



## **Estratégia da Provedora de Justiça Europeia «Rumo a 2019»**

Page content - 17/11/2014

### **Preâmbulo**

Em novembro de 2014, adotei a «Estratégia da Provedora de Justiça Europeia – Rumo a 2019», que definia os objetivos de alto nível e as prioridades para o meu mandato.

Esta estratégia serviu, desde então, de roteiro e de base para todas as nossas ações destinadas a elevar a instituição do Provedor de Justiça Europeu ao nível seguinte de influência, relevância e eficácia.

Os resultados e as reações que obtivemos até à data são muito encorajadores. Não obstante, estou ciente das elevadas expectativas que os cidadãos, a sociedade civil e as empresas têm, e com razão, relativamente à União Europeia (UE). O meu papel como Provedora de Justiça, dentro da minha esfera de competências e com o apoio do Parlamento, é contribuir para satisfazer essas expectativas.

Como prometido, efetuámos uma revisão intercalar da estratégia. As respostas e as sugestões apresentadas pelas partes interessadas internas e externas, aliadas ao panorama dinâmico e em constante mudança da UE, ajudaram-nos a aperfeiçoar e reformular algumas prioridades, mantendo os objetivos de alto nível iniciais.

Estas mudanças encontram-se refletidas no presente documento.

Para o resto do meu mandato, a minha esperança e a minha ambição consistem em continuar a ajudar os cidadãos a garantirem os seus direitos enquanto cidadãos da UE e em promover uma administração da UE cada vez mais aberta, mais responsável e mais favorável aos cidadãos.

Emily O'Reilly

1.

### **Missão e visão geral das funções do Provedor de Justiça**



*A nossa missão é servir a democracia europeia, trabalhando com as Instituições da União Europeia de modo a criar uma administração mais eficaz, mais responsável, mais transparente e pautada pelos mais elevados padrões de ética.*

## Como o fazemos

A independência do Provedor de Justiça é garantida pelos Tratados.

Contamos com pessoal altamente qualificado e multilingue, que avalia as queixas dos cidadãos contra as instituições da UE e assegura a compensação dos mesmos sempre que tal se justifique.

O Provedor de Justiça atribui também particular importância à realização de inquéritos que sejam de interesse público. Além disso, leva a cabo investigações e iniciativas estratégicas mais amplas sempre que considera que existem motivos para o fazer.

O Provedor de Justiça influencia igualmente o desenvolvimento de boas práticas administrativas nas instituições da UE, através de ações de sensibilização, da formulação de orientações e de códigos de boas práticas.

Atuando de forma estratégica e utilizando a sua influência, bem como todas as ferramentas disponíveis, o Provedor de Justiça pode maximizar os seus recursos limitados.

A Carta dos Direitos Fundamentais consagra o direito dos cidadãos da UE a apresentar queixa ao Provedor de Justiça. As empresas e associações, bem como os nacionais de países terceiros residentes na UE, também gozam desse direito. O Provedor de Justiça pode tratar queixas sobre violações dos direitos consignados na Carta, bem como outros casos de má administração. Como tal, o Provedor de Justiça **capacita os cidadãos**, ajudando-os a garantir o respeito dos seus direitos fundamentais. Para além do direito a uma boa administração, assiste aos cidadãos o direito de saberem o que as instituições da UE estão a fazer (transparência) e o direito de participarem nas atividades que estas desenvolvem. O Provedor de Justiça tem, por conseguinte, um papel fundamental para assegurar que todos esses direitos sejam respeitados e protegidos pelas instituições da UE.

Por último, o Provedor de Justiça promove **a boa governação e uma cultura de serviço público**, ao ajudar a administração da UE a trabalhar com transparência, eficácia e integridade.

## Pôr em prática o que defendemos

Procuramos praticar o que defendemos. Isto passa por reconhecermos os nossos próprios erros, aceitarmos o escrutínio de outros, e estarmos dispostos a aprender com a experiência.



## A nossa Carta de Boas Práticas interna

Comprometemo-nos a prestar um serviço que demonstre:

- Independência e neutralidade
- Liderança na resolução de problemas
- Abordagens inovadoras da resolução de litígios
- Pensamento sistémico
- Sensibilização para temas externos e curiosidade
- Reatividade
- Empatia
- Abertura e empenho

## Compromisso para com o nosso pessoal

É nosso objetivo proporcionar um ambiente de trabalho positivo e pautado por um espírito de colaboração, onde cada um é tratado com dignidade e respeito e tem a possibilidade de desenvolver as suas ambições em termos de carreira profissional, em sintonia com as necessidades e obrigações da Instituição.

