Provedor de Justiça Europeu

Estratégia para o mandato

Plano de gestão anual - 21/09/2010

Prefácio

A estratégia do Provedor de Justiça Europeu, aqui apresentada, procura fornecer uma declaração clara da missão, das aspirações e dos princípios orientadores do Provedor de Justiça. Baseando-se no que já foi alcançado, a estratégia descreve uma série de objectivos e prioridades, que se destinam a realizar o objectivo global do Provedor de Justiça de, em primeiro lugar, assegurar que os cidadãos da UE beneficiem integralmente dos seus direitos e, em segundo lugar, reforçar a qualidade da administração da UE.

Esta estratégia é ambiciosa e de longo alcance, mas, espera-se, é também realista e factível. Foi desenvolvida através de um processo extensivo de consultas de entidades internas e externas. Estou muito reconhecido a todos os que contribuíram para este exercício de auto-reflexão institucional pelas suas muitas sugestões positivas e criativas.

Espero que a estratégia constitua um guia útil, tanto para o cumprimento dos compromissos do Provedor de Justiça para com os cidadãos e para com as instituições, sem distinção, como para tornar tais mais facilmente compreensíveis tais compromissos. Também espero que, ao procurar melhorar continuamente os nossos próprios serviços, possamos satisfazer e eventualmente exceder as expectativas dos nossos interlocutores.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Acerca do Provedor de Justiça Europeu

O mandato

O Gabinete do Provedor de Justiça Europeu foi criado em 1993, como parte da cidadania da União. A ideia foi a de ajudar a colmatar o fosso entre os cidadãos e as instituições da União. O Parlamento Europeu elegeu o primeiro Provedor de Justiça em 1995.

O Provedor de Justiça tem poderes para realizar inquéritos sobre casos de má administração na actuação das instituições, órgãos ou organismos da União, com a excepção do Tribunal de Justiça no exercício das suas funções jurisdicionais, quer por iniciativa própria quer em resposta a queixas. É completamente independente no desempenho das suas funções.

Todos os cidadãos da União têm direito a apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça. Os residentes, empresas e associações também podem apresentar uma queixa.

Se uma queixa for justificada, o Provedor de Justiça procura, sempre que possível, uma solução amigável. Isto pode envolver uma reparação adequada, como a alteração de uma decisão, a apresentação de um pedido de desculpas ou a concessão de uma compensação. O Provedor de Justiça não pode obrigar uma instituição a corrigir a má administração, mas se uma instituição não cumpre as suas recomendações poderá criticá la publicamente. Se a questão for suficientemente grave, pode apresentar ao Parlamento Europeu um relatório especial.

Para além de fornecer um serviço independente e imparcial aos queixosos, o Provedor de Justiça também trabalha proactivamente para melhorar a qualidade da administração e incentivar o respeito integral dos direitos dos cidadãos.

Balanço

Desde a criação do cargo, o Provedor de Justiça respondeu a mais de 36 000 queixosos e concluiu mais de 3 800 inquéritos sobre eventuais casos de má administração.

Promover a boa administração

Desde o início, o Provedor de Justiça inspirou se numa visão de cidadania que leva à capacitação dos cidadãos, ao respeito pelos seus direitos e a uma cultura administrativa de serviço. As medidas concretas adoptadas ou propostas com êxito pelo Provedor de Justiça incluem:
- o conceito amplo de má administração, que engloba a legalidade, os direitos fundamentais e os princípios de boa administração
- o direito fundamental a uma boa administração (artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia)
- o *Código Europeu de Boa Conduta Administrativa*
- garantias processuais justas e plenas dos cidadãos que apresentam uma queixa ao Provedor de Justiça.

