



Provedor de
Justiça Europeu

Panorâmica **2010**

Caro(a) leitor(a),

Bem-vindo(a) à *Panorâmica 2010* do Provedor de Justiça, agora com uma nova apresentação. Esta publicação regista os resultados mais importantes obtidos no seguimento de queixas ao longo do último ano e descreve os principais desafios e oportunidades com que a instituição se vê confrontada.

Quinze anos de Provedor de Justiça Europeu

A *Panorâmica* deste ano espelha a nova identidade visual da instituição, que foi lançada por ocasião do décimo quinto aniversário do Provedor de Justiça Europeu em 27 de Setembro de 2010. Estou certo de que a nossa nova identidade visual nos ajudará a projectar a imagem de uma instituição acessível, justa e centrada nos cidadãos. No evento que realizámos para celebrar o nosso aniversário também foi apresentada a estratégia do mandato do Provedor de Justiça para 2009-2014. A estratégia aponta uma série de objectivos e prioridades, que se destinam a contribuir para a realização dos objectivos primordiais do Provedor de Justiça, nomeadamente assegurar que os cidadãos usufruam plenamente dos seus direitos e melhorar a qualidade da administração da UE. Está disponível em 23 línguas no nosso sítio Web.



© União Europeia

Resultados para os reclamantes em 2010

Em 2010, registámos progressos significativos no sentido de atingir os objectivos fixados: em mais de metade dos casos encerrados, a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu o assunto, ao passo que sete outros casos foram encerrados após a instituição aceitar um projecto de recomendação. Dez casos exemplares, destacados nas páginas seguintes, são ilustrativos das boas práticas em matéria de reacção às queixas. Quero lançar uma saudação especial às instituições no seu conjunto pelos seus esforços no sentido de garantir que os ensinamentos colhidos com o tratamento das queixas se repercutam por toda a administração. Um bom exemplo dessa prática em 2010 é a Agência Europeia de Medicamentos (EMA). Ao tomar a importante iniciativa de adoptar e publicar uma nova política de acesso a documentos, a EMA foi ainda mais longe do que propunham as duas recomendações do Provedor de Justiça.

Apresentei um relatório especial ao Parlamento Europeu em 2010 sobre a falta de cooperação da Comissão Europeia, sincera e em boa-fé, com o Provedor de Justiça no que se refere ao caso em questão. Pela positiva, registou-se a necessidade de formular observações críticas em apenas 33 casos, em comparação com 35 em 2009 e 44 em 2008. Continuarei a publicar um estudo anual sobre o seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares, tendo em vista acompanhar melhor o reforço do cumprimento dos princípios da boa administração.



Mais de 19 000 pessoas utilizaram o guia interactivo disponível no sítio Web do Provedor de Justiça a fim de obterem aconselhamento sobre a forma de recurso mais indicada. Visto que cada vez mais pessoas encontraram a forma de recurso indicada para o seu caso pelos seus próprios meios, recebemos menos 409 queixas «não abrangidas pelo âmbito do mandato». Assim, o número total de queixas caiu de 3 098 em 2009 para 2 667 em 2010. Em mais de 70 % dos casos, conseguimos ajudar o queixoso através da abertura de um inquérito, da transferência do caso ou de aconselhamento. Mais de 50 % dos casos inseriam-se na esfera de competências de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, demonstrando mais uma vez a importância da cooperação a este nível. Em 2010 foi também lançada uma nova identidade visual para a Rede Europeia de Provedores de Justiça, tendo em vista a sensibilização para o importante serviço que os provedores de justiça nacionais e regionais prestam aos cidadãos.

Tratado de Lisboa – Um ano depois

Quando fui reeleito Provedor de Justiça em Janeiro de 2010, anunciei que uma das minhas principais prioridades seria ajudar a garantir que a UE proporcione aos cidadãos as vantagens prometidas pelo Tratado de Lisboa. No início de 2010, respondi à consulta pública sobre o funcionamento prático da iniciativa de cidadania europeia. O Provedor de Justiça também pugnou pela aplicação da

Carta dos Direitos Fundamentais por parte das instituições, nomeadamente através de inquéritos sobre assuntos como o direito fundamental à boa administração, incluindo o importante princípio da equidade, os direitos das pessoas com deficiência e o direito de acesso aos documentos. No que se refere a este último aspecto, em 2010 a transparência voltou a ser a categoria mais importante em termos de objecto dos inquéritos, representando 33 % de todos os inquéritos.

