



Provedor de Justiça Europeu

Relatório Anual 2018



Índice

Introdução	2
2018 num relance	5
Temas principais	7
2.1. Transparência no processo decisório da União Europeia	8
2.2. Transparência na atividade de <i>lobbying</i>	9
2.3. Acesso a documentos	10
2.4. Direitos fundamentais	12
2.5. Questões éticas	13
2.6. Agências e outros organismos da União Europeia	14
2.7. Contratos e subvenções da União Europeia	15
2.8. Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia	16
Comunicação e cooperação	18
3.1. Comunicação	19
3.2. Relações com as instituições da União Europeia	21
3.3. Rede Europeia de Provedores de Justiça	24
3.4. A provedora de Justiça visita Washington	28
Casos e queixas: o modo como servimos o público	29
4.1. Tipos de queixas e sua origem	31
4.2. Contra quem?	36
4.3. Por que motivo?	37
4.4. Resultados alcançados	38
4.5. Cumprimento das propostas da provedora de Justiça	41
Recursos	42
5.1. Orçamento	43
5.2. Utilização dos recursos	43
Como contactar o provedor de Justiça europeu	44

Introdução

É com grande satisfação que apresento o Relatório Anual do Gabinete do Provedor de Justiça Europeu relativo a 2018.

Temos assistido, durante o meu mandato, a um forte aumento das queixas dos cidadãos, da sociedade civil, das empresas e da comunicação social. Atribuo este facto não à deterioração dos padrões de administração na União Europeia (UE), mas sim a uma maior sensibilização para o trabalho levado a cabo por este gabinete e para os resultados positivos que podemos alcançar. Estou grata às instituições, às agências e aos órgãos europeus pela cooperação neste trabalho e em particular ao Parlamento Europeu pelo apoio permanente.

Este ano fica também marcado pelo exercício de um poder raramente usado pelo Provedor de Justiça: o de apresentar um relatório especial dirigido ao Parlamento Europeu, o que fiz num relatório sobre a responsabilização do Conselho da União Europeia.

Há várias décadas que a perceção pública da UE tem sido parcialmente moldada pelo mito nocivo de que os governos nacionais têm pouco ou nada a dizer sobre a elaboração das leis da UE. É, portanto, importante para a democracia europeia e para um debate público informado que este mito seja contestado.

Consequentemente, como os cidadãos têm o direito a saber de que forma os seus governos contribuem para a elaboração do direito da UE, solicitei ao Parlamento Europeu que apoie as minhas propostas para melhorar a transparência legislativa no Conselho. Estou muito grata aos deputados ao Parlamento Europeu pelo forte apoio às minhas propostas e espero que este trabalho resulte em mudanças concretas antes das eleições europeias de 2019.

Assistimos também durante este ano ao lançamento formal do procedimento «Fast-Track» para pedidos de acesso a documentos. Este procedimento, ao abrigo do qual pretendemos encontrar uma solução para uma queixa no prazo de 40 dias, tem produzido bons resultados para os autores das queixas.

O trabalho do Provedor de Justiça passa por monitorizar proativamente a forma como as regras de ética e responsabilização estão a ser implementadas. Em 2018, concluí um exercício de levantamento do modo como 15 instituições têm gerido as regras em relação à saída de quadros superiores para o setor privado. Fiquei satisfeita ao testemunhar uma forte consciencialização entre as instituições para a importância de termos regras robustas em relação ao problema das «portas giratórias», apesar de haver ainda muito trabalho por fazer.



Emily O'Reilly,
provedora de Justiça europeia

No seguimento do movimento #MeToo, que continua a chamar a atenção para o assédio, em particular contra as mulheres, decidi verificar que políticas antiassédio foram adotadas pela administração da UE. Escrevi a 26 instituições e agências da UE a solicitar pormenores sobre essas políticas: sobre o modo como são implementadas, se têm recebido queixas de assédio e como têm lidado com elas. A minha análise foi, entretanto, publicada e espero que constitua uma ajuda à difícil tarefa de pôr fim ao assédio no local de trabalho.

O meu gabinete tem lidado frequentemente com queixas em relação à utilização das línguas oficiais da UE pelas instituições. Para dar início ao debate, perguntámos aos cidadãos o que pensam sobre as políticas linguísticas dos sítios Web da UE ou em que medida a tecnologia pode ser usada para fazer traduções. Será enviada uma análise das respostas à Comissão Europeia.

Em março, realizámos a conferência anual da Rede Europeia de Provedores de Justiça, em Bruxelas. Concentrámo-nos principalmente no modo como os provedores de justiça podem ajudar a construir sociedades mais inclusivas. Em setembro, num seminário de acompanhamento organizado pelo meu gabinete, discutiram-se os ensinamentos a retirar do estudo da OCDE sobre o papel das provedorias de justiça na promoção de uma governação aberta.

Em outubro, tive o enorme prazer de anunciar a abertura das candidaturas ao Prémio por Boa Administração de 2019. Os projetos serão homenageados e os vencedores anunciados numa cerimónia a realizar em junho de 2019.

Em resumo, 2018 foi um ano de muita atividade e de muitos êxitos. Ao olharmos para 2019, um ano de importantes eleições europeias, e para o debate permanente sobre o futuro da democracia na era digital, a obrigação das instituições da UE de preservarem os mais elevados padrões de ética e de responsabilização é mais forte do que nunca.



Emily O'Reilly

1

2018 num relance

1 Janeiro

A provedora de Justiça europeia recomenda ao presidente do BCE, Mario Draghi, que suspenda a sua ligação ao «Grupo dos 30»

7 Julho

Lançamento da consulta pública sobre a utilização das línguas nas instituições da UE

2 Fevereiro

Lançamento do procedimento «Fast-Track» para pedidos de acesso a documentos

8 Agosto

Publicação das recomendações sobre a nomeação pela Comissão Europeia do seu secretário-geral

3 Março

Conferência anual da Rede Europeia de Provedores de Justiça, em Bruxelas

9 Setembro

A provedora de Justiça organiza um seminário sobre o papel das provedorias de justiça no desenvolvimento de uma cultura de governação aberta

4 Abril

A provedora de Justiça europeia discursa para assinalar o Dia da Iniciativa de Cidadania Europeia (ICE), celebrado anualmente

10 Outubro

Lançamento da edição de 2019 do Prémio por Boa Administração

5 Maio

A provedora de Justiça europeia envia ao Parlamento o Relatório Especial sobre a falta de responsabilização legislativa do Conselho

11 Novembro

A provedora de Justiça europeia participa no Colóquio Anual de 2018 sobre os Direitos Fundamentais

6 Junho

A provedora de Justiça europeia recebe o prémio «Vision for Europe», em Praga

12 Dezembro

A provedora de Justiça europeia viaja até Washington para participar em discussões sobre as regras de ética e transparência em vigor nos EUA e na UE

2

Temas principais

O Gabinete do Provedor de Justiça Europeu ajuda os cidadãos no seu diálogo com as instituições, os órgãos e as agências da UE. Surgem problemas que vão desde a falta de transparência no processo decisório ou a recusa de acesso a documentos, a violações dos direitos fundamentais e a questões contratuais.

2.1. Transparência no processo decisório da União Europeia

Para que os cidadãos europeus possam exercer o seu direito democrático de participar no processo de decisão da UE e de pedir contas às partes envolvidas, as deliberações legislativas devem ser suficientemente transparentes.

A provedora de Justiça fez um conjunto de [recomendações](#) ao Conselho da União Europeia com vista a facilitar o acompanhamento do processo legislativo da UE pelos cidadãos. Entre estas incluem-se a recomendação de que o Conselho registe de forma sistemática as posições dos Estados-Membros nos órgãos preparatórios e de que desenvolva critérios claros para a aplicação do chamado estatuto «LIMITE» (restrito) aos documentos. Emily O'Reilly propôs também que o Conselho desenvolva um sítio na Internet dedicado a cada proposta legislativa e que torne o registo público de documentos mais intuitivo. A provedora de Justiça publicou um relatório especial sobre esta matéria, apelando ao apoio do Parlamento Europeu. A esmagadora maioria dos deputados ao Parlamento Europeu apoiou as propostas da provedora em votação plenária.

A transparência no processo decisório também se aplica à parte mais complexa do processo de decisão da UE, incluindo a comitologia — um conjunto de procedimentos pelos quais os Estados-Membros controlam o modo como a Comissão Europeia aplica o direito da UE. Um deputado ao Parlamento Europeu apresentou uma queixa à provedora de Justiça, depois de a Comissão ter concedido apenas acesso parcial às atas de reuniões entre representantes dos Estados-Membros para discutirem e decidirem sobre as regras europeias em matéria de emissões dos automóveis. Sublinhando a relevância, para um sistema democrático transparente, de se perceber como um ato de execução funciona e de se saber quais são as posições dos representantes de cada Estado-Membro, a provedora de Justiça [apelou](#) à Comissão para que reforce significativamente o acesso às atas das reuniões.

A UE constitui ocasionalmente grupos *ad hoc* que prestam aconselhamento sobre diversas políticas. Um desses grupos — o «Grupo de Personalidades» — aconselhou a Comissão sobre o modo como a UE pode apoiar a investigação relacionada com a política comum de segurança e defesa. Uma ONG apresentou queixa à provedora de Justiça sobre a falta de transparência



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: tornar o processo legislativo da UE mais transparente, abrindo-o aos cidadãos, enviaria um sinal importante em vésperas das eleições europeias de 2019.

«Enquanto os cidadãos desconhecerem as decisões que os seus governos tomam quando dão forma ao direito da UE, a cultura de que “a culpa é de Bruxelas” vai continuar.» Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716 ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716...)



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Encontrámos quatro exemplos de má administração na nomeação para secretário-geral da Comissão Europeia.

«A Comissão deve aprender com este caso e desenvolver um novo procedimento para a nomeação do seu secretário-geral.» Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia

deste grupo, acrescentando que este não surge no registo dos grupos de peritos da Comissão que prestam serviços de aconselhamento especializado sobre políticas. A provedora de Justiça **concluiu** que o grupo cumpre as mesmas funções que um grupo de peritos e, conseqüentemente, apelou para a publicação das ordens de trabalho, das atas e das propostas dos participantes. Afirmou ainda que qualquer futuro «Grupo de Personalidades» deverá adotar os mesmos padrões de transparência.

As instituições devem também adotar internamente processos decisórios responsabilizáveis. Na sequência de duas queixas, a provedora de Justiça **examinou** o modo como a Comissão Europeia nomeou o seu

secretário-geral, em fevereiro de 2018, e encontrou quatro exemplos de má administração, incluindo a criação de uma sensação de falsa urgência em preencher o cargo. A provedora de Justiça acrescentou que a responsabilidade pela má administração é da Comissão no seu conjunto e solicitou que no futuro haja um procedimento de nomeação específico para o cargo de secretário-geral. A Comissão recusou-se a criar esse procedimento, apesar do apoio do Parlamento às recomendações da provedora de Justiça. A provedora encerrou então o inquérito, lamentando que a Comissão tivesse perdido uma oportunidade de restaurar a confiança dos cidadãos, depois da nomeação problemática para o cargo mais alto da instituição.

2.2. Transparência na atividade de *lobbying*

Muito do trabalho do provedor de Justiça passa por sensibilizar a administração da UE para determinadas questões, incluindo para os danos causados à perceção pública da UE pelas chamadas «portas giratórias», ou seja, casos em que funcionários da UE vão trabalhar para o setor privado ou em que pessoas oriundas do setor privado ingressam nas instituições da UE. Estas movimentações podem dar azo a preocupações sobre conflitos de interesses ou sobre o exercício de pressão e de influência junto de antigos colegas

A provedora de Justiça realizou no passado um inquérito sobre o modo como a Comissão lida com o fenómeno das «portas giratórias» em relação aos seus funcionários e fez sugestões sobre como reforçar os procedimentos de aplicação de regras neste domínio. No seguimento desta questão, Emily O'Reilly instaurou em 2017 um **inquérito de iniciativa própria** para determinar em que medida a Comissão implementara as suas propostas.

