

O Provedor de Justiça Europeu apresenta o relatório anual 2003

Comunicado à imprensa n° 13/2004 - 26/04/2004

O Provedor de Justiça Europeu, **P. Nikiforos Diamandouros**, apresenta hoje à Comissão das Petições do Parlamento Europeu o seu relatório anual 2003. O relatório passa em revista o trabalho do Provedor nesse ano e põe em evidência os resultados alcançados em prol dos cidadãos europeus. Este é o primeiro relatório apresentado pelo Prof. Diamandouros, que tomou posse como Provedor de Justiça a 1 de Abril de 2003.

O relatório dá vários exemplos da missão do Provedor que consiste em:

Servir os cidadãos : Em quase 70% dos casos tratados em 2003, o Provedor ajudou os queixosos abrindo inquéritos, transferindo as queixas para um órgão competente para lidar com elas, ou dando conselhos quanto às entidades a quem eles se podiam dirigir para conseguirem um tratamento rápido e efectivo dos seus problemas. O Provedor abriu também 5 inquéritos de sua própria iniciativa, cobrindo temas importantes como, por exemplo, a integração de pessoas com deficiências. Entre os sucessos alcançados em 2003 em prol dos cidadãos encontram-se a transparência nos processos de recrutamento do Conselho, bem como o acordo da Comissão, no quadro dos concursos públicos, em dar tempo aos concorrentes não seleccionados para questionar as decisões de outorga dos respectivos contratos. Mais informações sobre os processos tratados pelo Provedor, incluindo exemplos de queixas apresentadas por cidadãos de todo território da União, encontram-se disponíveis nos anexos I e II.

Informar os cidadãos: O Provedor desenvolveu um grande esforço em 2003 para informar os cidadãos sobre os seus direitos. Nos últimos 12 meses, visitou 12 dos actuais estados membros bem como todos os 10 novos estados membros, apresentando o seu trabalho a ONG, câmaras de comércio, estudantes, jornalistas e a outros cidadãos interessados. Foram publicados comunicados de imprensa em média cada 7 dias úteis, para chamar a atenção para as decisões do Provedor e para tornar públicas as suas actividades. Tendo em vista chamar a atenção dos cidadãos para os serviços do Provedor, a Comissão aceitou a sua sugestão de que os candidatos e os destinatários de certas subvenções da União fossem informados da possibilidade de apresentar queixa ao Provedor.

Dar poderes aos cidadãos : Para além de tratar rápida e eficazmente as queixas que lhe são dirigidas e de informar os cidadãos sobre os seus direitos, o Provedor tem trabalhado para lhes



garantir esses direitos. Participou activamente na Convenção sobre o Futuro da Europa no sentido de garantir que os cidadãos ocupassem um lugar central no projecto de Constituição. Prosseguiu ainda esses esforços durante a Conferência inter-governamental que se lhe seguiu, argumentando em favor da menção, no texto da Constituição, dos *recursos não judiciais* como forma de os cidadãos, que têm problemas em verem os seus direitos implementados, terem acesso a uma solução rápida e flexível para esses mesmos problemas. Os meios de recurso não judiciais, como o são os Provedores de justiça nacionais e regionais ou outros órgãos similares, podem desempenhar um papel central na plena garantia dos direitos dos cidadãos previstos na leis europeias.

Este esforço intenso foi recompensado. Os primeiros três meses de 2004 caracterizaram-se por um aumento (sem precedentes) de 64% das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu. De acordo com o Prof. Diamandouros, "com o alargamento a alguns dias de distância, estou convicto que esta tendência continuará, sobretudo se tivermos em conta as grandes expectativas que os novos cidadãos têm acerca da UE. Não subestimo o trabalho que nos espera, mas encaro-o com vontade de enfrentar mais esse desafio com energia, entusiasmo e um profundo sentimento do dever e da responsabilidade que ele implica".

Um resumo do relatório anual 2003 do Provedor está disponível em 20 línguas no Website : <http://www.ombudsman.europa.eu/report/pt/default.htm> [Link]

Para mais informações, ou para obter o relatório completo, queira contactar Rosita Agnew, agente de imprensa; tel. +32 (0) 2 284 25 42. ANEXO N° 1 : ANALISE DAS QUEIXAS EM 2003
Quantas ?