Implicar os cidadãos

Para implicar cidadãos e reforçar a sua confiança nas instituições, o Provedor de Justiça fez da transparência um aspecto central do seu trabalho. As medidas concretas incluem:
- promoção de regras sobre o acesso público a documentos que garantam a transparência em todas as instituições da UE
- melhoria da transparência do procedimento da Comissão Europeia de tratamento das queixas contra Estados-Membros
- tornar os procedimentos da UE - em áreas como recrutamento, concursos e subsídios – mais justos e transparentes
- colaboração com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados na ponderação do direito à protecção de dados e do direito do acesso público a documentos
- fornecimento regular de informação às entidades interessadas em todas as 23 línguas oficiais da UE e publicação das decisões do Provedor de Justiça no seu sítio Web.

Ajudar os queixosos

A fim de reforçar a sua capacidade para ajudar os queixosos, o Provedor de Justiça:
- desenvolveu uma atenção crescente à descoberta de soluções para os queixosos e à obtenção de reparação
- incentivou a utilização de mecanismos de resolução alternativa de litígios pela Comissão em casos contratuais
- defendeu com êxito o reforço dos seus poderes de inquérito
- desenvolveu uma cooperação estreita com provedores de justiça e órgãos homólogos nos Estados¤Membros, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça
- produziu um guia interactivo *on-line* para recursos extrajudiciais, tendo em vista a protecção de direitos ao abrigo da legislação da UE.

Trabalhar proactivamente

Para além de responder a queixas, o Provedor de Justiça também trabalhou de forma proactiva para elevar a qualidade da administração da UE. As medidas concretas incluem:
- inquéritos de iniciativa própria, em áreas como pagamentos em atraso, pessoas portadoras de deficiência e discriminação etária, tendo em vista identificar eventual má administração sistémica e encontrar soluções adequadas
- análise sistemática do seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares formuladas pelo Provedor de Justiça
- cooperação com o Banco Europeu de Investimento para garantir o fornecimento por parte deste de informações às entidades interessadas sobre as suas políticas sociais e ambientais e

sobre o procedimento interno das queixas
- resposta a consultas públicas pela Comissão sobre o acesso a documentos, o Regulamento Financeiro e a Iniciativa de Cidadania Europeia
- encetamento de um diálogo estruturado e regular com as instituições.

A presente estratégia, que cobre o actual mandato do Provedor de Justiça, com início em 2009, baseia se nos resultados já alcançados. Ao fazê-lo, o Provedor de Justiça pretende ajudar a União a concretizar as promessas feitas aos cidadãos no Tratado de Lisboa em matéria de direitos fundamentais, reforço da transparência e maiores oportunidades de participação na definição das políticas da União.

2. Missão, aspirações e princípios orientadores

A nossa declaração de missão

Em 2009, o Provedor de Justiça Europeu adoptou a seguinte declaração de missão:

O Provedor de Justiça Europeu procura encontrar soluções justas para as queixas contra as Instituições da União Europeia, incentiva a transparência e promove uma cultura de serviço administrativa. O seu objectivo é desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União Europeia e promover os mais elevados padrões de conduta nas Instituições da União.

As nossas aspirações

Até ao final do actual mandato, aspiramos a:
- aumentar de forma quantificável a nossa eficácia como um meio alternativo de resolução dos litígios com as instituições da União
- ser reconhecidos como uma força impulsionadora que coloca os cidadãos no centro da cultura administrativa da União
- demonstrar de uma forma mais plena o nosso empenho contínuo na identificação e satisfação das expectativas dos queixosos e de outras entidades interessadas.

Os nossos princípios orientadores

Cinco princípios orientadores constituem o quadro de todas as nossas actividades, a nível interno e externo.

Integridade

- Tratamos as queixas de forma objectiva e imparcial.
- Somos honestos e fidedignos e inspiramo-nos em sentimentos de probidade.

Equidade

- Consideramos a equidade um princípio fundamental de boa administração.
- Temos por objectivo alcançar um equilíbrio razoável e justo entre direitos e interesses conflituantes e ajudar os outros na prossecução do mesmo.

Responsabilização

- Consideramos a nossa responsabilidade perante os outros como parte integrante da independência do Provedor de Justiça.
- Trabalhamos com a maior abertura possível.
- Explicamos as nossas decisões e acções e justificamos o que fazemos.