A revisão, pela Comissão, das regras sobre as «portas giratórias» entrou em vigor em setembro de 2018 e rege as atividades dos funcionários quando estes se encontram de licença pessoal ou quando abandonam a instituição para ir trabalhar noutra. A Comissão realiza anualmente cerca de 2 000 avaliações a possíveis conflitos de interesses dos novos funcionários e cerca de 400 avaliações a funcionários que pretendem aceitar novos empregos fora da administração da UE.

A análise da provedora de Justiça concluiu que a Comissão não geria satisfatoriamente as situações das «portas giratórias» em dois aspetos principais.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Atividades dos comissários após terminados os seus mandatos: a Comissão Europeia deve fazer mais para reforçar os procedimentos, limitar os conflitos de interesses e melhorar a confiança dos cidadãos.

«Os ex-comissários têm direito a um emprego depois de cumprirem o seu mandato, mas, enquanto antigos funcionários públicos, têm também de assegurar que as suas ações não comprometem a confiança dos cidadãos na UE.»
Emily O'Reilly

A Comissão não publicava pormenores sobre todos os casos em que altos funcionários iam trabalhar para outro sítio (isso só acontecia nos casos em que era identificado um potencial para o exercício de *lobbying*) e a informação só era publicada uma vez por ano. A provedora de Justiça solicitou detalhes sobre todos os casos a publicar e reiterou a proposta para que a Comissão publique informações sobre casos individuais com maior frequência.

A provedora de Justiça sugeriu várias outras medidas de ordem prática. Propôs que, se a Comissão impuser condições a um antigo funcionário, este deverá informar disso o seu futuro empregador. Emily O'Reilly propôs também que, quando um antigo alto funcionário estiver sujeito a uma proibição temporária do exercício da atividade de *lobbying*, a Comissão deve informar os seus antigos colegas dentro das instituições. Uma outra proposta passa por publicar diretamente no Registo de Transparência qualquer mudança de um antigo alto funcionário para o setor privado.

A provedora de Justiça também **analisou** a forma como 15 instituições e órgãos da UE (incluindo o Parlamento Europeu, o Conselho e o Tribunal de Contas) divulgam a informação quando os seus altos funcionários requerem autorização para exercer uma atividade profissional no exterior, incluindo a frequência da publicação e o alcance e o conteúdo da informação.

Embora tenha constatado que as 15 instituições estão altamente cientes da importância de uma aplicação robusta das regras neste domínio, a provedora de Justiça fez algumas sugestões de melhoria. A provedora propôs que as instituições divulguem as informações sempre que avaliem um pedido de autorização para aceitar emprego no exterior; e que, sempre que um antigo funcionário for trabalhar para uma organização incluída no Registo de Transparência, a informação divulgada sobre o caso inclua uma ligação para a entrada relativa à organização no Registo de Transparência.

2.3. Acesso a documentos

O procedimento «Fast-Track» para acesso a documentos foi formalmente lançado em fevereiro e transformou-se rapidamente numa parte importante do panorama dos inquéritos. Ao abrigo deste sistema, o gabinete tem cinco dias úteis, depois de receber uma queixa, para decidir se esta pode ser investigada, com o objetivo de apresentar um resultado no prazo de 40 dias.

Uma ONG belga utilizou este procedimento para um pedido de acesso a documentos que apresentou à Agência Europeia de Defesa (AED). O **inquérito** conduziu à divulgação dos documentos (relacionados com a atividade de *lobbying* sobre o programa europeu de investigação no domínio da defesa) e à melhoria dos procedimentos e sistemas de tratamento, resposta e acesso a documentos da AED.

Por vezes, a instituição em causa impede de facto o acesso a um documento ao demorar muito a responder ao pedido inicial. Isto aconteceu no caso de um cidadão alemão que requereu acesso a documentos informativos relativos a reuniões entre o comissário europeu responsável pelo Orçamento e Recursos Humanos e terceiros. O requerente contactou a provedora de Justiça depois de ter esperado mais de um ano por uma decisão da Comissão. Durante o **inquérito**, a Comissão afirmou que continuava sem poder tomar uma posição sobre



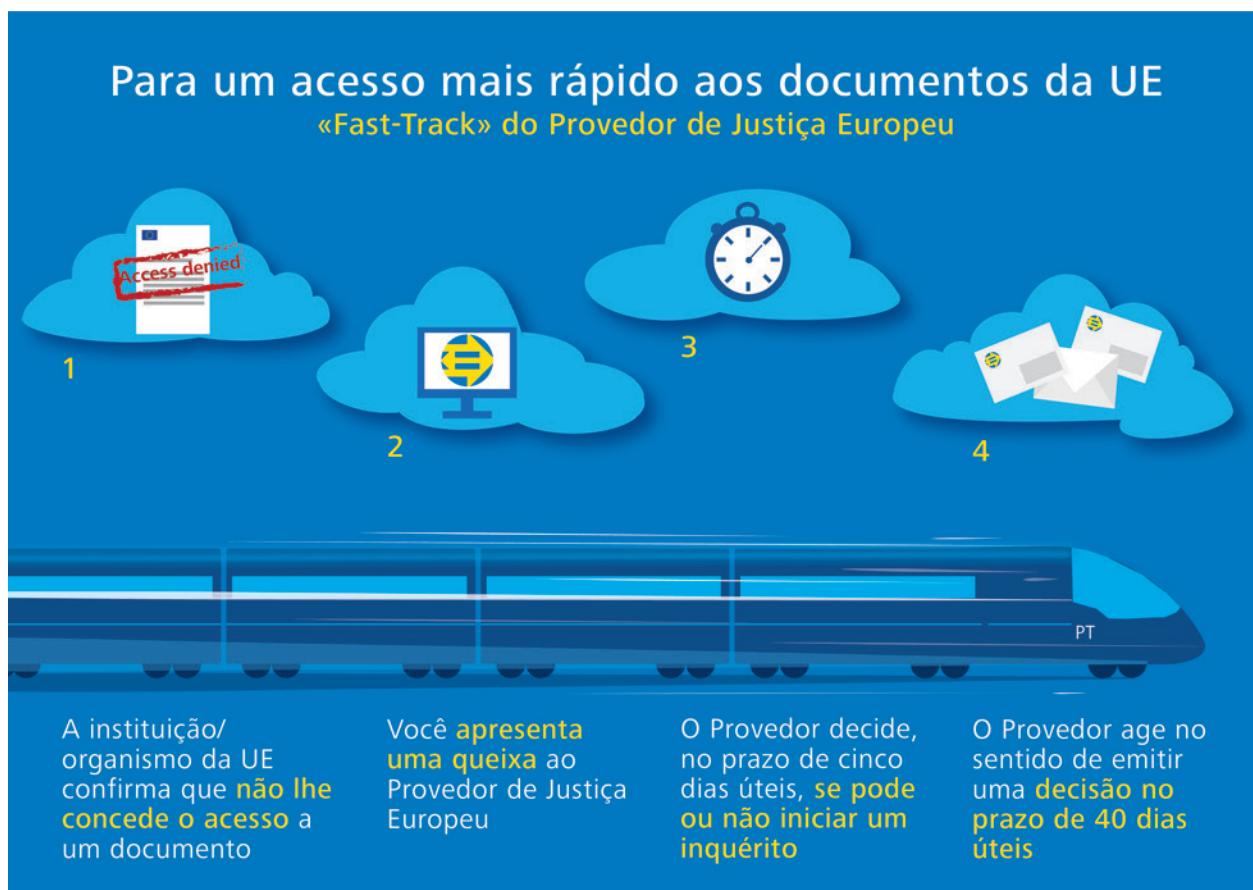

European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark...)

Inquérito da provedora de Justiça europeia aos contactos entre a Agência Europeia de Defesa e a indústria da defesa: a Agência garante o acesso a documentos e melhora os procedimentos de transparência.

o pedido, o que levou a provedora de Justiça a emitir uma recomendação por atraso excessivo. A Comissão divulgou então documentos referentes a 12 reuniões, o que a provedora considerou ser uma medida adequada.

No seguimento de outro inquérito, a provedora incentivou a Comissão a adotar uma abordagem pragmática e favorável ao cidadão sobre a questão da transparência, para evitar dar uma falsa impressão de secretismo. A Comissão concedera a um jornalista



acesso parcial a documentos relacionados com um projeto da UE para a criação de pontos de acesso à Internet gratuitos nas cidades. A provedora de Justiça **concluiu** que as partes que a Comissão expurgou do documento se encontravam, como era defendido pela Comissão, fora do âmbito do pedido do requerente. No entanto, a provedora propôs que, no futuro, nos casos em que apenas uma pequena parte de um documento se encontre fora do âmbito de um pedido, a Comissão pondere divulgar também essa informação.

A provedora de Justiça emitiu também uma **recomendação** sobre a recusa da Comissão em conceder acesso público a documentos relacionados com o uso de organismos geneticamente modificados (OGM) como géneros alimentícios ou alimentos para animais. A Greenpeace, uma organização não governamental, solicitou à Comissão que lhe facultasse o acesso a

documentos nos quais constassem as diferentes opções analisadas pela Comissão antes da apresentação da sua proposta, bem como a documentos sobre o modo como a opção apresentada na proposta fora selecionada.

Um outro caso procura clarificar em que situações uma mensagem de correio eletrónico pode ser considerada um documento para efeitos de pedidos de acesso a documentos. Neste **inquérito**, a provedora de Justiça solicitou à Comissão que definisse a sua política interna sobre as situações em que as mensagens de correio eletrónico dos funcionários podem ser consideradas documentos e que reagisse à opinião da provedora de que o acesso às mensagens eletrónicas dos funcionários pode ser necessário para o tratamento de pedidos de acesso público a documentos da UE.

2.4. Direitos fundamentais

A provedora de Justiça europeia lida regularmente com queixas relacionadas com os direitos fundamentais, como a igualdade e a não discriminação. Uma funcionária do Banco Europeu de Investimento (BEI) dirigiu-se à provedora para se **queixar** de discriminação de género no banco. Ao abrigo da política de denúncia de irregularidades do banco, a queixosa havia submetido um relatório em que sugeria que o banco não dava as mesmas oportunidades de acesso a posições de gestão às mulheres que dava aos homens. A provedora de Justiça concluiu que o BEI demorou demasiado tempo a responder à queixa e solicitou ao banco que endurecesse a sua política de denúncia de irregularidades, o que este acedeu a fazer. A provedora também instou o BEI a esforçar-se mais para atingir um equilíbrio entre homens e mulheres nas posições de gestão e a rever em alta o seu objetivo de ter 33% de mulheres em posições de gestão até 2021.

No final de 2018, a provedora de Justiça deu seguimento a um inquérito anterior sobre se os direitos fundamentais são respeitados quando os Estados-Membros executam a política de coesão da UE. A provedora **perguntou** à Comissão que medidas tem tomado para ajudar os Estados-Membros a aplicar mecanismos de avaliação de queixas relativas aos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento. Como o inquérito envolvia a forma como os fundos da UE são gastos pelos Estados-Membros, a provedora também convidou membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça a examinarem de que forma os seus governos estão a aplicar as regras.

No início de 2018, dois sindicatos **apresentaram queixa** à provedora de Justiça sobre uma comunicação e um documento de trabalho dos serviços da Comissão relativos à gestão do tráfego aéreo. Os autores da queixa argumentavam que os documentos não respeitavam o direito fundamental à greve e que a Comissão não tinha competência para atuar neste domínio. A provedora de Justiça considerou que, ao incentivar de forma não vinculativa os Estados-Membros a aplicarem certas práticas em caso de greve, a Comissão não tinha ultrapassado as suas competências. A provedora também não encontrou indícios que sugerissem que qualquer das práticas incentivadas pela Comissão tivesse violado o direito fundamental à greve.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/IRq33HH>

O Banco Europeu de Investimento aceita as nossas recomendações sobre como gerir melhor as preocupações sobre a discriminação de género e a igualdade de oportunidades. Também sugerimos que trabalhasse no sentido de atingir um maior equilíbrio na representação de género nos cargos de gestão.

