



Provedor de Justiça Europeu

Estratégia da Provedora de Justiça Europeia «Rumo a 2024»

Sustentar o Impacto

Dezembro de 2020

PT



Índice

PREÂMBULO	2
1. MISSÃO	4
2. A ESTRATÉGIA	6
OBJETIVO 1 - ALCANÇAR UM IMPACTO DURADOURO NA ADMINISTRAÇÃO DA UE	7
OBJETIVO 2 - ASSEGURAR RELEVÂNCIA REAL PARA OS CIDADÃOS EUROPEUS	7
OBJETIVO 3 - AUMENTAR A SENSIBILIZAÇÃO DOS CIDADÃOS PARA O NOSSO TRABALHO	8
OBJETIVO 4 – CONTINUAR A MELHORAR A NOSSA EFICIÊNCIA	8
3. EXECUÇÃO E MEDIÇÃO	9



Preâmbulo

A pandemia de 2020 veio reorientar a atenção pública e política para a importância vital da administração pública.

Quando a COVID-19 chegou pela primeira vez à Europa, foram predominantemente os serviços públicos a serem solicitados para proteger os cidadãos em todos os setores das nossas vidas desde a saúde ao emprego.

Nalguns países, a crise expôs as deficiências nesses serviços ou o grau em que foram dilapidados ou negligenciados no passado. Noutros, foram os serviços públicos robustos apoiados por administrações eficazes que ajudaram a atenuar alguns dos piores impactos sobre a sua população.

Mas embora a maioria dos cidadãos tenha procurado imediatamente as suas próprias administrações para obter ajuda, a crise também concentrou a atenção na administração da UE, predominantemente em relação à sua função de proteção da saúde pública, mas também no atinente à forma como irá gerir a distribuição dos fundos de recuperação da pandemia nos próximos anos.

O papel da Provedora de Justiça ao longo desses anos será ajudar a administração, tanto quanto possível, a enfrentar esses e outros desafios em nome dos cidadãos e residentes da UE. A estratégia descreve a abordagem que a Provedoria de Justiça assumirá.

Prosseguimos a nossa missão, ao abrigo do meu mandato até 2024, com sólidas bases estabelecidas. O nosso impacto ao longo dos últimos sete anos foi significativo. A Provedoria de Justiça é cada vez mais rapidamente contactada quando surgem questões de grande interesse público. Tal salienta a medida na qual somos percecionados como uma instituição de confiança, independente e eficiente que obtém resultados. A administração responde positivamente às nossas intervenções e a nossa relevância é visível e reconhecida pelas nossas várias partes interessadas.

Revisamos as nossas práticas de trabalho e continuaremos a esforçarmo-nos para ser um bom exemplo de boa administração. A nova Direção de casos irá racionalizar o nosso trabalho e certificar-se que os colegas exercem funções que melhor se adequam às suas competências e interesses.

À medida que implementamos a estratégia, estamos firmemente posicionados para atuar como uma força positiva na assistência à administração da UE nos anos que temos pela frente, que vão ser muito difíceis. Somos uma pequena instituição com um grande mandato e esta estratégia reflete a nossa ambição de sermos bem-sucedidos na máxima medida do possível na missão de proteger os cidadãos, que nos foi confiada pelos Tratados da UE e pela Carta dos Direitos Fundamentais.

Emily O'Reilly



Tratado de Maastricht 1992

Artigo 8.º

1. É instituída a cidadania da União.

Artigo 8.º-D

Qualquer cidadão da União goza do direito de petição ao Parlamento Europeu, nos termos do disposto no artigo 138.º-D.

Qualquer cidadão da União pode dirigir-se ao Provedor de Justiça nos termos do disposto no artigo 138.º-E.

Parlamento Europeu, resolução plenária (1994/2160)

1. Entende que, para melhorar as relações entre os cidadãos europeus e as instituições da Comunidade Europeia, é necessário que as mesmas se baseiem no respeito dos direitos dos cidadãos europeus e, consequentemente, é de opinião que a instituição da Provedoria de Justiça permitirá:

(a) proteger os direitos dos cidadãos europeus contra casos de má administração por parte das instituições europeias;

(b) reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos europeus;

2. Entende que a Comissão das Petições e a Provedoria de Justiça constituem, juntas, um sistema eficaz para a defesa dos interesses dos cidadãos em questões que se integrem nos domínios de atividade da Comunidade Europeia, contribuindo assim para a melhoria do funcionamento democrático da Comunidade;



1. Missão

A nossa missão é ajudar a apoiar a cidadania europeia.