**2.**

### **A Estratégia**

A Estratégia serve diversos objetivos:

- Define os objetivos de alto nível a alcançar através de operações concretas (descritas no Quadro Operacional [1]);
- Fornece um quadro plurianual para a utilização ótima dos recursos humanos e financeiros disponibilizados pela Autoridade Orçamental;
- Constitui um ponto de referência em termos de responsabilização perante as partes interessadas externas.

## Os nossos objetivos estratégicos



A nossa estratégia consiste em conjugar e alcançar três objetivos que **se reforçam mutuamente** .

São eles: uma **relevância** significativa no seio da UE e junto das partes interessadas; uma elevada **visibilidade** em apoio da nossa missão; e um **impacto** real e positivo na administração da UE.

A consecução destas metas é apoiada pelo objetivo interno de **eficiência** .

## **Objetivo 1 –**

**Garantir a relevância**

**Queremos maximizar o nosso valor em prol dos cidadãos e outras partes interessadas, concentrando a nossa ação em questões sistémicas fundamentais de grande relevância para os seus interesses e preocupações.**

### Prioridades

1. Reforçar o nosso papel enquanto autoridade reconhecida, credível e independente no tocante a questões relevantes para o mandato da Provedora de Justiça, proporcionando liderança em termos de transparência, responsabilização e integridade.
2. Cooperar com as partes interessadas e aprender com as mesmas, incluindo figuras de influência relevantes, como os académicos.
3. Aumentar o nosso conhecimento sobre a dinâmica de mudança da União Europeia e o contexto político, social, económico e jurídico em que atuamos, se for caso disso, para participar publicamente em debates e desenvolvimentos de política relevantes da UE e contribuir para os mesmos.
4. Cooperar com a Rede Europeia de Provedores de Justiça, outros organismos dos Estados-Membros e redes e organizações internacionais na identificação e promoção dos mais elevados padrões e melhores práticas em relação, por exemplo, aos direitos humanos/fundamentais ou a questões de governação.
5. Contribuir para o desenvolvimento, a promoção e a defesa do conceito de cidadania da UE e dos direitos a ela associados.

## **Objetivo 2 –**



### **Alcançar um maior impacto**

**Queremos fazer verdadeiramente a diferença no contributo para a qualidade do trabalho das instituições da UE, atuando como um motor de mudança em domínios-chave.**

## Prioridades

1. Em consonância com a nossa abordagem integrada, continuar a identificar proativamente domínios de importância estratégica fundamental e orientar recursos adequados para a investigação de problemas sistémicos.
2. Otimizar os processos de inquérito para tratar queixas de importância estratégica fundamental sem demora e de forma eficaz. Este aspeto é particularmente importante quando o resultado de um inquérito é sensível ao fator tempo.
3. Utilizar, em toda a sua amplitude, os poderes do Provedor de Justiça para obter resultados positivos nos processos de tratamento de queixas e inquérito.
4. Continuar a desenvolver um acompanhamento mais sistemático e aprofundado dos resultados das recomendações e sugestões da Provedora de Justiça para maximizar o cumprimento.
5. Fortalecer e alavancar uma cooperação e um diálogo mais amplos com as instituições da UE e outras partes interessadas para garantir a melhoria contínua das práticas administrativas.

## **Objetivo 3 –**

### **Manter uma elevada visibilidade**

**Queremos aumentar a nossa capacidade de influência. A consciencialização do público e das instituições sobre o Provedor de Justiça tem de ser reforçada e aprofundada.**

## Prioridades

1. Garantir que as nossas comunicações são transmitidas com o máximo de clareza possível.
2. Continuar a desenvolver e utilizar as nossas ferramentas e canais em linha e garantir a máxima adaptabilidade num ambiente em linha dinâmico.
3. Cooperar estrategicamente com o Parlamento Europeu e as suas comissões em torno do vasto conjunto de questões de interesse comum, sempre conscientes da nossa independência.
4. Cooperar com a Rede Europeia de Provedores de Justiça e com outras organizações de



cúpula relevantes na informação aos cidadãos sobre os seus direitos e sobre o trabalho da Provedora de Justiça.

5. Garantir que a Provedora de Justiça é devidamente representada em acontecimentos e conferências importantes, e encorajar os representantes da Provedoria de Justiça a identificar e aproveitar oportunidades de ligação em rede e de sensibilização.