2.5. Questões éticas

Uma parte do trabalho da provedora de Justiça passa por sensibilizar as instituições da UE para o modo como estas, ou as suas ações, são encaradas pelos cidadãos. Neste espírito, e no seguimento de uma **queixa** de uma ONG para a transparência sediada em Bruxelas, a provedora solicitou ao presidente do Banco Central Europeu (BCE), Mario Draghi, que suspendesse a sua ligação ao «Grupo dos 30» (G30), uma organização privada que reúne os chefes de alguns dos maiores bancos privados e bancos centrais, bem como membros da academia. Como alguns dos membros do G30 estão à frente de bancos que são direta ou indiretamente supervisionados pelo BCE, a provedora considerou que a participação do presidente do BCE no G30 poderia comprometer a confiança dos cidadãos na independência do Banco. O BCE recusou-se a aplicar as propostas da provedora. Emily O'Reilly, lamentando a posição do Banco, expressou a esperança de que a sua recomendação possa estimular uma maior sensibilização para estes temas no futuro.

No início de 2018, a provedora de Justiça saudou o anúncio da Comissão de que iria começar a divulgar, de dois em dois meses, detalhes sobre as despesas de deslocação dos comissários. A iniciativa da Comissão surgiu no momento em que a provedora se encontrava a **investigar** uma queixa da ONG para a transparência Access Info Europe sobre a forma como a Comissão lidou com os pedidos de acesso público relacionados com as despesas de deslocação dos comissários em 2016. Na sua decisão final, a provedora referiu-se à nova política de divulgação como «um passo muito positivo no sentido de uma maior transparência neste domínio».

Na sequência do movimento #MeToo, a provedora de Justiça decidiu proceder à verificação das políticas antiassédio adotadas pela administração da UE. Escreveu a 26 instituições e agências da UE a solicitar pormenores sobre essas políticas: sobre o modo como são implementadas, se têm recebido queixas de assédio e como têm lidado com elas. As boas práticas identificadas pela provedora incluem a sensibilização, a formação, a avaliação do risco, a monitorização das políticas e as medidas de reabilitação. A título de observação geral, a provedora nota que todos os funcionários da UE, independentemente do seu estatuto, devem estar protegidos do assédio e que esta proteção se deve estender a atos cometidos por pessoal de todas as categorias.

A provedora de Justiça também enviou **sugestões** específicas ao Parlamento Europeu sobre como reforçar os seus procedimentos para lidar com queixas de assédio. Isto aconteceu no seguimento de uma queixa de um funcionário de um grupo político do Parlamento sobre a demora na avaliação, pelo Comité Consultivo do Parlamento, do seu caso de assédio. A provedora assinalou que as lacunas nos procedimentos se podem refletir negativamente nos procedimentos antiassédio em toda a função pública da UE e propôs que o Parlamento elaborasse orientações sobre os prazos dentro dos quais o Comité Consultivo terá de concluir o seu trabalho sobre casos individuais.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: as interações com o G30 devem ser tão transparentes quanto possível e não devem basear-se na adesão ao mesmo, que compromete os passos que o Banco Central Europeu tem dado nos últimos anos no sentido de uma maior transparência.

«É importante demonstrar aos cidadãos que há uma clara separação entre o BCE, enquanto supervisor, e a indústria financeira, que é afetada pelas decisões do Banco.»
Emily O'Reilly

2.6. Agências e outros organismos da União Europeia

Além de instaurar inquéritos de iniciativa própria ou baseados numa queixa, a provedora de Justiça procura estimular a mudança nas instituições da UE por outras vias, nomeadamente pela participação em consultas públicas que se relacionem com a sua área de trabalho. Emily O'Reilly [escreveu](#) ao presidente da Comissão, Jean-Claude Juncker, no início de 2018 com propostas sobre a transparência do modelo europeu de avaliação do risco na cadeia alimentar. Entre as sugestões encontrava-se a proposta de que a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos divulgasse, sem mais demoras, as ordens de trabalhos e as atas das reuniões relacionadas com a avaliação do risco. A provedora acrescentou que o interesse público na robustez dos estudos científicos se sobrepõe normalmente ao interesse comercial em proteger as descobertas científicas.

No seguimento do seu inquérito de iniciativa própria sobre o modo como a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) gere as interações com as empresas farmacêuticas antes de estas apresentarem os pedidos de autorização de introdução no mercado, a provedora de Justiça lançou, em outubro de 2018, uma [consulta pública](#) sobre o assunto. A consulta convidava os cidadãos a apreciarem se estas atividades de «pré-submissão» são suficientemente transparentes ou se é necessário introduzir mais transparência no aconselhamento científico que a EMA presta aos produtores de medicamentos. A consulta decorreu até ao final de janeiro de 2019.

Um [inquérito](#) à forma como a Agência da União Europeia para a Segurança da Aviação (AESA) trata as notificações em matéria de segurança conduziu a uma mudança das práticas, de modo que aqueles que denunciam preocupações de segurança recebem uma resposta que esclarece se a AESA tem autoridade para agir sobre aquela matéria. A política mudou depois de um mecânico de manutenção de aeronaves se ter dirigido à provedora de Justiça queixando-se de que não recebera qualquer resposta a uma notificação em matéria de segurança que submetera.

Uma empresa recorreu à provedora de Justiça depois de a Agência de Execução para a Investigação (REA) ter tentado recuperar uma parte da contribuição paga à empresa no âmbito de um projeto financiado pela UE. No seguimento da [intervenção](#) da provedora de Justiça, a REA reconheceu não ter sido suficientemente clara, na sua reação inicial à queixa, sobre o motivo pelo qual pretendia recuperar o montante em causa, tendo oferecido ao requerente uma nova oportunidade para apresentar esclarecimentos sobre as matérias invocadas pela REA.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

De que forma a Agência Europeia de Medicamentos interage com os produtores de medicamentos antes de estes apresentarem os pedidos de autorização de introdução no mercado? Convidamo-lo a comentar até 31 de janeiro de 2019.

2.7. Contratos e subvenções da União Europeia

Todos os anos, o Provedor de Justiça Europeu lida com diversos casos relacionados com fundos da UE. Embora a Comissão Europeia garanta legitimamente que os fundos são atribuídos e utilizados corretamente, surgem por vezes equívocos ou dificuldades durante o procedimento de verificação.

Num **caso**, o dono de uma empresa croata, parte de um consórcio que executava um projeto financiado pela UE, recorreu à provedora de Justiça depois de a Comissão ter tentado recuperar fundos num valor superior ao recebido pela empresa. Após a intervenção da provedora de Justiça, a Comissão aceitou reduzir o montante a recuperar em mais de 300 000 euros. No entanto, a Comissão não se retratou junto do queixoso, nem implementou outra recomendação da provedora: a de que revisse um aspeto das conclusões da auditoria. A provedora de Justiça sugeriu que a Comissão passasse a garantir que as suas ações, ainda que com o objetivo de fazer cumprir regras financeiras, sejam justas e proporcionadas, refletindo melhor os valores em que a UE se baseia.

Um outro **inquérito** relacionado com fundos foi instaurado quando a Associação Europeia de Universidades se queixou à provedora de Justiça de que a Comissão se recusara a pagar uma despesa (83 000 euros) incorrida pela organização no âmbito do projeto ALFA-PUENTES, um projeto de promoção da integração regional da América Latina. A provedora de Justiça concluiu que a Comissão não fornecera justificações suficientes para a sua recusa em pagar à Associação e pediu-lhe que o fizesse. Em resposta, a Comissão discutiu mais uma vez o caso com os autores da queixa e concordou pagar a despesa.



EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

A Associação Europeia de Universidades reage com satisfação à decisão da provedora de Justiça europeia e espera poder continuar a trabalhar com os seus parceiros na América Latina.

Um outro **caso** envolveu a decisão da Comissão Europeia de recuperar fundos atribuídos a uma organização não governamental alemã no âmbito do programa LIFE+ da UE. A Comissão considerou que os fundos em questão constituíram lucro para a ONG e queria recuperar 214 707 euros. O autor da queixa contestou a posição da Comissão e recorreu à provedora de Justiça. Durante o inquérito, a Comissão acedeu a desistir de tentar recuperar os fundos.

2.8. Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia

A UE, com 24 línguas oficiais e mais de 500 milhões de cidadãos, está empenhada em respeitar e salvaguardar a diversidade linguística, o que confere grande importância às línguas utilizadas pelas instituições da UE para comunicar com os cidadãos. Todos os atos legislativos da UE têm de ser publicados em todas as línguas oficiais, mas fora destes casos específicos as instituições da UE dispõem de uma certa margem de apreciação quanto às línguas a utilizar em situações específicas.

No entanto, verifica-se alguma incoerência entre as instituições no que diz respeito ao momento e ao modo de aplicação da política linguística, sendo um domínio de particular preocupação os sites Web das instituições. A provedora de Justiça levou a cabo uma [consulta pública](#), entre julho e setembro, em que pedia opiniões sobre a melhor forma de as instituições da UE comunicarem com os cidadãos. A consulta recebeu 286 respostas, a grande maioria de indivíduos (247), tendo havido três de Estados-Membros e duas de agências da UE. Em 2019, será publicada uma análise das respostas no site Web do Provedor de Justiça.

A participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão depende do acesso das pessoas em tempo útil a informação relevante. Um [caso](#) relativo ao acesso a documentos ilustra bem esta questão: uma ONG para os direitos dos animais recorreu à provedora de Justiça após a Comissão lhe ter recusado o acesso a documentos sobre os cálculos efetuados para estimar a utilização de animais num projeto de avaliação de impacto. A avaliação foi conduzida no âmbito de uma alteração à lei da UE que rege a autorização e avaliação de produtos químicos (REACH). Durante o inquérito, a Comissão divulgou os documentos — uma medida também em consonância com uma decisão recente do Tribunal de Justiça da União Europeia sobre o acesso a documentos relacionados com iniciativas legislativas.

A provedora de Justiça manteve o seu forte apoio à Iniciativa de Cidadania Europeia (ICE), no âmbito da qual a Comissão Europeia deve ponderar legislar sobre um tema que tenha recolhido mais de um milhão de assinaturas de pelo menos sete Estados-Membros. Num [discurso](#) para assinalar o Dia da ICE, Emily O'Reilly anunciou que o seu gabinete iria acompanhar a aplicação da nova legislação sobre a ICE.




European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgT39KW>



O que pensa sobre a utilização das línguas nas instituições da UE? Lançámos uma consulta pública e aguardamos com expectativa a sua opinião.



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, juntamente com o primeiro vice-presidente, Frans Timmermans, o presidente do Comité Económico e Social Europeu, Georges Dassis, e a ministra-adjunta responsável pela Presidência búlgara do Conselho da UE, Monika Panayotova, no Dia da Iniciativa de Cidadania Europeia de 2018.

3

Comunicação e cooperação

3.1. Comunicação

O Gabinete do Provedor de Justiça concluiu em 2018 duas importantes etapas do seu atual objetivo de aumentar a visibilidade do gabinete. A primeira foi uma remodelação do sítio da Internet, com a nova versão a estreiar-se em julho. O novo sítio é mais intuitivo e tem uma melhor função de pesquisa, com os casos organizados por tema, formato e data. Os principais inquéritos, publicações e eventos são apresentados em destaque, para dar rapidamente ao utilizador uma ideia da atividade do gabinete.