O Provedor de Justiça abriu 323 inquéritos com base em queixas, em comparação com 335 inquéritos abertos em 2009. Foram lançados seis inquéritos de iniciativa própria em relação a questões sistémicas visando o Parlamento, o Conselho, a Comissão e o Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO). Espero receber respostas construtivas das instituições em 2011 em relação às importantes questões suscitadas pelos referidos inquéritos.

Estrasburgo, 31 de Janeiro de 2011

P. Nikiforos Diamandouros

O Provedor de Justiça Europeu procede a inquéritos sobre casos de má administração nas instituições, órgãos e organismos da União Europeia. Qualquer cidadão, residente, empresa ou associação num Estado-Membro pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça da UE. O Provedor de Justiça constitui uma forma rápida, flexível e gratuita de resolver problemas com a administração da UE. Para obter mais informações nas 23 línguas oficiais da UE, visite o sítio do Provedor de Justiça em <http://www.ombudsman.europa.eu>, onde também é possível encontrar esta *Panorâmica*, os casos aqui mencionados e o *Relatório Anual 2010* completo (disponível em inglês a partir de Maio de 2011 e em todas as línguas oficiais a partir de Julho de 2011).

Seleção de casos tratados em 2010

Os casos a seguir apresentados abrangem as principais categorias de queixas tratadas em 2010 e incluem todos os casos exemplares identificados ao longo do ano, os quais estão assinalados a azul.

Transparência

A Agência Europeia de Medicamentos (EMA) concedeu acesso público a documentos relativos a dois medicamentos de combate à obesidade e procedeu à adopção e publicação de uma nova política que permite um acesso muito mais alargado aos documentos na sua posse (2560/2007/BEH).

Na sequência de uma queixa apresentada por um jornalista, o Parlamento aceitou conceder acesso a documentos relacionados com a aquisição, pelo Parlamento, de determinados edifícios em Bruxelas e facultou informações adicionais sobre o procedimento adoptado para assegurar financiamento externo (793/2007/BEH).

O Banco Europeu de Investimento (BEI) contactou as autoridades do Tajiquistão com vista a conceder acesso a um acordo-quadro solicitado por uma ONG. As autoridades do Tajiquistão publicaram o acordo e, no dia seguinte, o BEI informou o queixoso (2145/2009/RT).

Num caso relacionado com documentos respeitantes à construção de um porto industrial em Granadilla, Espanha, o Provedor de Justiça salientou que, se os Estados-Membros solicitarem à Comissão a não divulgação de documentos que recebe, os referidos Estados-Membros devem apresentar argumentos convincentes e compatíveis com as regras de transparência da UE. O Provedor de Justiça congratulou-se com a decisão da Comissão no sentido de divulgar os seus documentos internos neste caso (355/2007/FOR).

Processos por infracção

O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter apresentado razões correctas, claras e compreensíveis para o exercício dos seus poderes discricionários ao encerrar um processo por infracção contra a Áustria relativo à proibição total da existência de animais selvagens em circos (3307/2006/JMA).

Contratos e concursos públicos

A Comissão pagou a uma associação alemã 6 025 EUR, acrescidos de 1 586 EUR em juros, após o Provedor de Justiça ter pedido à Comissão que reconsiderasse a queixa apresentada pelo queixoso de que o pagamento final do projecto fora incorrectamente reduzido (3249/2008/KM).

Direitos das pessoas com deficiência

A Comissão cedeu um lugar de estacionamento reservado a uma funcionária com deficiência durante os últimos dois anos da sua carreira. A funcionária, que sofrera um grave acidente, alegava que a Comissão não dera um tratamento justo e adequado ao seu pedido de um lugar de estacionamento (1226/2008/OV).

