data-limite de 30 de setembro. Além da Provedora de Justiça em exercício, Emily O'Reilly, que ambicionava ser reeleita para um segundo mandato, entraram na corrida Giuseppe Fortunato (Itália), Julia Laffranque (Estónia), Nils Muižņeks (Letónia) e Cecilia Wikström (Suécia).

No âmbito do processo de verificação das credenciais dos candidatos, a Comissão das Petições do Parlamento Europeu organizou uma audição em 3 de dezembro com cada um dos candidatos. Durante as audições, os candidatos tiveram a oportunidade de apresentar as suas prioridades de trabalho caso viessem a ser eleitos e tiveram de responder às



perguntas dos deputados.

As eleições propriamente ditas decorreram a 17 e 18 de dezembro, com a votação em sessão plenária do Parlamento sobre os cinco candidatos. Uma vez que nenhum candidato obteve a maioria de votos necessária nas duas primeiras voltas, os dois candidatos com maior número de votos passaram para a terceira e última volta. Emily O'Reilly obteve 320 dos 600 votos expressos e foi reeleita para o cargo de Provedora de Justiça Europeia .

Numa declaração após a sua reeleição, Emily O'Reilly agradeceu aos deputados o seu apoio político interpartidário e prometeu que continuará a «garantir que a UE mantenha os mais elevados padrões de administração, transparência e ética».

### **European Ombudsman**

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl\_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>

Emily O'Reilly foi reeleita pelo Parlamento Europeu com 320 votos num total de 600 votos expressos. O seu segundo mandato terá uma duração de cinco anos.

Emily O'Reilly: «Durante os próximos cinco anos, ajudarei a garantir que a UE mantenha os mais elevados padrões de administração, transparência e ética. Os cidadãos europeus não esperam, nem merecem menos do que isso.»

6. Recursos

## **6.1 Orçamento**

O orçamento do Provedor de Justiça constitui uma secção independente do orçamento da União Europeia. Está dividido em três títulos. O título 1 inclui os vencimentos, os subsídios e outras despesas de pessoal. O título 2 abrange as despesas com edifícios, mobiliário, equipamentos e despesas de funcionamento diversas. O título 3 contém as despesas resultantes das funções gerais desempenhadas pela instituição. Em 2019, as dotações orçamentadas ascenderam a 11 496 261 euros.

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos, o auditor interno do Provedor de Justiça realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras do Gabinete. À semelhança de outras instituições da União Europeia, a instituição do Provedor de Justiça também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

## **6.2 Utilização dos recursos**

Todos os anos, o Provedor de Justiça adota um plano de gestão anual , que identifica as ações concretas que o seu gabinete tem de empreender para cumprir as prioridades e os



objetivos da estratégia quinquenal da Provedora de Justiça Europeia « Rumo a 2019 ». O Plano de Gestão Anual de 2019 é o quinto a ter por base esta estratégia.

A instituição conta com pessoal multilingue altamente qualificado. Isso permite-lhe assegurar um tratamento adequado das queixas sobre má administração nas 24 línguas oficiais da UE e sensibilizar os cidadãos para o trabalho da Provedora de Justiça em toda a UE. Os cargos de direção são ocupados de forma paritária entre homens e mulheres. Em 2019, o quadro de efetivos do Provedor de Justiça contava com 66 funcionários, além de doze agentes contratuais e de nove novos estagiários ao serviço da instituição.

No sítio Web do Provedor de Justiça Europeu estão disponíveis informações pormenorizadas sobre a estrutura dos serviços do Provedor de Justiça e as atribuições de cada secção.

Como contactar o Provedor de Justiça Europeu

## **Por telefone**

+33 (0)3 88 17 23 13

## **Por correio eletrónico**

eo@ombudsman.europa.eu

## **Em linha**

- Website [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)
- Twitter [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)
- Instagram [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
- LinkedIn [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
- Medium [medium.com/@EUombudsman](https://medium.com/@EUombudsman)
- YouTube [youtube.com/user/eotubes](https://www.youtube.com/user/eotubes)

## **Os nossos escritórios**

Estrasburgo Endereço postal

Médiateur européen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F-67001 Strasbourg  
Cedex

Endereço para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Bruxelas Endereço postal

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles

Endereço para visitantes

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© União Europeia, 2020



Salvo indicação em contrário, todas as fotografias e imagens © União Europeia, exceto a capa (© MarianVejcik / iStock).

A reprodução para fins educacionais e não comerciais é autorizada desde que a fonte seja mencionada.

Print ISBN 978-92-9483-148-4 ISSN 1680-3884 doi:10.2869/749435 QK-AA-20-001-PT-C PDF  
ISBN 978-92-9212-993-4 ISSN 1680-399X doi:10.2869/74292 QK-AA-20-001-PT-N HTML ISBN  
978-92-9212-990-3 ISSN 1680-399X doi:10.2869/51519 QK-AA-20-001-PT-Q