A provedora de Justiça também lançou um novo vídeo para dar conta, com clareza, da natureza do seu trabalho. O vídeo destaca três tipos de domínios em que a provedora de Justiça pode intervir: no acesso à informação; nos problemas relacionados com os fundos da UE; e na transparência na atividade de *lobbying*. A cada um destes domínios de investigação corresponde um vídeo muito curto, que pode ser facilmente partilhado nas redes sociais.

Os seguidores da conta do gabinete no Twitter — @EUOmbudsman — aumentaram 17% durante o ano, ao passo que a conta do LinkedIn registou um aumento de 13% no número de seguidores. Nas plataformas a que a provedora de Justiça se juntou mais recentemente, como o Instagram, assistimos a um aumento de seguidores muito significativo (61%), ao passo que a página no Medium viu o seu público crescer 40%.

A provedora de Justiça lançou o Prémio por Boa Administração 2019 em outubro, na sequência de uma primeira edição muito bem-sucedida, em que foram nomeados projetos oriundos de um vasto leque de instituições, órgãos e agências da UE. As nomeações para o prémio podem ser feitas por funcionários da UE ou por empresas, associações ou grupos da sociedade civil. No seu apelo às nomeações, a provedora de Justiça observou que «o reconhecimento formal deste trabalho ajuda-nos a partilhar as boas práticas entre as instituições» e acrescentou que espera que este sirva de inspiração para futuros projetos. Em junho de 2019, será realizada uma cerimónia de entrega de prémios.



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, a conversar com um grupo de jovens europeus durante o Encontro Europeu da Juventude 2018, que decorreu em junho, em Estrasburgo.

Foi com enorme prazer que o Gabinete do Provedor de Justiça participou no Encontro Europeu da Juventude 2018, que reuniu, em junho, milhares de jovens em Estrasburgo durante dois dias. Vários funcionários participaram no encontro, explicando de que forma o gabinete ajuda os cidadãos e como promove o seu trabalho nas redes sociais. Emily O'Reilly fez um discurso importante em que lembrou aos jovens o poder do voto. Incentivou-os a encarar as eleições europeias como uma oportunidade de usarem esse poder para influenciar as decisões tomadas no plano da UE.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Há muitos funcionários dedicados da UE a fazer um esforço extra para ajudar os cidadãos. Dê-lhes o reconhecimento que merecem ao nomeá-los para o nosso Prémio por Boa Administração 2019.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope

O Encontro Europeu da Juventude em Estrasburgo está a começar: junte-se à equipa da provedora de Justiça europeia para conhecer a própria provedora e para descobrir o que o seu gabinete pode fazer pelos cidadãos. Aproveite para partilhar a sua lista de desejos para o Futuro da Europa.

3.2. Relações com as instituições da União Europeia

3.2.1. Parlamento Europeu

A provedora de Justiça valoriza muito a forte relação com o Parlamento Europeu. São os deputados que elegem o provedor de Justiça, que trabalha no sentido de ajudar as pessoas a enfrentar problemas com a administração da União. Durante o ano de 2018, a provedora de Justiça dirigiu-se à sessão plenária do Parlamento e trocou pontos de vista com várias comissões, nomeadamente a Comissão das Petições, a Comissão dos Assuntos Jurídicos, a Comissão do Comércio Internacional, a Comissão dos Assuntos Constitucionais e a Comissão do Controlo Orçamental. A provedora de Justiça conheceu o presidente Antonio Tajani e organizou reuniões com vários deputados ao Parlamento Europeu, em representação dos principais grupos políticos. A provedora de Justiça aguarda com expectativa uma relação produtiva com os novos deputados eleitos em 2019.



A provedora de Justiça europeia apresentou o seu *Relatório Anual* 2017 ao presidente do Parlamento Europeu, Antonio Tajani.

3.2.2. Comissão das Petições

Um diálogo contínuo com a Comissão das Petições é essencial para um sistema eficaz, capaz de atender às preocupações dos cidadãos que recorrem à comissão ou ao Provedor de Justiça em busca de orientação e ajuda. Enquanto o Provedor de Justiça se ocupa das queixas apresentadas contra as instituições, os órgãos e as agências da UE, a Comissão das Petições ocupa-se de petições que dizem respeito a domínios de atividade da UE em toda a Europa. Em 2018, a comissão trabalhou simultaneamente em vários processos relacionados com o trabalho da provedora de Justiça. É com satisfação que a provedora reconhece o forte apoio dos membros da comissão em representação de todos os grupos políticos e é com expectativa que antecipa trabalhar com a recém-formada comissão.



PETI Committee Press

Joint @EP_Petitions & @EPInstitutional report on the #transparency of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council (@EUombudsman's strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Relatório conjunto da Comissão das Petições do Parlamento Europeu e da Comissão dos Assuntos Constitucionais sobre um relatório especial da provedora de Justiça europeia. O relatório está relacionado com o inquérito estratégico da provedora à transparência das discussões legislativas nos órgãos preparatórios do Conselho da UE. O relatório conjunto foi aprovado com 31 votos a favor e 3 abstenções.

3.2.3. Comissão Europeia

A Comissão Europeia supervisiona a maior parte do trabalho administrativo da UE e é objeto de muita atenção pública. Tratando-se da maior instituição da UE, com um enorme impacto na vida de milhões de pessoas, é natural que uma grande percentagem das queixas que chegam à provedora de Justiça diga respeito ao trabalho da Comissão. A fim de transmitir as preocupações dos cidadãos europeus, a provedora de Justiça reuniu-se com o presidente Juncker e com vários comissários em 2018. A Comissão já apresenta impressionantes padrões elevados de administração pública. No entanto, é possível fazer melhor em vários domínios. Por conseguinte, uma relação de trabalho regular, aberta e honesta entre os serviços das duas instituições apresenta-se como a forma mais eficaz de cooperação.



Emily O'Reilly com Jean-Claude Juncker, presidente da Comissão Europeia.

3.2.4. Outras instituições, agências e organizações

A provedora de Justiça também mantém estreitas relações com outras instituições, órgãos e agências da UE, a fim de observar e apoiar a cultura administrativa e a cooperação interinstitucional. Em 2018, a provedora de Justiça manteve contactos estreitos com a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD), o Banco Central Europeu (BCE), o Banco Europeu de Investimento (BEI), o Tribunal de Contas Europeu (TCE) e outras instituições. As relações estreitas com todas as instituições, órgãos e agências da UE são um elemento importante da estratégia «Rumo a 2019» da provedora de Justiça, com vista a criar uma administração da UE mais aberta e orientada para os serviços em benefício de todos os que vivem na Europa.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Obrigado, Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia, pela primeira visita ao Tribunal de Contas Europeu. Assistimos a uma troca de ideias produtiva com o presidente e com os membros do Tribunal e a uma apresentação aos funcionários, que incluiu uma sessão de perguntas e respostas. No cerne das duas instituições, encontramos uma governação europeia sólida, essencial para a manutenção da confiança dos cidadãos.

3.2.5. Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Na qualidade de membro do [Quadro da UE](#), a provedora de Justiça protege, promove e monitoriza a aplicação da [Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CNUDPD) ao nível das instituições da UE. Em setembro, a provedora de Justiça assumiu a função de presidente do Quadro da UE por um ano.

No seu inquérito estratégico ao tratamento de pessoas com deficiência, ao abrigo do [Regime Comum de Seguro de Doença da UE recomendou](#) à Comissão que revise as disposições que regem o RCSD, no sentido de garantir que este está em conformidade com a CNUDPD. A provedora de Justiça identificou ainda um conjunto de problemas sistémicos relacionados com a proteção dos direitos das pessoas com deficiência e fez um conjunto de sugestões. A provedora também publicou um [relatório](#) sobre a consulta que dirigiu às associações de funcionários da UE com deficiência, ou que têm familiares com deficiência, e ao Fórum Europeu da Deficiência.

A provedora de Justiça encerrou o seu inquérito estratégico sobre [a acessibilidade dos sítios Web da Comissão](#) e das ferramentas em linha para as pessoas com deficiência. A provedora ficou satisfeita com os passos dados pela Comissão com vista à melhoria da acessibilidade dos seus sítios Web e fez um conjunto de [sugestões](#) nesse sentido. Por exemplo, sugeriu que a Comissão disponibilize conteúdos em formatos acessíveis, que cumpram elevados padrões internacionais, num vasto leque de sítios Web; que adote um plano de ação sobre a acessibilidade dos sítios Web e que introduza formação obrigatória em acessibilidade para todos os funcionários que trabalhem na gestão dos sítios Web.

Em dezembro, a provedora de Justiça publicou recomendações no âmbito de um inquérito conjunto a duas queixas relacionadas com [a acessibilidade dos procedimentos de seleção do Serviço Europeu de Seleção do Pessoal \(EPSO\) a candidatos com deficiência visual](#). A provedora [apelou](#) ao EPSO que garanta que os formulários de candidatura a procedimentos de seleção disponibilizados em linha cumprem as exigências de acessibilidade para os candidatos com deficiência visual. A provedora de Justiça também apelou para a introdução de tecnologia de apoio para os candidatos durante os testes efetuados em computador, que decorrem em centros de testes por todo o mundo.

No seguimento do seu inquérito de iniciativa própria ao respeito pelos direitos fundamentais na execução da política de coesão da UE, a provedora [escreveu](#) à Comissão sobre a necessidade de os Estados-Membros aplicarem mecanismos de reclamação eficazes em relação aos Fundos Europeus Estruturais e de Investimento. A provedora quis saber, por exemplo, que medidas a Comissão tomara no sentido de ajudar os Estados-Membros a aplicar esses mecanismos e de que forma a Comissão monitoriza o cumprimento dessa obrigação pelos Estados-Membros.

A provedora de Justiça também escreveu à Comissão sobre as Escolas Europeias e as crianças com deficiência. A provedora solicitou à Comissão que tome as medidas necessárias para garantir que os pais das crianças com necessidades educativas especiais que são excluídas das Escolas Europeias sejam dispensados de contribuir para os custos da educação dos seus filhos.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Recomendação: a UE deve reconhecer como «doença grave» certos casos de deficiência dos seus funcionários, em conformidade com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