## **Objetivo 4 –**

**Melhorar a nossa eficiência**

**Queremos utilizar os nossos recursos de modo a alcançar os melhores resultados possíveis.**

## **Prioridades**

1. Assegurar que os recursos orçamentais do Provedor de Justiça estejam em conformidade com a presente Estratégia.
  2. Maximizar a eficácia e a eficiência dos nossos processos e unidades, incluindo os sistemas de TI. Se for caso disso, ponderar a adoção de soluções «empresariais» das administrações da UE de maior dimensão.
  3. Estabelecer prioridades em matéria de queixas e resolvê-las da forma mais rápida e eficaz possível utilizando práticas de trabalho inteligentes, flexíveis, adaptadas e robustas.
  4. Incentivar uma cultura interna de transparência, ética, inovação e serviço ao cidadão.
  5. Prosseguir o desenvolvimento da Provedoria de Justiça como um lugar atrativo, dinâmico e importante para trabalhar, aberto a pessoas motivadas, talentosas e ambiciosas, zelando por que os nossos quadros e políticas de recursos humanos sejam plenamente aplicados e atualizados sempre que necessário.
- 3.

## **Execução e medição**

As ações concretas para realizar os objetivos e prioridades acima descritos são programadas e avaliadas anualmente através do Plano de Gestão Anual (PGA) e do Relatório Anual de Atividades (RAA). No período abrangido pela atual Estratégia, o procedimento de adoção do PGA será como segue:

No outono, a Secretária-Geral da Provedora de Justiça convida os gestores das unidades operacionais a propor ações concretas para aplicar a Estratégia com base nos recursos financeiros e humanos que previsivelmente serão colocados à disposição da Provedoria de Justiça no ano seguinte. As propostas explicarão:



- de que forma as ações contribuirão para alcançar os objetivos e prioridades da Estratégia;
- quais os recursos necessários; e
- de que forma os recursos serão disponibilizados (por exemplo, através de ganhos de eficiência e/ou da redução dos recursos destinados a outras atividades).

Na sequência de debates e coordenação a nível interno, a Provedora de Justiça decide sobre o PGA.

## Avaliação, medição e comunicação de informações

Os progressos no sentido da consecução dos nossos objetivos são medidos utilizando indicadores-chave de desempenho (ICD). Os ICD adotados em 2015 são indicados a seguir, juntamente com as metas definidas para 2017.

Os ICD e as metas relevantes são analisados e, se necessário, revistos anualmente.

Objetivo estratégico

Medição

Metas para 2017

ICD 1

Relevância

Percepção das partes interessadas externas

(taxa de avaliação positiva)

70%

ICD 2

Relevância

Porcentagem de queixas no âmbito do mandato

33%

ICD 3

Impacto



Número de inquéritos abertos em casos de interesse público

(queixas, inquéritos estratégicos e iniciativas estratégicas)

30

ICD 4

Impacto

Conformidade (indicador composto)

4a - Conformidade geral

4b - Conformidade em casos de interesse público

90%

90%

ICD 5

Visibilidade

Meios de comunicação social e atividades nas redes sociais

(indicador composto)

5a - Número de artigos na imprensa

5b - Participação no Twitter

3 300

20 000

ICD 6

Visibilidade

Atividades na Internet (indicador composto)

6a - Visitas ao sítio Web

6b - Recomendações dadas pelo guia interativo para contactar um membro da ENO





400 000

8 000

ICD 7

Eficiência

Tratamento de queixas e inquéritos

(indicador composto)

7a - Percentagem de casos em que a decisão de admissibilidade é tomada no prazo de um mês

7b - Percentagem de inquéritos encerrados no prazo de 6 meses

7c - Percentagem de inquéritos encerrados no prazo de 18 meses

90%

50%

80%

ICD 8

Eficiência

Execução orçamental (indicador composto)

8a - Taxa de execução orçamental

8b - Número de pagamentos para além de 30 dias

93%

0

Os painéis de avaliação para acompanhar e comunicar o nosso desempenho face às metas dos ICD são atualizados periodicamente.

A avaliação global e a comunicação de informações sobre a aplicação da Estratégia são efetuadas no Relatório Anual da Provedora de Justiça e no Relatório Anual de Atividades da Secretária-Geral da Provedora de Justiça.



[1] <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/strategy/home.faces>