



A política linguística do Provedor de Justiça Europeu

Page content - 15/10/2015

O Provedor de Justiça Europeu está firmemente empenhado em respeitar o princípio do multilinguismo, pois a diversidade cultural e linguística constitui uma das maiores riquezas da União Europeia. O Provedor de Justiça funciona como uma ponte de ligação entre o público europeu e a União Europeia, zelando por que as instituições da UE cumpram as mais elevadas normas éticas, administrativas e de transparência. Responder a cada cidadão na sua própria língua é fundamental para tornar a UE mais acessível e responsável, o que, por seu turno, é essencial para o êxito do sistema democrático da UE.

O Provedor de Justiça Europeu procura encontrar um equilíbrio pragmático entre o princípio do multilinguismo e a sua obrigação de utilizar com a máxima eficácia os recursos limitados de que dispõe. Sempre que tal se justifique, o Provedor de Justiça pode decidir publicar determinados documentos num número restrito de línguas.

A síntese que se segue explica os fundamentos das opções linguísticas do Provedor de Justiça no que respeita às suas comunicações e publicações mais importantes.

Comunicações com os queixosos e o público

Todo e qualquer cidadão da UE ou pessoa que nela resida tem o direito de utilizar qualquer uma das 24 línguas oficiais na sua correspondência com as instituições da UE, as quais por sua vez têm de lhe responder nessa mesma língua. Este princípio aplica-se igualmente aos contactos com o Provedor de Justiça Europeu. Todas as queixas, pedidos de informação e quaisquer outros pedidos podem ser enviados, e serão respondidos, em qualquer uma das línguas oficiais da UE.

O sítio Web do Provedor de Justiça está acessível nas 24 línguas oficiais da UE, incluindo o formulário de queixa eletrónico e o guia interativo que ajuda o utilizador a encontrar o mecanismo adequado para a resolução dos seus problemas a nível da UE ou nos Estados-Membros. Quando um queixoso não está satisfeito com os serviços do Provedor de Justiça, pode obter conselhos sobre a instituição a que deve dirigir-se numa língua da UE da sua escolha.

As principais publicações do Provedor de Justiça, nomeadamente o Relatório Anual, a brochura do serviço "Quem pode ajudá-lo?", e a ficha informativa do Provedor de Justiça para empresas estão disponíveis nas 24 línguas da UE. O mesmo acontece com as informações relativas à atual titular do cargo de Provedor de Justiça, Emily O'Reilly, bem como aos seus antecessores. O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa encontra-se disponível nas 24 línguas da UE e nas línguas dos países candidatos à UE.

Trabalho relacionado com casos

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas em todas as línguas oficiais da UE. A maior



parte dos seus inquéritos, com exceção dos que são tratados a título informal (por exemplo, por telefone), é publicada no seu sítio Web. A política linguística aplicável aos diferentes documentos relacionados com casos é a seguinte:

- As recomendações e as decisões são publicadas na língua do queixoso e em inglês.
- Os resumos dos casos que se revestem de maior interesse público são publicados nas 24 línguas da UE.
- Os relatórios especiais são publicados nas 24 línguas da UE.
- Os inquéritos de iniciativa própria são publicados em inglês, juntamente com o respetivo resumo em todas as línguas da UE.
- Os casos abertos são publicitados de forma sucinta em inglês.
- As consultas públicas são publicadas nas 24 línguas da UE. No entanto, sempre que tal se justifique, o Provedor de Justiça pode decidir convidar públicos específicos a darem o seu *feedback* num número restrito de línguas da UE.
- Os estudos sobre o seguimento dado pelas instituições são disponibilizados nas 24 línguas da UE.

Documentos de estratégia e organização

A maior parte dos documentos relativos à estratégia e à organização do Provedor de Justiça, nomeadamente o Estatuto, a Estratégia, o Registo público, e o Código de Conduta, encontram-se disponíveis em todas as línguas da UE. O mesmo sucede com os anúncios de concursos públicos. O plano de gestão anual e outros documentos de estratégia mais específicos estão disponíveis num número restrito de línguas da UE.

Meios de comunicação social e atividades nas redes sociais

O Provedor de Justiça informa regularmente os jornalistas sobre os inquéritos que realiza e outras notícias. Dado que a maior parte dos jornalistas relevantes são correspondentes da UE baseados em Bruxelas que precisam de obter informações em tempo útil e tendencialmente dominam o inglês, o alemão ou o francês, o Provedor de Justiça publica os seus comunicados de imprensa unicamente nestas línguas. Nos casos em que a pressão do tempo é enorme, pode decidir publicar os textos para a imprensa apenas em inglês.

O Provedor de Justiça está a recorrer cada vez mais às plataformas de redes sociais para chegar ao público. Devido ao seu alcance internacional, a maior parte dos conteúdos publicados nessas plataformas é, por defeito, apresentada em inglês. O Provedor de Justiça também publica comunicados de imprensa, informações sobre reuniões e eventos e outras notícias em inglês, alemão e francês. As publicações e os vídeos do Provedor de Justiça são difundidos em diferentes canais de redes sociais nas 24 línguas oficiais da UE.

Comunicação com a Rede Europeia de Provedores de Justiça

O Provedor de Justiça Europeu coordena a Rede Europeia de Provedores de Justiça, que é constituída por mais de 95 provedorias em 36 países europeus. Os membros da Rede procedem regularmente ao intercâmbio de experiências e boas práticas através de seminários e reuniões, um boletim informativo, um fórum de discussão eletrónico e um serviço noticioso eletrónico diário. Estão disponíveis nas 24 línguas da UE informações sobre a Rede e uma declaração conjunta. As línguas utilizadas no âmbito da Rede são o espanhol, o alemão, o inglês, o francês e o italiano.

Comunicação interna e recrutamento

A equipa do Provedor de Justiça é multicultural e cobre um amplo leque de línguas oficiais da UE. Sempre que possível, os casos, os pedidos de informação ou as chamadas telefónicas



são tratados por um funcionário cuja língua materna é a língua do requerente ou equivalente. Quando não é possível assegurar internamente a cobertura de uma língua, o Provedor de Justiça recorre a serviços de tradução externos.

As línguas de trabalho utilizadas internamente são sobretudo o inglês e o francês. A informação sobre aberturas de vagas no Gabinete do Provedor de Justiça está disponível em todas as línguas da UE. No entanto, os convites específicos à apresentação de candidaturas são na sua maioria publicados em inglês, dado que um elevado nível de conhecimento da língua inglesa constitui um pré-requisito para a maior parte dos lugares do Gabinete do Provedor de Justiça.