3.3. Rede Europeia de Provedores de Justiça

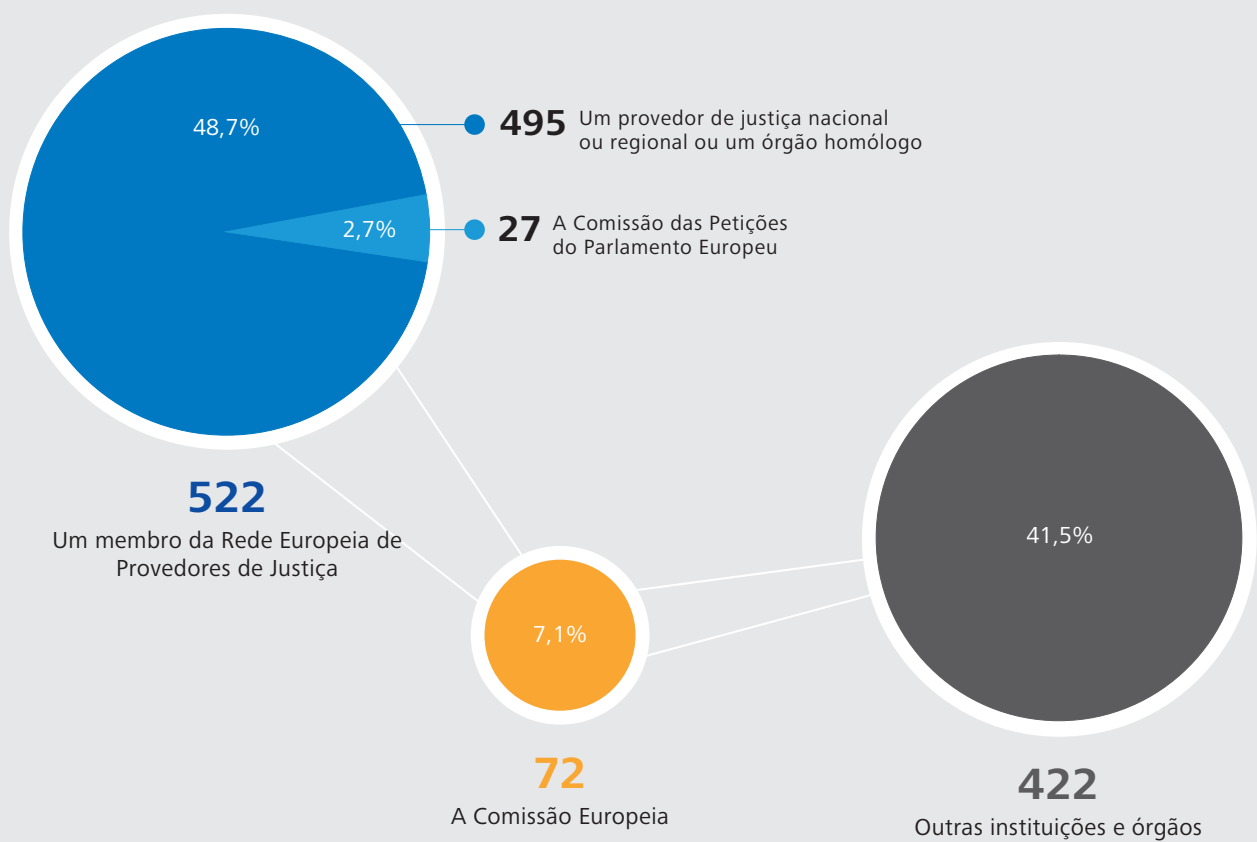


Os membros do painel da primeira sessão da Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2018 (da esquerda para a direita): Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia; Andreas Pottakis, provedor de Justiça da Grécia; Georges Dassis, presidente do Comité Económico e Social Europeu; Shada Islam, moderadora; Reinier van Zutphen, provedor de Justiça dos Países Baixos; Ulrike Guérot, professora de Política Europeia e de Estudos da Democracia; e Adam Bodnar, provedor de Justiça da Polónia.

O evento mais importante para a Rede Europeia de Provedores de Justiça — constituída por 96 provedorias em 36 países europeus e pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu — foi a conferência, em março, que reuniu toda a Rede e que se abriu também a organizações sediadas em Bruxelas e a jornalistas. A sessão de abertura ocupou-se do tema central do trabalho de qualquer provedor: como garantir uma sociedade justa e inclusiva para todos os cidadãos. Emily O'Reilly deu o mote ao apelar aos provedores de Justiça para que ajudem a tornar realidade o recentemente acordado Pilar Europeu dos Direitos Sociais. A discussão

centrou-se no que os provedores podem fazer para melhorar a sua capacidade de trabalhar em conjunto na promoção da justiça social, na forma como a política da UE encaixa nos contextos nacionais e no que poderá vir a ser a futura UE. Numa discussão posterior, abordou-se o modo como os provedores, trabalhando por vezes com outros órgãos — como a rede SOLVIT, financiada pela UE — podem ajudar os cidadãos que deparam com problemas quando o direito da UE não é devidamente cumprido. Vários provedores chamaram a atenção para problemas transfronteiriços, como os pagamentos das prestações da segurança social.

Queixas transferidas para outras instituições e órgãos; queixosos aconselhados pela provedora de Justiça europeia a contactar outras instituições e órgãos, em 2018 (1 016 no total)





Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2018.

No seguimento da conferência de março, o Gabinete do Provedor de Justiça organizou um seminário, em Bruxelas, que juntou agentes de ligação e especialistas em comunicação da Rede. Os participantes no seminário discutiram de que forma a Rede Europeia de Provedores de Justiça pode estreitar a cooperação; examinaram as boas práticas de interação com os cidadãos num mundo hiperconectado; e refletiram sobre os ensinamentos a retirar do estudo da OCDE sobre o papel das provedorias de justiça no desenvolvimento de uma cultura de governação aberta.

A Rede continuou a trabalhar em iniciativas e inquéritos paralelos entre os gabinetes de provedorias interessados. No início de 2018, a provedora de Justiça encerrou uma iniciativa estratégica de análise da aplicação do Regulamento (CE) n.º 1005/2009 relativo às substâncias que empobrecem a camada de ozono. Na sua carta de encerramento, Emily O'Reilly observou que a Comissão ainda não presta assistência aos Estados-Membros nas suas inspeções de verificação do cumprimento, apesar de estar autorizada a fazê-lo ao abrigo dessa lei. Várias provedorias de Justiça nacionais apresentaram um resumo da forma como aplicam a lei europeia a nível nacional.

Outra iniciativa que envolve a cooperação com os provedores de justiça de cada país diz respeito a saber em que medida a Comissão avalia se as agências de crédito à exportação (órgãos nacionais que apoiam financeiramente empresas que operam em mercados de risco) atuam em conformidade com as regras da UE relativas aos direitos humanos e às questões ambientais. Foi solicitado aos provedores de Justiça nacionais que expusessem as suas opiniões sobre a matéria. O inquérito, que surge no seguimento da queixa de uma coligação internacional de ONG, resultou numa **recomendação**, já que a provedora de Justiça considerou que a avaliação anual dessas agências, levada a cabo pela Comissão, é inadequada. Este tema foi também objeto de uma audição na Comissão do Comércio Internacional do Parlamento Europeu, na qual os deputados se declararam a favor da posição da provedora. A Comissão concordou atender à recomendação da provedora de Justiça e, no encerramento do inquérito, a provedora solicitou à Comissão que dê conta dos progressos realizados nesta matéria no prazo de um ano.

O mecanismo de consulta ao abrigo do qual o Gabinete do Provedor de Justiça Europeu presta apoio aos membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça, obtendo respostas especializadas das instituições da UE sobre matérias relacionadas com o direito da UE, continuou a constituir um valioso recurso para os membros da Rede. Um exemplo de uma dessas consultas chegou do Gabinete do Provedor de Justiça espanhol, que escreveu à homóloga europeia sobre as operações conjuntas de regresso coordenadas pela Frontex. O Gabinete do Provedor de Justiça espanhol assinalou vários problemas, incluindo o facto de não ter sido dada nenhuma informação aos cidadãos envolvidos em processos de repatriamento sobre os mecanismos de reclamação e o facto de este mecanismo não se encontrar disponível em papel nem na língua apropriada

(neste caso, espanhol). A consulta levou a Frontex a disponibilizar o formulário no seu sítio Web e em papel, bem como a traduzi-lo para espanhol, russo, sérvio e albanês.

Dando continuidade às suas visitas regulares aos seus homólogos nacionais, Emily O'Reilly viajou em fevereiro para a Grécia, onde foi recebida pelo provedor de Justiça grego, Andreas Pottakis. Durante a viagem, Emily O'Reilly encontrou-se com vários membros do Governo grego e conversou com partes interessadas e jornalistas nacionais sobre o seu trabalho nos domínios da transparência e da responsabilização na UE. Visitou também o campo de refugiados de Eleonas, junto a Atenas.




European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018




Qual o papel das provedorias de justiça no desenvolvimento de uma cultura de governação aberta? De que forma podem persuadir os governos a serem mais transparentes? Realizámos um estudo em parceria com a OCDE, que estamos a apresentar e que os cidadãos podem encontrar no sítio Web da Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2018.




Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018




A provedora de Justiça europeia reúne-se com o seu homólogo grego, Andreas Pottakis, e a sua equipa em Atenas, para discutirem um estreitar da cooperação e as boas práticas de gestão das queixas dos cidadãos.

3.4. A provedora de Justiça visita Washington



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, numa reunião com Omar Ashmawy, diretor do Gabinete de Ética do Congresso, em Washington.

Em dezembro de 2018, a provedora de Justiça dirigiu-se em missão a Washington, onde se reuniu com um vasto leque de decisores políticos, agentes de fiscalização, ONG, grupos de reflexão, académicos e outros interlocutores norte-americanos, com vista a obter conhecimentos sobre os padrões e regras de ética, de transparência e de responsabilização da Administração e do Congresso norte-americanos, bem como sobre a respetiva aplicação. A provedora de Justiça discutiu com várias agências norte-americanas temas como as «portas giratórias», as atividades de *lobbying*, a proteção dos denunciadores e a Lei da Liberdade de Informação dos Estados Unidos. Emily O'Reilly reuniu-se com membros do Congresso, inspetores-gerais e conselheiros especiais e fez um discurso sobre o populismo e a confiança do público, nas instalações do German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, e Edward G. Luce (jornalista) discutem o populismo e a confiança na Europa, no German Marshall Fund, em Washington. A Europa é um bode expiatório conveniente para políticos populistas. Nunca houve tanta necessidade de instituições transparentes e responsáveis.

4

Casos e queixas:
o modo como
servimos o público

A missão fundamental do provedor de Justiça europeu consiste em garantir que a administração da UE serve o interesse dos cidadãos e ajuda todos os que deparam com problemas com as instituições da UE. Ainda que a provedora de Justiça continue a usar os seus poderes de iniciativa própria para servir o interesse público, o trabalho do Gabinete do Provedor de Justiça tem sobretudo por base as queixas dos indivíduos, dos académicos, das empresas e de outras organizações.

O Gabinete do Provedor de Justiça procura constantemente melhorar o seu método de trabalho, com vista a ser tão flexível e eficiente quanto possível no modo como apoia aqueles que procuram ajuda. Este foi o princípio orientador da revisão das disposições de execução para lidar com as queixas, que estão agora bem implantadas.

O novo sítio Web do Provedor de Justiça Europeu, lançado em 2018, inclui uma interface revista e intuitiva para servir os potenciais queixosos. A diversidade da equipa de agentes do Gabinete e o novo sítio Web refletem o empenho da provedora em prestar auxílio àqueles que a procuram nas 24 línguas oficiais da UE.

Uma outra iniciativa, lançada formalmente em 2018, é o procedimento «Fast-Track», que lida com queixas sobre o acesso público a documentos que estão na posse de instituições da UE. Dada a frequente natureza sensível ao fator tempo das queixas, a provedora de Justiça decidiu adotar uma abordagem mais flexível e simplificada para lidar com elas.

Ao abordar as queixas sobre o acesso a documentos, o Gabinete do Provedor de Justiça contacta agora, sempre que necessário, a instituição numa fase inicial do processo. O objetivo é chegar a uma decisão num prazo de 40 dias.

European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'

- 1 EU institution/body confirms it will **not give you access** to a document
- 2 You **submit a complaint** to the European Ombudsman
- 3 Ombudsman decides within **five working days** if she can **inquire into it**
- 4 Ombudsman aims to take a **decision within 40 working days**

Já experimentou dificuldades no acesso a documentos da UE? Lançámos o novo procedimento «Fast-Track» para as queixas relacionadas com o acesso a documentos.