Concertação

- Possuímos abertura de espírito, escutamos os outros de forma atenta e respeitosa e procuramos compreender o seu ponto de vista.
- Comprometemo¤nos de forma proactiva com as entidades interessadas, sejam estas cidadãos, associações ou instituições.
- Utilizamos uma linguagem tão clara e de fácil compreensão quanto possível.

Serviço

- Estamos conscientes de que o Provedor de Justiça existe para servir os cidadãos e as entidades interessadas e o nosso objectivo é fornecer serviços da qualidade mais elevada possível.
- Aprendemos com a nossa própria experiência e com a experiência dos outros e procuramos, de forma proactiva, identificar, desenvolver e aplicar as melhores práticas.
- Pedimos desculpa pelos nossos erros e fazemos o possível por corrigi¤los.

3. Objectivos e prioridades

Objectivo 1 -

Escutar
Queremos escutar as entidades interessadas, estar abertos às suas sugestões e identificar as melhores práticas

Prioridades:

1. Obter *feedback* regular dos queixosos sobre as suas experiências e as suas perspectivas relativamente à qualidade do serviço que prestamos.

2. Continuar a desenvolver contactos com as instituições da UE a todos os níveis para compreender melhor de que forma podemos ajudá¤los a alimentar e a promover a cultura do serviço.

3. Estabelecer contactos com organizações da sociedade civil a fim de tomar em consideração as suas preocupações.

4. Observar outras organizações e a forma como estas realizam os seus níveis de desempenho e compreender os processos que os produzem.

5. Aprender com a Rede Europeia de Provedores de Justiça quais são as melhores práticas seguidas nos Estados¤Membros que poderiam ser adoptadas ao nível da UE.

Objectivo 2 -
Obter resultados
Queremos encontrar formas de obter resultados mais rápidos

Prioridades:

1. Reforçar a capacidade da Provedoria de Justiça para tratar as queixas de uma forma ainda mais eficiente e eficaz.

2. Reduzir o tempo necessário para o encerramento dos inquéritos mediante um melhor controlo dos prazos e, sempre que possível, estabelecendo prazos mais curtos.

3. Desenvolver procedimentos alternativos e simplificados para promover, sempre que possível, a rápida resolução das queixas sem recorrer a investigações demoradas.

4. Analisar o tratamento de queixas não abrangidas pelo mandato.

Objectivo 3 -
Persuadir

Queremos ter um impacto positivo na cultura administrativa das instituições da UE

Prioridades:

1. Estudar formas de tornar mais persuasivas as propostas do Provedor de Justiça em matéria de soluções amigáveis, projectos de recomendação e observações.

2. Enfatizar o papel do Provedor de Justiça como uma valiosa fonte de ajuda para as instituições melhorarem as suas práticas administrativas.

3. Persuadir as instituições de que intervir directamente junto dos cidadãos e das organizações da sociedade civil deveria fazer parte da cultura de serviço e propicia elevados benefícios.

4. Concentrar-nos mais nas questões sistémicas, mediante a identificação das áreas de mau funcionamento da administração da UE e das oportunidades de melhoria e mediante a utilização dos poderes do Provedor de Justiça para abrir inquéritos.

5. Contribuir para debates de política em áreas relevantes para o mandato do Provedor de Justiça.

Objectivo 4 -

Comunicar

Queremos fornecer às entidades interessadas e ao público informação atempada, útil e facilmente acessível

Prioridades:

1. Desenvolver um conjunto de publicações em formato electrónico e em papel, orientadas para as necessidades das nossas audiências específicas.

2. Encontrar formas novas e aperfeiçoadas de informar os cidadãos sobre o modo como o Provedor de Justiça Europeu e a Rede Europeia de Provedores de Justiça podem ajudá¤los a beneficiar dos respectivos direitos.

3. Aumentar a sensibilização do público para os inquéritos em curso do Provedor de Justiça e para os resultados dos casos de impacto elevado.