Num caso relativo a familiares portadores de deficiência a cargo de funcionários do Conselho, o Provedor de Justiça considerou que o Conselho aplicara integralmente os direitos estatutários pertinentes, previra medidas internas adequadas para permitir o exercício desses direitos e adoptara medidas além dos direitos garantidos pelo Estatuto dos Funcionários (129/2009/VL).

Recrutamento

O Comité Económico e Social Europeu aceitou pagar à queixosa 3 965 EUR a título de compensação financeira pelas despesas materiais em que incorreu após ter sido incorrectamente informada de que fora seleccionada para recrutamento (2924/2007/TS).

Equidade

A Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura anulou o seu pedido de reembolso no valor de 2 364 EUR e pagou ao queixoso mais 2 722 EUR após o Provedor de Justiça ter salientado que a ONG incorrera em erro manifesto ao preencher o formulário de pedido de subvenção (255/2009/JF).

A Comissão cancelou o pedido de reembolso de um pagamento feito a uma agente auxiliar após o Provedor de Justiça ter convidado a Comissão a assumir a responsabilidade pelos sucessivos erros que cometera. A queixosa também aludira à sua difícil situação financeira (906/2009/JF).

Questões institucionais e políticas

A Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) pediu desculpa ao queixoso e procedeu à revisão das suas advertências formais após o Provedor de Justiça ter concluído que, face às circunstâncias do caso, a advertência era desproporcionada, abusiva e eventualmente ilegal. Além disso, a EASA informou o Provedor de Justiça de que tinha em vista propor alterações à legislação aplicável (1182/2009/JF).

Quantas queixas e inquéritos?

O Provedor de Justiça registou 2 667 queixas em 2010, das quais 744 no âmbito do seu mandato (em comparação com 3 098 queixas, das quais 727 no âmbito do seu mandato, em 2009). Abriu 335 inquéritos (em comparação com 339 em 2009), tendo concluído 326 inquéritos durante o ano (318 em 2009). No total, o Provedor de Justiça tratou mais de 3 700 queixas e pedidos de informação.

Quais as diligências adoptadas pelo Provedor de Justiça?

Em mais de 70 % dos casos (1 997), o Provedor de Justiça prestou ajuda ao queixoso, através da abertura de um inquérito, transferência do caso para um organismo competente ou aconselhamento sobre as opções disponíveis. No que diz respeito a transferências e aconselhamento, 50 % dos queixosos foram reencaminhados para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, isto é, um provedor de justiça nacional ou regional nos Estados-Membros, ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu; 13 % foram transferidos para a Comissão Europeia e 43 % foram incentivados a contactar outros organismos, tais como o SOLVIT, que trata de problemas com um elemento transfronteiras relacionados com a má aplicação da legislação da UE por autoridades públicas nos Estados-Membros.

Nota: Em alguns casos, um queixoso recebeu mais de um tipo de conselho. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

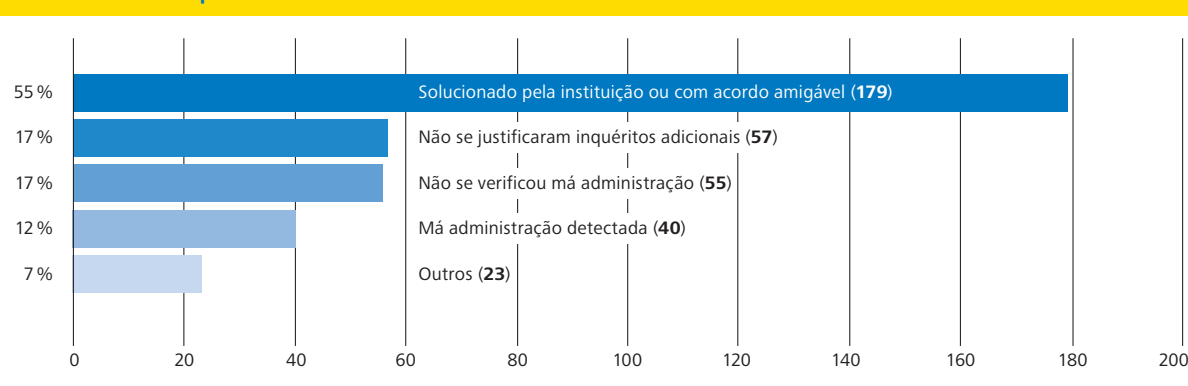
Fonte de queixas que conduziram a inquéritos encerrados