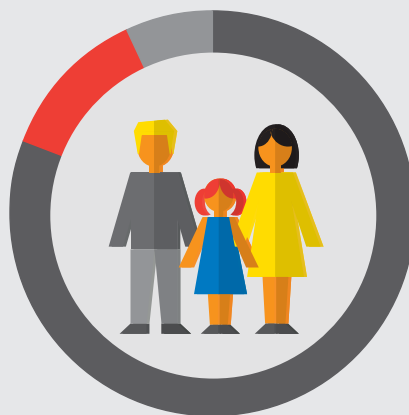
4.1. Tipos de queixas e sua origem

4.1.1. Resumo das queixas e inquéritos estratégicos

Indicações, queixas e inquéritos em 2018

17 996

Cidadãos auxiliados pela provedora de Justiça europeia em 2018



14 596

Indicações dadas através do Guia Interativo publicado no sítio Web do Provedor de Justiça Europeu

2 180

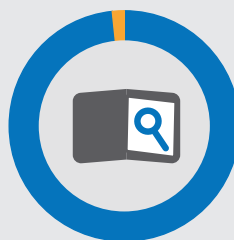
Queixas novas tratadas em 2018

1 220

Pedidos de informação aos quais foi dada resposta pelos serviços da provedora de Justiça

490

Inquéritos abertos pela provedora de Justiça europeia em 2018



482

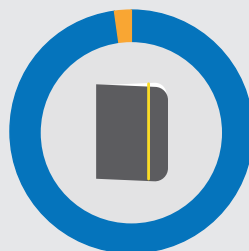
Inquéritos abertos com base em queixas

8

Inquéritos de iniciativa própria abertos

545

Inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2018



534

Inquéritos baseados em queixas encerrados

11

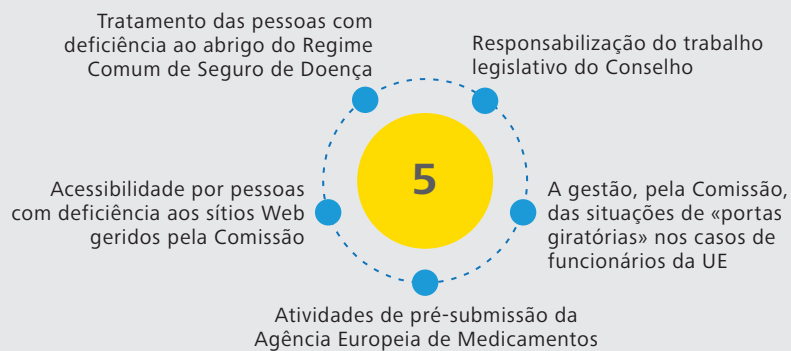
Inquéritos de iniciativa própria encerrados

Embora os casos relacionados com queixas representem a maior parte do trabalho realizado pelo gabinete, a provedora de Justiça também conduz inquéritos e iniciativas estratégicos mais amplos quando considera existirem motivos para o efeito. Estes casos são abertos

por iniciativa própria da provedora de Justiça, sempre que esta detetar um problema sistémico que mereça ser investigado, por terem interesse público, ou sempre que receber uma ou mais queixas sobre uma questão relevante do ponto de vista sistémico.

Trabalho estratégico em 2018

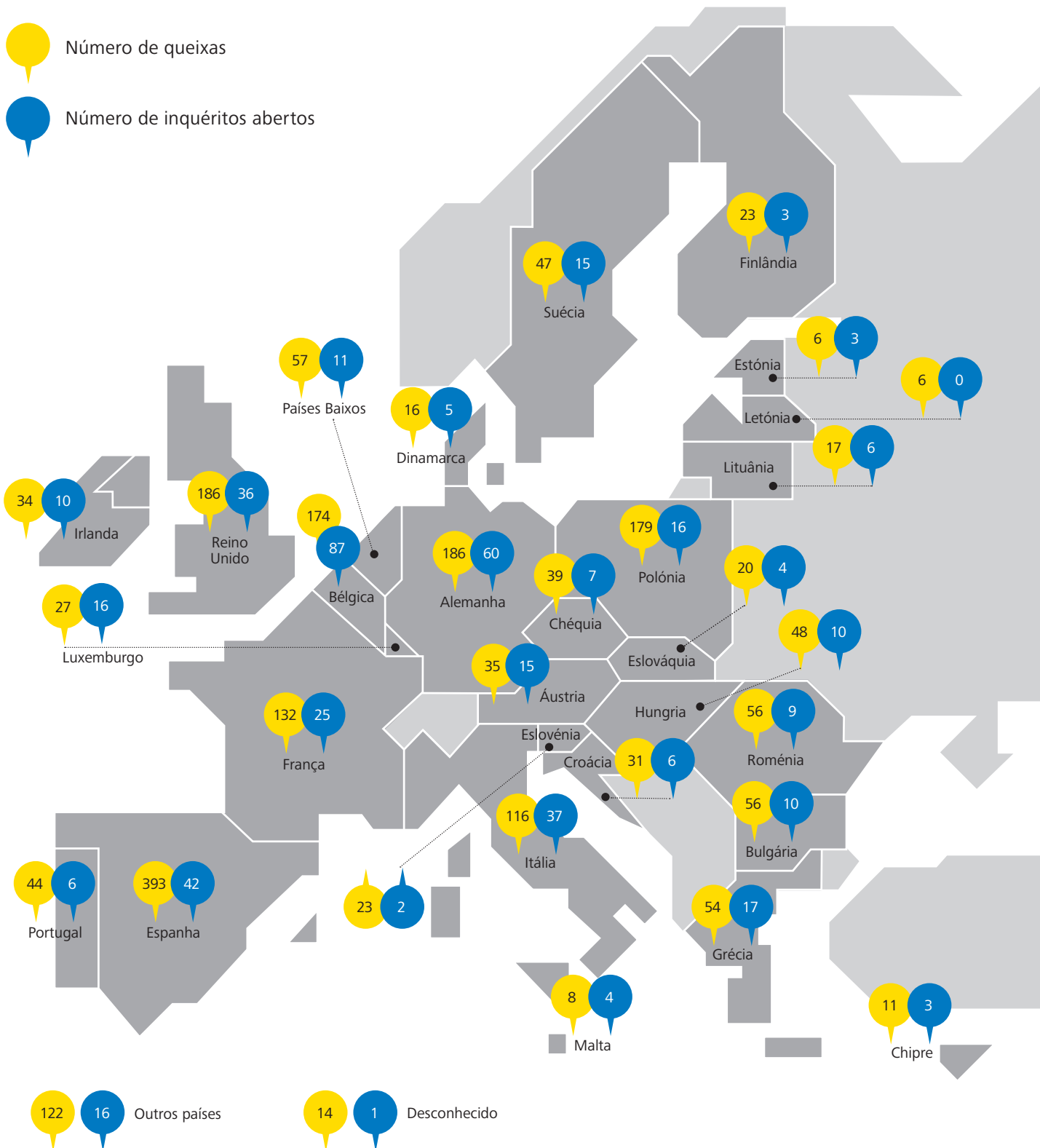
Inquéritos estratégicos de 2018



Iniciativas estratégicas abertas em 2018 (pedidos de esclarecimento, que não inquéritos formais)



Origem nacional das queixas registadas e dos inquéritos abertos pela provedora de Justiça europeia em 2018



4.1.2. Queixas fora do âmbito do mandato da provedora de Justiça

Em 2018, a provedora de Justiça europeia tratou 1 300 queixas sobre questões que não são da sua competência, sobretudo por não dizerem respeito ao trabalho de uma instituição ou organismo da UE.

Trata-se sobretudo de queixas contra organismos públicos regionais e nacionais, tribunais nacionais ou internacionais e entidades privadas. As queixas prendem-se com matérias como a defesa do consumidor (envolvendo bancos e companhias aéreas, por exemplo), a segurança social e os cuidados de saúde, a fiscalidade ou os pedidos de visto. Por vezes, os queixosos dirigem-se à provedora na presunção errada de que esta atua como órgão de recurso competente sobre os provedores de justiça nacionais.

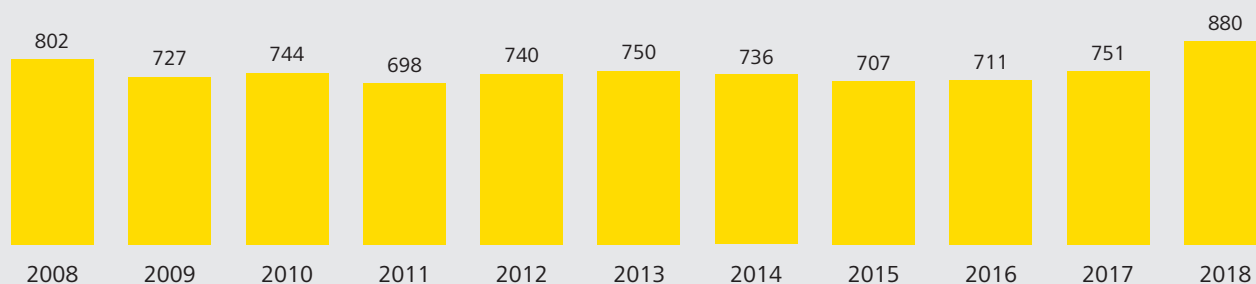
Em 2018, a provedora de Justiça recebeu um grande número de queixas semelhantes — e que não se enquadravam no âmbito do seu mandato — a propósito de três matérias (mais de 10 queixas sobre cada questão): contratos temporários para médicos em Espanha, uma multa administrativa cobrada pelas autoridades italianas pela ausência de uma cláusula de intransmissibilidade nos cheques e repressão policial na Roménia.

Nalguns casos, embora as queixas digam respeito a um órgão ou instituição da UE, também não são da competência da provedora de Justiça, já que se referem a questões políticas, ao trabalho legislativo do Parlamento Europeu ou a atividades judiciais do Tribunal de Justiça da União Europeia.

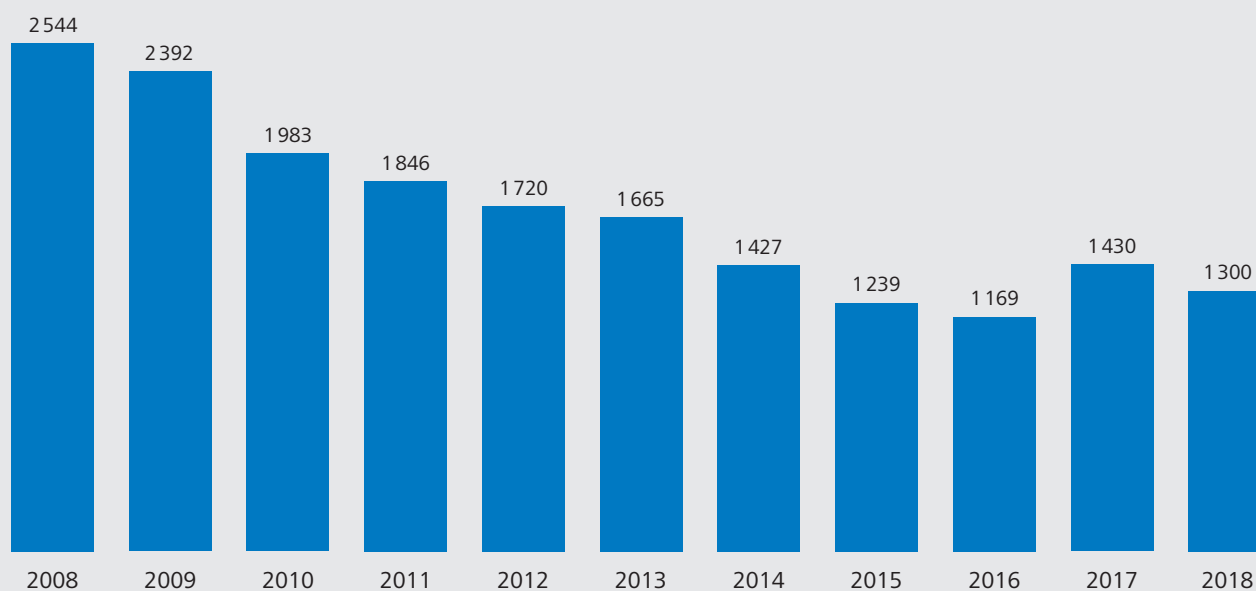
Em todos estes casos, a provedora de Justiça respondeu aos cidadãos na língua da queixa, explicando o mandato desta entidade e prestando aconselhamento, quando possível, sobre a que outros organismos devem recorrer. Com o assentimento dos queixosos, a provedora de Justiça encaminhou também as queixas para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

No caso das queixas que expressavam descontentamento com o direito da UE, a provedora de Justiça aconselhou geralmente o queixoso a recorrer à Comissão das Petições do Parlamento Europeu. Para questões de aplicação do direito da UE, os queixosos foram aconselhados a dirigir-se aos provedores de Justiça nacionais ou regionais ou a redes da UE como a rede SOLVIT ou o portal «A sua Europa — Aconselhamento». Em alternativa, os queixosos foram informados sobre a possibilidade de apresentarem à Comissão Europeia uma queixa por incumprimento.

