

Decisão Definição de orientações relativas ao tratamento das comunicações abusivas e das queixas que incorrem num desvio de processo

Documento - 14/09/2020

O Provedor de Justiça Europeu, tendo em conta o artigo 9.8. da Decisão do Provedor de Justiça Europeu que adota disposições de execução, aprovou as seguintes orientações:

1. Objetivo das orientações

O Provedor de Justiça Europeu e os seus funcionários devem interagir sempre de forma educada com os cidadãos, demonstrando, em todas as circunstâncias, respeito, paciência e empatia.

No entanto, é importante que os funcionários do Provedor de Justiça tenham orientações claras destinadas a ajudá-los a lidar adequadamente com pessoas cujo comportamento seja abusivo, por exemplo, quando alguém se dirige ao Provedor de Justiça ou a um funcionário [\[1\] \[Link\]](#) numa linguagem ameaçadora ou grosseira ou quando as interações com o Provedor de Justiça são manifestamente repetitivas, em número excessivo, inúteis, insignificantes ou vexatórias (ver, a este respeito, o Código de Boa Conduta Administrativa do Provedor de Justiça).

2. Tipos de comunicações abrangidas

As presentes orientações incluem todas as comunicações, sejam elas escritas ou orais, e estejam, ou não, relacionadas com queixas. O termo «comunicação» abrange cartas, faxes e mensagens de correio eletrónico, bem como todas as formas de comunicação visual, como, por exemplo, imagens, fotografias e vídeos, e de comunicação oral, designadamente chamadas telefónicas.

3. Comunicações abusivas

Uma comunicação é considerada abusiva se:

For sexista, racista ou insultar pessoas em razão da origem social, das características genéticas, da língua, religião ou convicção, das opiniões políticas ou outras, da pertença a uma minoria nacional, da deficiência, da idade ou da orientação sexual;

Difamar ou insultar flagrantemente o Provedor de Justiça Europeu, um funcionário deste ou qualquer outra pessoa;

Contiver linguagem manifestamente grosseira e ofensiva;

Incluir informações intencionalmente enganadoras, como informações falsificadas



deliberadamente ou documentos falsos;

For manifestamente repetitiva, por exemplo, quando o autor coloca de novo uma questão sobre a qual o Provedor de Justiça já deu uma resposta clara;

For manifestamente despropositada ou insignificante;

For claramente vexatória, por exemplo, quando não tem objetivo válido, visando apenas perturbar ou incomodar.

Uma comunicação de um queixoso que apresente um elevado número de queixas sobre questões de pouca ou nenhuma relevância pode ser considerada vexatória e um desvio de processo.

Uma comunicação que seja manifestamente pouco clara ou confusa não será considerada abusiva. Todavia, se não for possível identificar nenhum pedido razoável de informação ou ação, a comunicação deve ser arquivada com uma nota que indique que o Provedor de Justiça não necessita de tomar medidas adicionais.

4. Tratamento das comunicações abusivas

4.1 Procedimento – Informar os superiores hierárquicos e manter um registo

Se se deparar com uma comunicação abusiva, o funcionário deve elaborar uma **nota** a expor os factos e as razões pelas quais considera ser esse o caso. A nota deve ser enviada ao superior hierárquico do funcionário para efeito de informação e aprovação. A nota aprovada deve ser guardada no processo correspondente.

Assim que a nota tiver sido aprovada, o funcionário **deve informar o autor da comunicação abusiva**, de preferência por escrito, de que a sua comunicação foi considerada abusiva e das respetivas razões. O autor da comunicação abusiva deve igualmente ser informado de que uma nova comunicação abusiva pode levar o Provedor de Justiça ou um funcionário habilitado a decidir pôr termo à troca de comunicações com essa pessoa sobre a matéria em causa.

Se a comunicação abusiva ocorrer apenas por telefone, e não houver meio de informar a pessoa por escrito, o funcionário que receba uma chamada telefónica subsequente deve informar a pessoa de que a sua comunicação é considerada abusiva, das respetivas razões e de que uma nova comunicação abusiva pode levar o Provedor de Justiça ou o funcionário habilitado a decidir pôr termo à troca de comunicações com essa pessoa sobre a matéria em causa. Deve ser elaborada e arquivada uma nota sucinta relativamente à chamada telefónica.

4.2 Novas comunicações abusivas

Se, na sequência do procedimento previsto no artigo 4.1 da presente decisão, o autor da



comunicação abusiva continuar a estabelecer contacto de forma abusiva (por escrito ou por telefone), o funcionário em causa deve elaborar uma **nova nota** em que expõe os factos e propõe que seja tomada a decisão de deixar de responder a comunicações dessa pessoa sobre a questão em causa. A nota deve ser apresentada ao superior hierárquico para informação e aprovação. A nota aprovada deve ser guardada no processo correspondente.

Uma vez aprovada a nota, deve ser enviada uma **carta de decisão** do Provedor de Justiça ao autor da comunicação abusiva que declare que o Provedor de Justiça deixará de responder às comunicações da pessoa sobre a questão em causa, com a exposição das respetivas razões. O Provedor de Justiça pode delegar esta competência.

4.3 Execução da decisão de deixar de responder a comunicações abusivas

As comunicações escritas recebidas na sequência de uma decisão tomada nos termos do artigo 4.2 da presente decisão devem ser arquivadas e não serão tomadas outras medidas. Se, após essa decisão, a pessoa em causa estabelecer contacto por telefone, o funcionário que receba a chamada deve lembrar educadamente a decisão tomada (de não responder a novos telefonemas ou outras comunicações realizadas por essa pessoa) e dar por concluída a chamada.

4.4 Casos particularmente graves de comunicação abusiva

Nos casos em que a linguagem utilizada seja particularmente abusiva, devido, por exemplo, a ameaças graves, o funcionário deve informar imediatamente o superior hierárquico e seguir o procedimento descrito no artigo 4.2 da presente decisão, sem primeiro cumprir o disposto no artigo 4.1 da presente decisão. O funcionário deve expor as razões pelas quais considera que a comunicação é particularmente abusiva.

Relativamente a chamadas telefónicas que sejam particularmente abusivas, o funcionário pode informar imediatamente o autor da chamada de que considera ser esse o caso e de que, por conseguinte, dará a chamada por terminada e informará o seu superior hierárquico. O funcionário deverá, então, seguir o procedimento descrito no artigo 4.2 da presente decisão, sem primeiro cumprir o disposto no artigo 4.1 da presente decisão.

4.5 Pedidos de desculpas

Se o autor da comunicação abusiva escrever ao Provedor de Justiça para reconhecer que a sua comunicação anterior foi abusiva, pedir desculpa pela comunicação abusiva e se comprometer a não repeti-la, o Provedor de Justiça ou o funcionário habilitado podem revogar a decisão referida no artigo 4.2, supra. A pessoa em causa será informada dessa revogação.

5. Entrada em vigor



As presentes orientações entram em vigor na data da sua assinatura. As orientações anteriores são revogadas.

Estrasburgo, 14/09/2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) As presentes orientações não prejudicam a obrigação legal do Provedor de Justiça de, nos termos do artigo 24.º do Estatuto dos Funcionários, prestar assistência ao funcionário, nomeadamente em procedimentos contra pessoas que recorram a linguagem ameaçadora, ultrajante ou difamatória, nem a obrigação legal do Provedor de Justiça, prevista no artigo 4.º, n.º 2, do Estatuto do Provedor de Justiça, de informar imediatamente as autoridades nacionais competentes se, no âmbito de um inquérito, tomar conhecimento de factos que considere terem relevância penal.