Cidadãos individuais	78 % (254)
Empresas e associações	22 % (72)

Quais os resultados dos inquéritos realizados?

Em 179 casos encerrados em 2010, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou solucionou a questão. Não se verificou má administração em 55 casos. Foi detectada má administração em 40 casos. Em sete desses casos a instituição aceitou um projecto de recomendação (em comparação com dois casos em 2009), enquanto 33 casos foram encerrados com observações críticas, incluindo um caso que deu origem a um relatório especial enviado ao Parlamento. Em 14 casos, o Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro.

Resultados dos inquéritos encerrados



Nota: Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

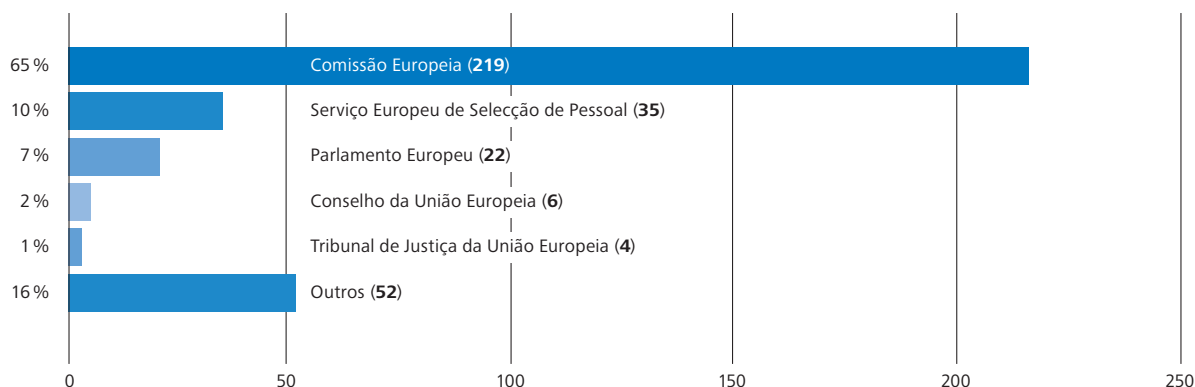
Inquéritos realizados, a que instituições, órgãos e organismos?

A maior parte dos inquéritos abertos em 2010 (219 casos) dizia respeito à Comissão Europeia (65%). O valor comparável relativo a 2009 foi 191. Uma vez que a Comissão é a maior instituição da União que toma decisões com impacto directo sobre os cidadãos, é normal que seja o principal objecto das queixas. Seguiu-se o EPSO com 35 inquéritos (30 em 2009). O número de inquéritos abertos referentes ao Parlamento, ao Conselho e ao Tribunal de Justiça da UE caiu para cerca de metade em comparação com 2009. No tocante ao Tribunal, é importante referir que o Provedor de Justiça só pode abrir inquéritos sobre o seu trabalho não jurisdicional.

Inquéritos realizados, a que tipo de má administração?