Número de queixas no âmbito do mandato do provedor de Justiça europeu 2008-2018

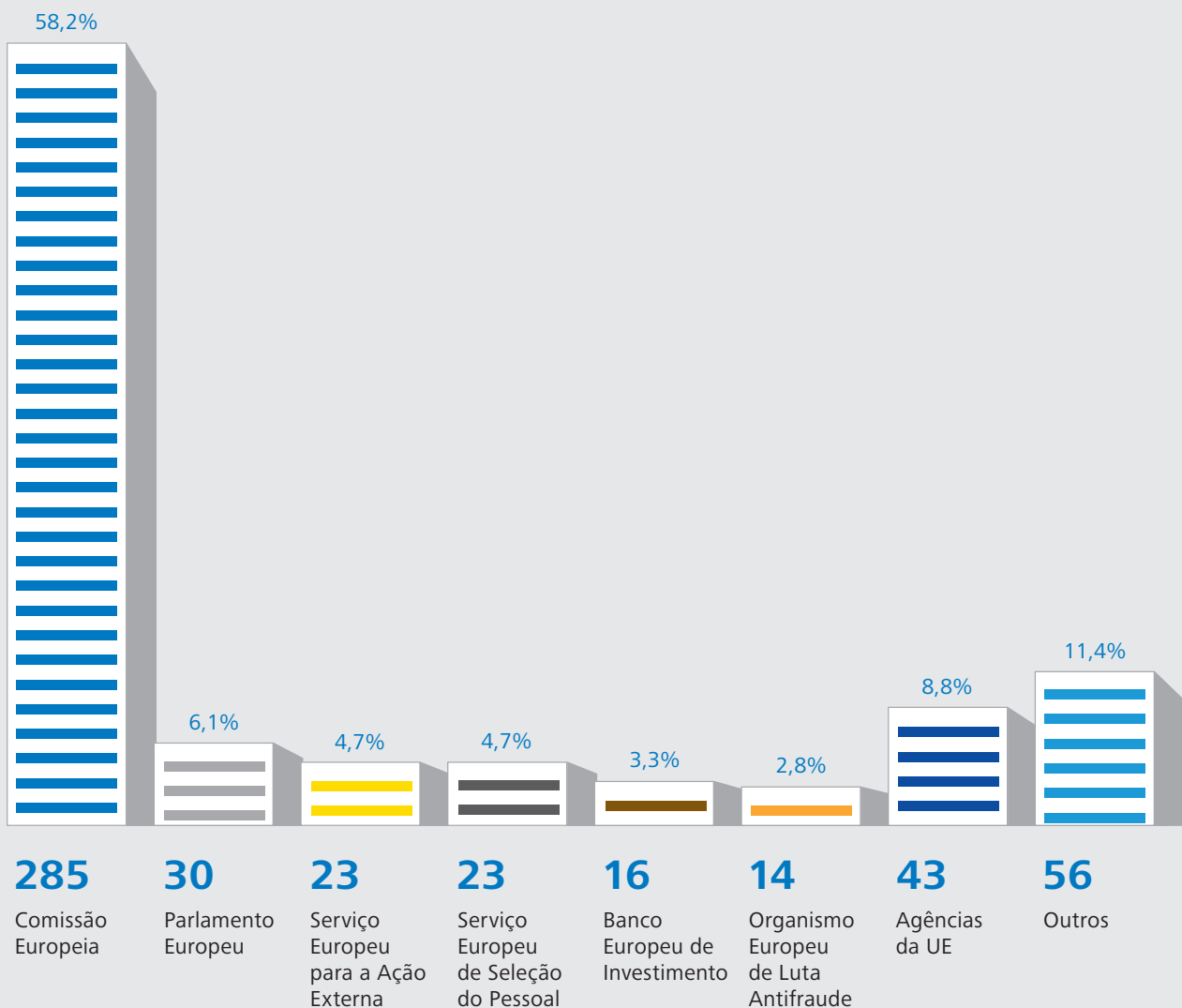


Número de queixas fora do âmbito do mandato do provedor de Justiça europeu 2008-2018



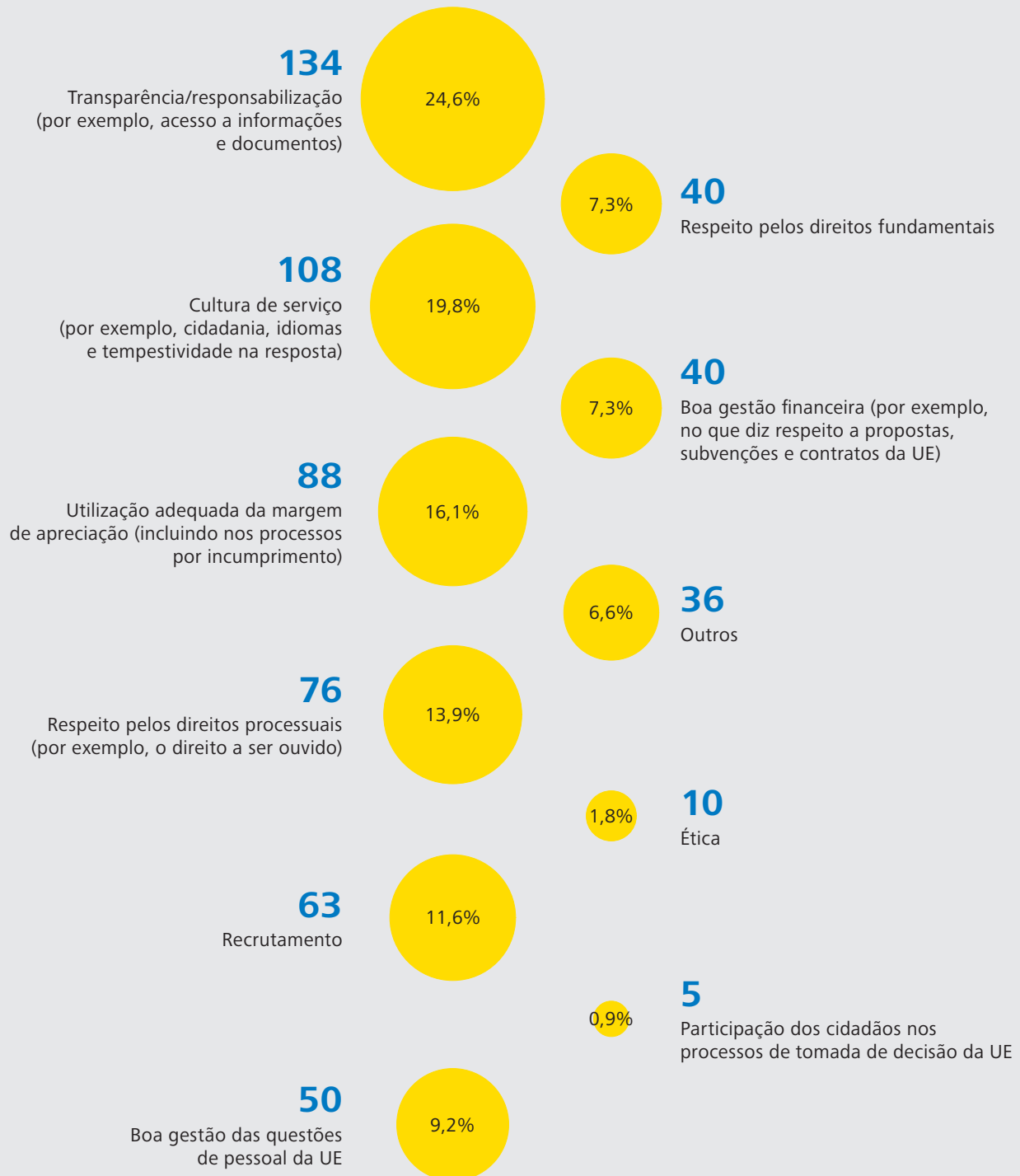
4.2. Contra quem?

Os inquéritos realizados pela provedora de Justiça europeia em 2018 visaram as seguintes instituições



4.3. Por que motivo?

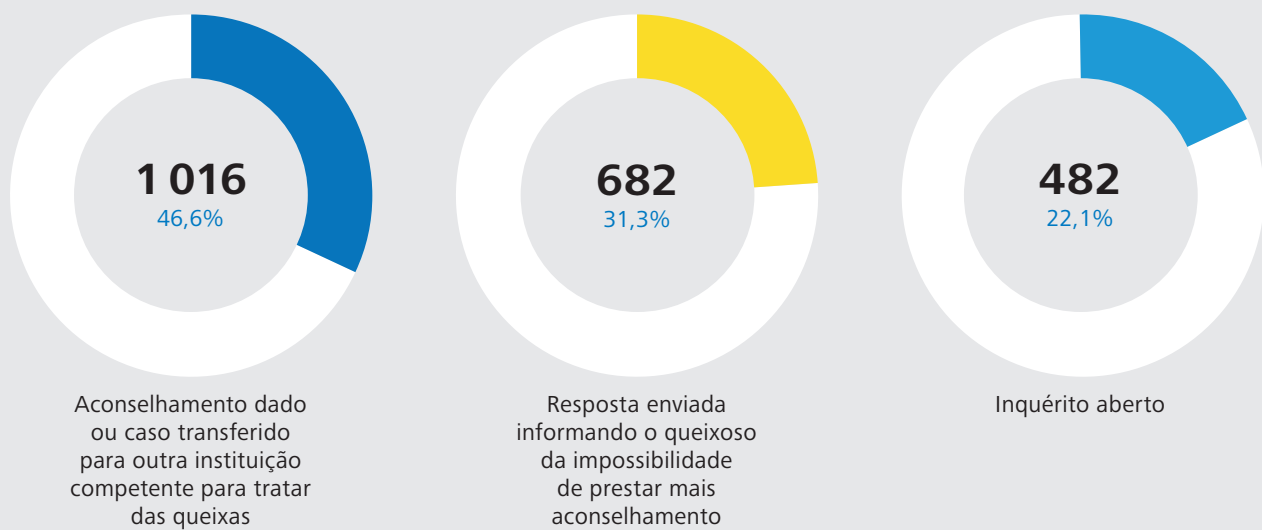
Tema dos inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2018



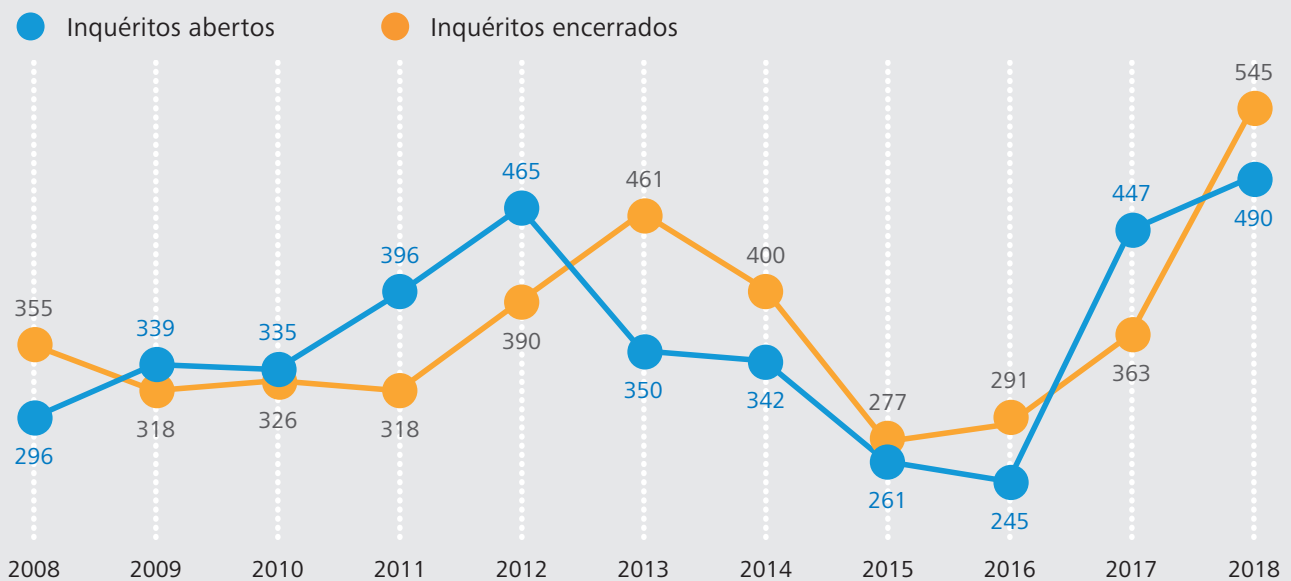
Nota: Em alguns casos, a provedora de Justiça encerrou inquéritos que envolviam dois ou mais temas. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