O Provedor recebeu 2 436 queixas em 2003 o que representa um aumento de 10 % relativamente a 2002 (2 211). O Provedor abriu 248 inquéritos com base nessas queixas, bem como 5 inquéritos de sua própria iniciativa (um aumento de 13% no número de inquéritos iniciados em relação a 2002).

Contra quem ?

A maioria dos inquéritos efectuados pelo Provedor em 2003 - 67% - eram dirigidas contra a Comissão Europeia. O Provedor efectuou ainda 39 inquéritos relativos à administração do Parlamento Europeu (11% do total), 26 relativos ao Serviço Europeu de Selecção de Pessoal (EPSO) (7%) e 20 relativos à administração do Conselho (6%).

Porque motivo ?

Recusa ou falta de informação (28%), atrasos evitáveis (10%), falta de equidade (15%), erros de processo (10%) e negligência (5%), foram os motivos mais comuns das queixas. Problemas nos concursos públicos e na execução dos contratos celebrados pelas instituições, também foram levantados frequentemente.

Apresentadas por quem ?

A maioria das queixas - 93% - proveio de cidadãos individuais. Firmas e associações forma a origem das restantes 7%.

A Alemanha foi o País de origem do maior número de queixas - 18% - seguida pela França (13%), pela Espanha (12%). Tendo em conta a população, o maior número, de queixas proveio do Luxemburgo, seguido da Finlândia, Bélgica, Portugal e Grécia (indicado no quadro abaixo



sob "ratio" .)

De UK Fr It Es NI El Be Pt Sv At Da Fi le Lu Outro % **população EU**

22

16

16

15

11

4

3

3

3

2

2

1

1

1

0,1

2003 Queixas

432

140

320

196

284

87

100

3



199

110

53

50

31

88

33

38

275

% do total

18

6

13

8

12

4

4

8

5

2

2

1

4

4



1

2

11

Ratio (%) (1)

82

38

81

53

109

100

133

267

167

100

100

100

400

100

2000

2002 Queixas

308

144

213

191

354

5



76

109

220

88

53

45

19

121

38

25

207

% do total

14

7

10

9

16

3

5

10

4

2

2

6



1

5

2

1

9

Ratio (%)

64

44

63

60

145

75

167

333

133

100

100

100

500

200

1000

Quais os resultados

Mais de $\frac{1}{4}$ dos inquéritos terminados (48) foram resolvidos pela instituição criticada - uma prova de que a administração da UE tem vontade de resolver os problemas que o Provedor de Justiça lhe apresenta. As instituições aceitaram 5 projectos de recomendação apresentados pelo Provedor. Em nenhum caso o Provedor de Justiça teve de recorrer à sua última arma - o relatório especial ao Parlamento Europeu (utilizado quando os seus projectos de



recomendação não são aceites pelas instituições).

O Provedor concluiu que não tinha havido má administração por parte das instituições em 87 casos. É importante lembrar que quando se conclui não haver má administração, o queixoso recebe uma explicação cabal da instituição em causa bem como a opinião do Provedor sobre o caso. Em 20 casos o Provedor formulou um comentário crítico à actuação da instituição. Em 2003 foram feitas nove projectos de recomendações.

O Provedor aconselhou ainda os cidadãos quanto às entidades a contactar em mais de 1 300 casos de cidadãos cujas queixas não estavam dentro do mandato conferido ao Provedor de Justiça Europeu. Também respondeu a 2 538 correios electrónicos com pedidos de informação.

Duração

O Provedor continuou a desenvolver todos os esforços para concluir os seus inquéritos o mais rapidamente possível, normalmente dentro do prazo de um ano. Em 31 de Dezembro de 2003, havia 10 processos que excediam esse prazo de um ano.