4. Assegurar a cobertura pela nossa política de informação das nossas iniciativas para melhorar a qualidade da administração, bem como do nosso trabalho com queixas, e encorajar o respeito integral dos direitos dos cidadãos.

5. Aperfeiçoar a nossa política de comunicação interna para informar os funcionários de uma forma atempada sobre os desenvolvimentos no interior da instituição.

Objectivo 5 -

Adaptar

Queremos repensar constantemente a forma como utilizamos os nossos recursos, para melhorar a eficiência e a eficácia do nosso trabalho

Prioridades:

1. Reforçar os mecanismos de gestão e controlo para garantir internamente a melhor utilização dos recursos humanos e financeiros e os mais elevados padrões de administração.

2. Monitorizar coerentemente e aumentar a qualidade do nosso trabalho.

3. Aplicar um sistema de IT integrado eficaz para gerir o fluxo de trabalho geral da Provedoria de Justiça.

4. Desenvolver uma política de recursos humanos eficaz e contínua para atrair e manter funcionários altamente qualificados e motivados.

5. Explorar as possibilidades de melhor utilização da cooperação interinstitucional.

4. Execução e medição

Serão necessárias acções concretas para realizar, até ao final do presente mandato, os objectivos e prioridades estabelecidos neste documento. Estas acções serão anualmente determinadas através do processo de adopção do Plano de Gestão Anual (PGA).

Os objectivos e prioridades previstos na Estratégia fornecerão o ponto de partida para os PGA de 2011, 2012, 2013 e 2014. Durante as consultas que contribuíram para a presente estratégia, as entidades interessadas apresentaram uma grande diversidade de sugestões de acções concretas que, em seu entender o Provedor de Justiça deveria realizar. Estas sugestões foram sintetizadas num catálogo, que servirá de reservatório de possíveis acções para alimentar o processo de adopção do PGA nos próximos anos.

Para medir o nosso progresso na realização das nossas prioridades e objectivos, foram estabelecidos os seguintes indicadores-chave de desempenho (*key performance indicators* , a seguir «KPI»). A sua utilidade e relevância serão analisadas à luz da experiência e, se

necessário, serão revistas.

Indicadores chave de desempenho (KPI) e respectivos objectivos

KPI 1

Estratégia e governação

Avaliação pelo pessoal da Provedoria de Justiça e entidades externas.

Objectivo 1

Objectivo 3

Objectivo 4

KPI 2

Queixas e investigações

Número de inquéritos encerrados em relação ao número de inquéritos em curso no final do exercício anterior.

Número e proporção de casos em que a decisão de admissibilidade foi tomada no prazo de um mês, em comparação com o exercício anterior.

Objectivo 2

KPI 3

Queixas e investigações

Proporção de inquéritos encerrados no prazo de (i) 12 e (ii) 18 meses, em comparação com o exercício anterior.

Objectivo 2

KPI 4

Queixas e investigações

Número de soluções amigáveis e de projectos de recomendação propostos, em proporção de todos os casos em que foi detectada má administração, em comparação com o exercício anterior.

Objectivo 3

KPI 5

Queixas e investigações

Número de inquéritos por iniciativa própria lançados sobre questões sistémicas, em comparação com o exercício anterior.

Objectivo 3

KPI 6

Comunicação e aproximação

Entidades externas contactadas

(frequência e importância).

Objectivo 1

Objectivo 4

KPI 7

Serviços de apoio (Recursos Humanos)

Níveis de pessoal, medidos como equivalentes a tempo inteiro (indicador composto).

Objectivo 5

KPI 8

Serviços de apoio (Recursos Humanos)

Média de dias de formação profissional por pessoa, em comparação com o exercício anterior.

Objectivo 5

KPI 9

Serviços de apoio

Grau de satisfação do Pessoal da Provedoria de Justiça.

Objectivo 5

KPI 10

Serviços de apoio (financeiro)

Execução do orçamento

(indicador composto).

Objectivo 5

Todos os anos será publicado no sítio Web um painel de avaliação com a indicação do desempenho na realização dos objectivos e prioridades.