4.4. Resultados alcançados

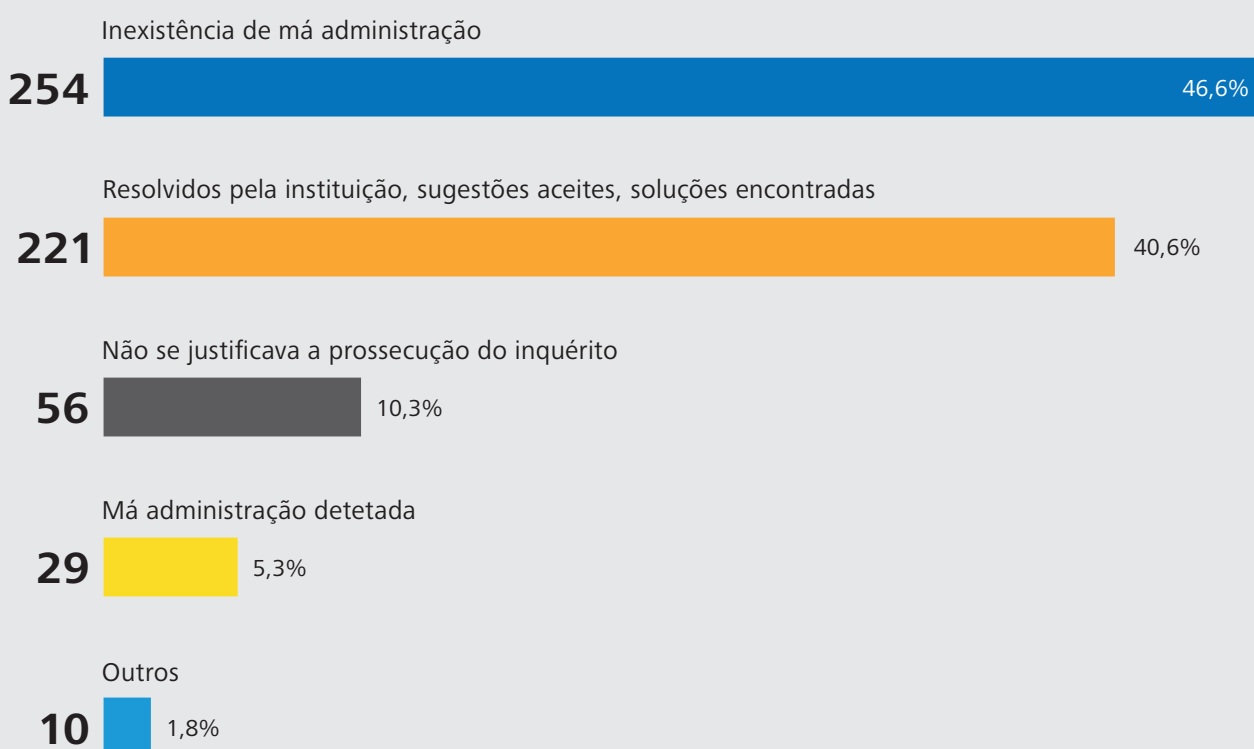
Atuação da provedora de Justiça europeia em relação às queixas recebidas em 2018



Evolução do número de inquéritos realizados pelo provedor de Justiça europeu

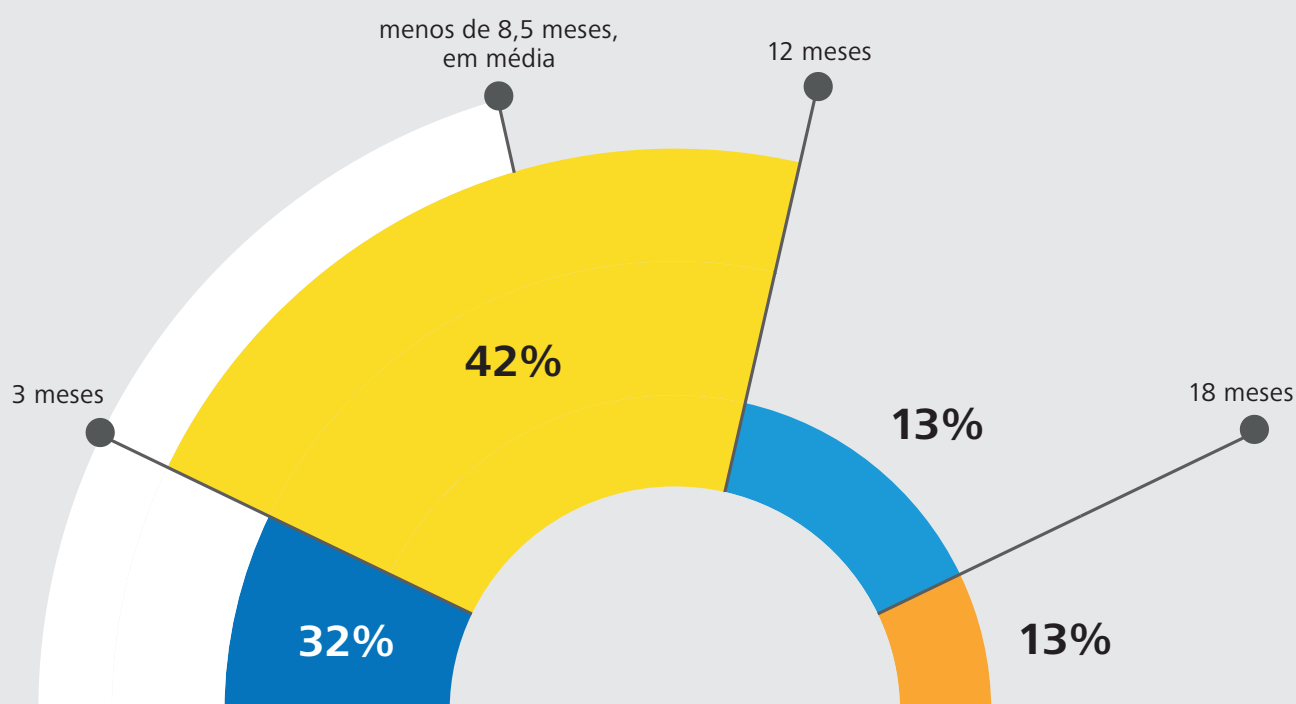


Resultados dos inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2018



Nota: Em alguns casos, a provedora de Justiça encerrou inquéritos por dois ou mais motivos. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

Duração do inquérito nos casos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2018



- Casos encerrados num prazo de 12 a 18 meses
- Casos encerrados num prazo de 3 a 12 meses
- Casos encerrados num prazo de 12 a 18 meses
- Casos encerrados num prazo superior a 18 meses¹

1. Alguns casos complexos exigem várias rondas de consultas com o queixoso e a instituição em causa: as novas disposições de execução deverão reduzir a duração das investigações.

4.5. Cumprimento das propostas da provedora de Justiça

No contexto dos inquéritos, a provedora de Justiça pode apresentar propostas aos órgãos e instituições de UE sobre como abordar um problema ou como melhorar as práticas administrativas. Essas propostas assumem a forma de soluções, recomendações e sugestões.

Todos os anos, a provedora de Justiça realiza uma análise exaustiva do modo como as instituições respondem às suas propostas que resultam dos inquéritos encerrados no ano anterior. Esta análise, que inclui as taxas de cumprimento e outros exemplos concretos que permitem demonstrar o impacto e a relevância do trabalho da provedora, é publicada no relatório anual *Putting it right?*.

Em 2017, as instituições da UE cumpriram as propostas da provedora em 81% dos casos, uma ligeira descida face aos 85% de 2016. As instituições reagiram positivamente a 80 das 99 propostas de melhoria sugeridas pela provedora de Justiça. Houve ainda 148 casos em que a provedora de Justiça considerou que as instituições tinham tomado medidas para melhorar a sua forma de trabalhar. Oito das 14 instituições apresentaram uma taxa de cumprimento de 100%, ao passo que a Comissão Europeia — a que corresponde a maioria dos casos — tem uma taxa de cumprimento de 76%.

O relatório respeitante a 2018 estará disponível no final de 2019.

5

Recursos

5.1. Orçamento

O orçamento do provedor de Justiça europeu constitui uma secção independente do orçamento da União Europeia. Está dividido em três títulos. O título 1 inclui os vencimentos, os subsídios e outras despesas de pessoal. O título 2 abrange as despesas com edifícios, mobiliário, equipamentos e despesas de funcionamento diversas. O título 3 contém as despesas resultantes das funções gerais desempenhadas pela instituição. Em 2018, as dotações orçamentadas ascenderam a 10 837 545 euros.

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos, o auditor interno do provedor de Justiça europeu realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras do gabinete. À semelhança de outras instituições da União Europeia, a instituição do provedor de Justiça também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

5.2. Utilização dos recursos

Todos os anos, o provedor de Justiça adota um [plano de gestão anual](#), que identifica as ações concretas que o seu gabinete tem de empreender para cumprir as prioridades e os objetivos da estratégia quinquenal da provedora de Justiça europeia «[Rumo a 2019](#)». O Plano de Gestão Anual de 2018 é o quarto a ter por base esta estratégia.

A instituição conta com pessoal multilíngue e altamente qualificado, o que lhe permite assegurar um tratamento adequado das queixas sobre má administração nas 24 línguas oficiais da UE e sensibilizar os cidadãos para o trabalho da provedora de Justiça. Em 2018, a provedora de Justiça contava com 65 funcionários.



Cesira D'Aniello, secretária-geral do Gabinete do Provedor de Justiça Europeu.

Em setembro de 2018, Cesira D'Aniello juntou-se ao gabinete na qualidade de secretária-geral, substituindo Beate Gminder, que saiu para assumir novas responsabilidades na Comissão Europeia.

No [sítio Web do provedor de Justiça europeu](#) estão disponíveis informações pormenorizadas sobre a estrutura dos serviços do provedor de Justiça e as atribuições de cada secção.

Como contactar
o provedor
de Justiça europeu

Por telefone

+33 (0)3 88 17 23 13

Por correio eletrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Os nossos escritórios



Estrasburgo

Endereço postal

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

Endereço para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Em linha

Sítio Web: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelas

Endereço postal

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Endereço para visitantes

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

O presente *Relatório Anual* encontra-se publicado na Internet no seguinte endereço:

www.ombudsman.europa.eu

© União Europeia, 2019

Todas as fotografias e imagens © União Europeia, exceto a capa (© Anthony SEJOURNE/iStock).

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

Tipos de letra FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-009-8	ISSN 1680-3884	doi:10.2869/5739	QK-AA-19-001-PT-C
PDF	ISBN 978-92-9483-057-9	ISSN 1680-399X	doi:10.2869/13067	QK-AA-19-001-PT-N
HTML	ISBN 978-92-9483-032-6	ISSN 1680-399X	doi:10.2869/402639	QK-AA-19-001-PT-Q

Se deseja uma versão impressa da presente publicação,
queira contactar o Gabinete do Provedor de Justiça Europeu.