ANEXO N° 2 : EXEMPLOS DE QUEIXAS EM 2003 *Falta de transparência*

O Conselho concordou em rever a decisão tomada sobre um pedido de um cidadão português em aceder ao seu teste num concurso, depois de o Provedor ter iniciado um inquérito sobre o caso. O cidadão tinha participado num concurso para administradores e havia pedido uma cópia do seu teste corrigido, porque não tinha sido admitido às provas orais. O Conselho inicialmente recusou-se a fazê-lo, mas reviu a sua decisão com base nas regras sobre o acesso às correcções das provas que foram aceites no quadro dos inquéritos do Provedor. (2059/2002/IP)

Na sequência de uma queixa de uma empresa de consultoria do Reino Unido, o Provedor criticou a Comissão por esta não ter dado informações completas sobre um programa que ela subvencionava. O Provedor considerou que o programa era regido por um número demasiado elevado de textos jurídicos de carácter complexo e variado. Para além do mais a utilização de terminologia diferente era um obstáculo desnecessário à boa compreensão das regras. Pediu portanto à Comissão para evitar apresentar as suas informações de forma complexa e que possa induzir em erro. (221/2002/ME)

Um inquérito do Provedor conduziu à publicação das actas das reuniões da Presidência da Convenção sobre o Futuro da União, uma vez terminados os seus trabalhos. O Provedor concordou com o facto de que a divulgação pública das ordens do dia e das actas antes do fim dos trabalhos da Convenção poderia prejudicar o processo de tomada de decisão mas considerou que seria difícil aceitar o argumento de que, uma vez terminados esses trabalhos, o processo de decisão poderia ser prejudicado. (1795/2002/IJH)

Pagamentos em atraso

Na sequência de uma queixa apresentada em nome da universidade de Estocolmo, a Comissão efectuou o pagamento final devido em função de um trabalho de pesquisa, pediu desculpa pelo atraso e concordou em pagar juros de mora. A Comissão assegurou também ao Provedor que os problemas detectados no processo financeiro, responsáveis por esse atraso, haviam sido eliminados e que o sistema funcionava agora de forma satisfatória.



(1173/2003/(TN)IJH)

Um sub-contratante espanhol recebeu o seu pagamento após a intervenção do Provedor. A Comissão justificou o atraso no pagamento com os problemas relacionados com o relatório final que o contratante principal havia apresentado. Quando esse contratante principal apresentou o relatório final corrigido, a Comissão fez-lhe o pagamento final e este pode finalmente pagar o sub-contratante, que agradeceu ao Provedor pela sua ajuda.

(1960/2002/JMA)

Problemas com concursos públicos

O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter assegurado o respeito pelas normas previstas nos concursos públicos no quadro de uma queixa apresentada por um consórcio baseado em Bruxelas. O Provedor considerou que a Comissão tinha fornecido informações incorrectas em resposta a questões colocadas pelo queixoso quanto à clarificação dos termos do concurso público "controlo da implementação de projectos" (Takis e Balcãs).

(1351/2001/(ME)(MF)BB)

Disputas contratuais

Depois de o Provedor ter iniciado um inquérito, a Comissão concordou em resolver um diferendo que a opunha a uma Centro de pesquisa de ciências sociais em Viena. A Comissão pretendia que um montante de quase 30 000 € não podia ser tido em conta porque implicaria uma transferência entre tipos ou categorias de custos, o que necessitaria de uma autorização prévia. Depois de os queixosos terem aceite a explicação da Comissão quanto a essas transferências, e compreendido que, em consequência, 9 000 € não podiam ser incluídos no pagamento final, a soma em falta foi finalmente paga. Os queixosos ficaram satisfeitos com o acordo. (1915/2002/BB)

Falta de cortesia

O Provedor criticou o Parlamento Europeu por este não ter observado o dever de cortesia nas suas relações com o público. A crítica foi feita em relação a um correio electrónico enviado em resposta a questões relativas a um concurso público. O queixoso, uma associação grega de companhias de tradução, alegava que o tom do correio electrónico era desapropriado e demonstrava uma postura arrogante. (1565/2002/GG)

O Provedor criticou a Comité Económico e Social Europeu por não ter cumprido o dever de cortesia. Uma companhia baseada no Luxemburgo queixou-se depois de o Comité o ter acusado de fornecer "falsas" informações no que dizia respeito a um concurso, no qual ele reclamava, de boa-fé, haver tido sucesso. O Provedor considerou que quando uma instituição comete um erro, afectando assim os direitos ou os interesses de um cidadão, deverá pedir desculpa e tentar corrigir os efeitos negativos do seu comportamento. O CESE não o fez neste caso. (852/2003/OV)