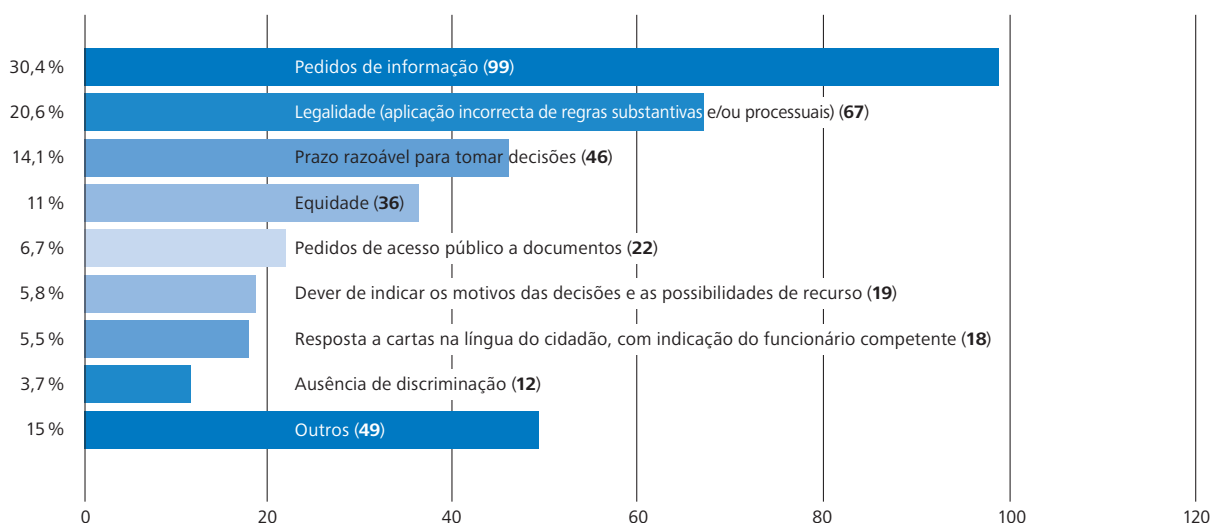
A má administração ocorre quando uma instituição não age de acordo com a lei, não respeita os princípios da boa administração ou viola direitos fundamentais. Em 2010, os principais tipos de má administração investigados pelo Provedor de Justiça visaram (i) violações de legalidade ou equidade, (ii) violações de deveres relacionados com pedidos de informação e prazos para a tomada de decisões.

Instituições, órgãos e organismos sujeitos a inquérito



Nota: Dois inquéritos de iniciativa própria abertos em 2010 visavam mais de uma instituição. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100%.

Tipos de má administração alegada – (i) violação de ou (ii) violação de deveres referentes a:



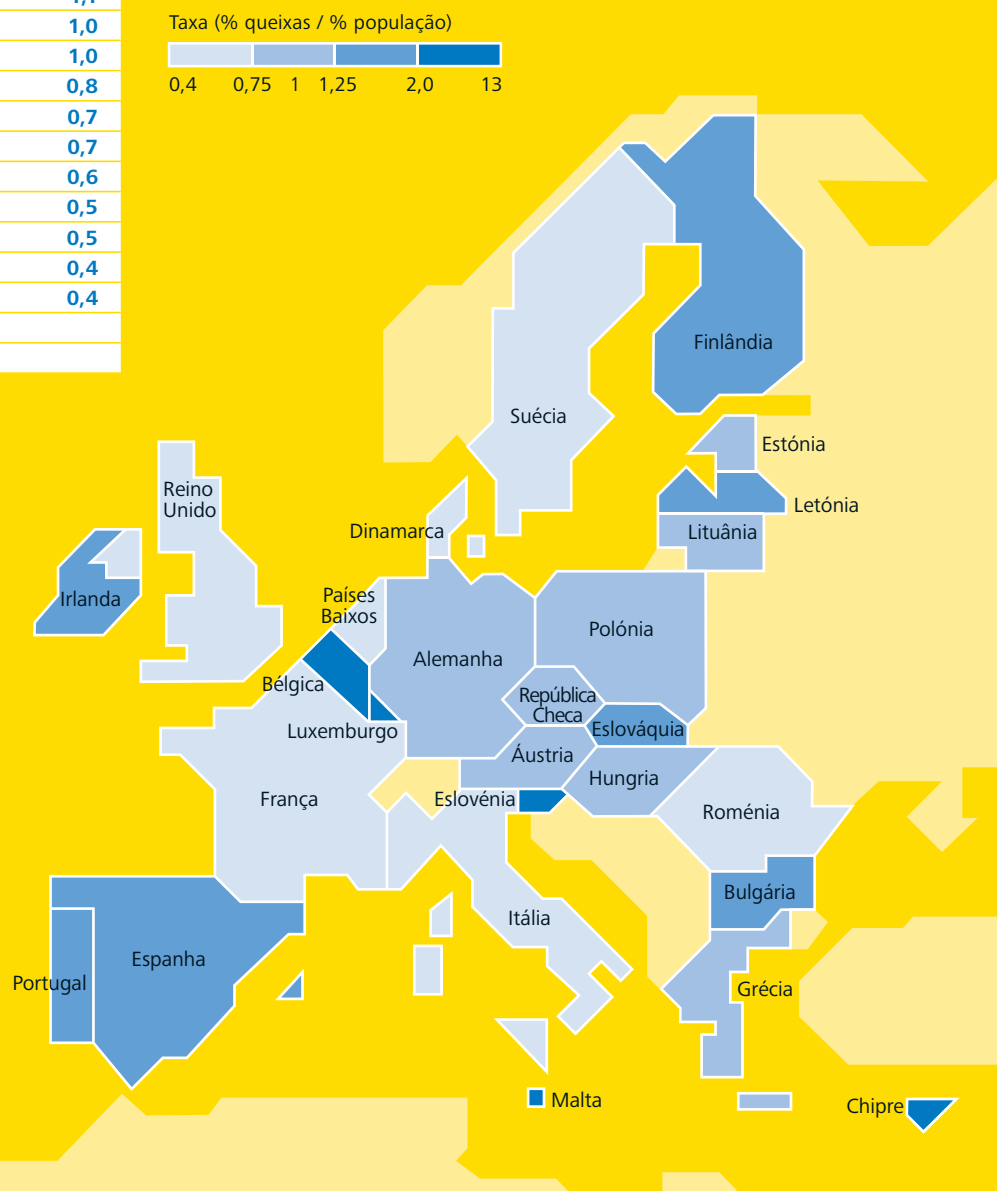
Nota: Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de má administração alegados. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100%.

Queixas de quem?

O mapa abaixo mostra a probabilidade que os cidadãos de cada Estado-Membro têm de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu e tem por base o número de queixas provenientes de cada país em relação à dimensão da sua população. O número absoluto de queixas por país está igualmente indicado.

País	Número de queixas	Taxa
Luxemburgo	34	12,7
Chipre	22	4,1
Bélgica	207	3,7
Malta	9	3,4
Eslovénia	34	3,2
Letónia	21	1,6
Bulgária	63	1,5
Eslováquia	43	1,5
Espanha	349	1,5
Irlanda	32	1,3
Finlândia	39	1,3
Portugal	71	1,3
Estónia	9	1,1
República Checa	63	1,1
Lituânia	20	1,1
Grécia	65	1,1
Áustria	48	1,1
Polónia	214	1,0
Hungria	51	1,0
Alemanha	375	0,8
Países Baixos	60	0,7
Suécia	32	0,7
Roménia	73	0,6
Dinamarca	16	0,5
França	171	0,5
Itália	132	0,4
Reino Unido	132	0,4
Outros	131	0,4
Desconhecido	151	

Nota: A taxa das queixas foi calculada dividindo a percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. Nos casos em que é superior a 1, este valor indica que o país em causa apresentou mais queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar, tendo em conta a dimensão da população.



Se necessitar de uma versão ampliada desta publicação, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. Serão também envidados esforços no sentido de facultar uma versão áudio mediante pedido.

Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Esta *Panorâmica* é publicada na Internet,
no seguinte endereço:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© União Europeia, 2011

A reprodução para fins educacionais e não comerciais é permitida desde que a fonte seja mencionada.

Design e composição: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-293-5 . ISSN 1831-368X . doi:10.2869/41907 . QK-AD-11-001-PT-C



Serviço das Publicações



Fontes Mistas
Grupo de produto proveniente
de florestas bem manejadas
e outras fontes controladas

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council