Discriminação

Na sequência de uma intervenção do Provedor, a Comissão abriu um processo por infracção quanto a uma possível violação do direito comunitário pela Suécia. O caso dizia respeito a um cidadão alemão que se encontrava a estudar na Suécia e que teve de pagar um depósito de caução junto da companhia dos telefones para possuir uma linha telefónica. Como os cidadãos suecos, com um número de segurança social, não tinham de pagar essa caução, o estudante considerou que a companhia estava a praticar uma discriminação indirecta em razão da



nacionalidade. O Provedor concordou e pediu à Comissão que prosseguisse este caso. (1045/2002/GG)

A Comissão tomou medidas no sentido de impedir a publicação de anúncios de emprego que discriminavam com base na língua, na sequência de uma queixa apresentada por uma Associação Mundial de Esperanto, sediada em Itália. Essa discriminação era praticada, segundo o queixoso, por várias organizações que recebiam financiamentos comunitários e que publicavam avisos de recrutamento exigindo "*Inglês como língua materna*" ou "*peças de língua inglesa*". (659/2002/IP)

Recusa de informação

O Parlamento concordou em publicar as listas de reserva dos concursos de acesso à função pública e em informar os candidatos nos respectivos avisos de concurso. Na sequência de um inquérito, o Provedor concluiu que a publicação estaria de acordo com o compromisso do PE quanto a abertura e transparência nos processos de recrutamento. O inquérito do Provedor baseou-se numa queixa de um candidato finlandês que não passou num concurso para secretárias e desejou saber quantos homens havia entre os 32 candidatos aprovados. O Parlamento recusou-se a dar-lhe essa informação. (341/2001/(BB)IJH)

Problemas nos processo por infracção

O Provedor considerou que a Comissão era culpada de má administração por não ter respeitado as expectativas legítimas e razoáveis de um cidadão. Tal aconteceu na sequência de uma queixa de um cidadão dinamarquês que não foi informado pela Comissão sobre as razões que conduziram ao arquivamento pela Comissão da sua queixa, apesar de este o ter solicitado. A queixa apresentada à Comissão dizia respeito à prática das autoridades dinamarquesas de cobrar impostos sobre os veículos importados em proveniência de outros estados membros, o que o queixoso considerava contrário às regras sobre a liberdade de circulação. (1237/2002/(PB)OV)

Inconsistência de comportamento

O Provedor criticou a Comissão por não ter actuado com consistência no quadro de uma relação contratual com o organismo irlandês responsável pelas pescas. Tal aconteceu no quadro de uma queixa de um cientista responsável, que considerou que a Comissão não havia examinado o relatório final que modificava substancialmente o projecto inicial, que tinha sido aprovado havia mais de um ano. O queixoso sustentava que o organismo nacional das pescas tinha recebido instruções para fazer alterações substanciais no relatório final, suprimindo, diminuindo ou diluindo as suas conclusões. O queixoso considerava que a Comissão deveria ter perguntado quais as explicações para estas modificações. (754/2003/GG)

Irregularidades no recrutamento

O Ófício Europeu de Selecção de Pessoal (EPSO) aceitou a candidatura de um cidadão cipriota depois da intervenção do Provedor. O EPSO havia inicialmente excluído a sua candidatura porque esta não tinha sido introduzida de forma correcta. O cidadão considerava, no entanto, que devido a problemas técnicos com a servidor informático de EPSO, não havia sido possível aos candidatos proceder ao registo electrónico das suas candidaturas antes da data limite fixada. (OI/4/2003/ADB)

Problemas de pessoal

A Comissão concordou em pagar adicionalmente e "*ex-gratia*", uma compensação a um queixoso tendo em conta a natureza excepcional do caso e mesmo se considerava que não



tinha nenhuma obrigação legal de o fazer. O queixoso trabalhava para a instituição e alegava que a Comissão não lhe tinha pago o montante total do subsídio de secretariado ao qual ele tinha direito. (1166/2002/(SM)IJH)

Para saber mais sobre estes casos tratados pelo Provedor, queira visitar a página web:

<http://www.ombudsman.europa.eu/decision/en/default.htm> [Link]

(1) Este número foi calculado dividindo a percentagem do número total de queixas pela percentagem da população.