Fazemo-lo ouvindo os cidadãos, as nossas partes interessadas e trabalhando com as instituições da UE para ajudar a criar uma administração mais responsável, transparente, ética e eficaz.

A nossa estratégia no contexto dos desafios atuais da UE

O ano de 2020 foi dominado pela pandemia de **COVID-19** com um enorme e óbvio impacto no trabalho de toda a administração. A pandemia e as suas repercussões continuarão a curto e médio prazo com consequências durante vários anos.

A UE está também a enfrentar outros desafios:

- O ceticismo interno em relação à UE, aliado ao aumento do sentimento nacionalista extremo e regimes políticos autocráticos, é uma característica cada vez mais presente da Europa contemporânea. Outras forças globais ameaçam a visão fundadora europeia do multilateralismo.
- Nesta «UE mais geopolítica», a administração da UE está a tornar-se cada vez mais envolvida «no terreno» relativamente a questões como migração, segurança e até mesmo saúde. Trata-se de algo desafiante para uma administração da UE tradicionalmente centrada num papel técnico e regulamentar. As agências da UE, por exemplo, têm um papel mais alargado «direto» em relação à proteção dos [migrantes no Mediterrâneo](#) enquanto a Comissão Europeia, pela primeira vez, criou uma [reserva UE de dotações médicas](#).
- Ao mesmo tempo, a UE está a enfrentar vários desafios políticos: a emergência climática, o Estado de direito, problemas no seio da União, a crise migratória, o Brexit, os litígios comerciais mundiais e os desafios digitais, nomeadamente uma vigilância e concorrência em matéria de IA global crescentes.
- Embora um papel regularizador da UE seja agora [amplamente reconhecido](#), tal torna as questões de transparência e ética dos grupos de interesse ainda mais pertinente em relação à proteção do interesse público. Se a UE estabelecer normas elevadas neste domínio, pode estabelecer a norma mundial para a transparência e ética dos grupos de interesse, um exemplo da utilização positiva e influenciadora do seu poder persuasor.
- O plano de recuperação económica da COVID-19 da UE - que inclui a contração comum de financiamento - representa num novo capítulo na sua evolução. Tal cria expectativas do público, mas também preocupações sobre a forma como as verbas são gastas. Os cidadãos terão de saber o onde, como e porquê da distribuição dos fundos de recuperação. Têm também o direito de responsabilizar as instituições da UE por essa despesa, algo que apenas será alcançado se existirem os níveis apropriados de transparência.
- Por último, os europeus têm cada vez mais expectativas mais elevadas em relação às administrações públicas, e muitas vezes esperam respostas imediatas às suas preocupações. Tendo em conta a tecnologia e ferramentas de redes sociais contemporâneas, os cidadãos têm menos tolerância a atrasos da administração pública.



Implicações no nosso trabalho

- A pandemia de COVID-19 aumentou as preocupações e os receios dos cidadãos, colocou os orçamentos públicos sob pressão e tem consequências graves para as administrações públicas na Europa e outras partes do mundo. A administração da UE tem de responder a este desafio e temos de fazer a parte que nos cabe na ajuda não apenas aos cidadãos e residentes europeus, mas também às instituições da UE, tanto quanto nossa capacidade o permitir.
- Reconhecemos que a UE tem, de um modo geral, elevadas normas de administração, ética e transparência, quando comparado com outros intervenientes mundiais e até mesmo muitos Estados-Membros. Todavia, as instituições da UE - atuando como exemplos a seguir - devem elas próprias estabelecer normas administrativas mundiais. A democracia pluralista faz parte daquilo que distingue a Europa de muitos outros no mundo e uma boa administração constitui um apoio vital para as nossas estruturas democráticas.
- A UE já fixou para si própria o objetivo de transformar a Europa de uma forma ecológica digital e justa. O primeiro [Relatório de perspetiva estratégica](#) da Comissão Europeia, que prevê uma perspetiva de longo prazo em matéria de elaboração de políticas da UE, vê este objetivo através do prisma da resiliência.

«A resiliência é não só a capacidade de resistir e enfrentar desafios, mas também de passar por transições de uma forma sustentável, justa e democrática.»

O relatório salienta vários pontos fortes e vulnerabilidades da UE durante a crise de COVID-19. A Provedora de Justiça considera que a elevada qualidade da administração da UE é um ponto forte, mas as suas vulnerabilidades incluem a falta de participação dos cidadãos e o potencial de influência indevida dos grupos de interesse. A legitimidade é aumentada pela transparência e participação - a sua ausência fragiliza-a.

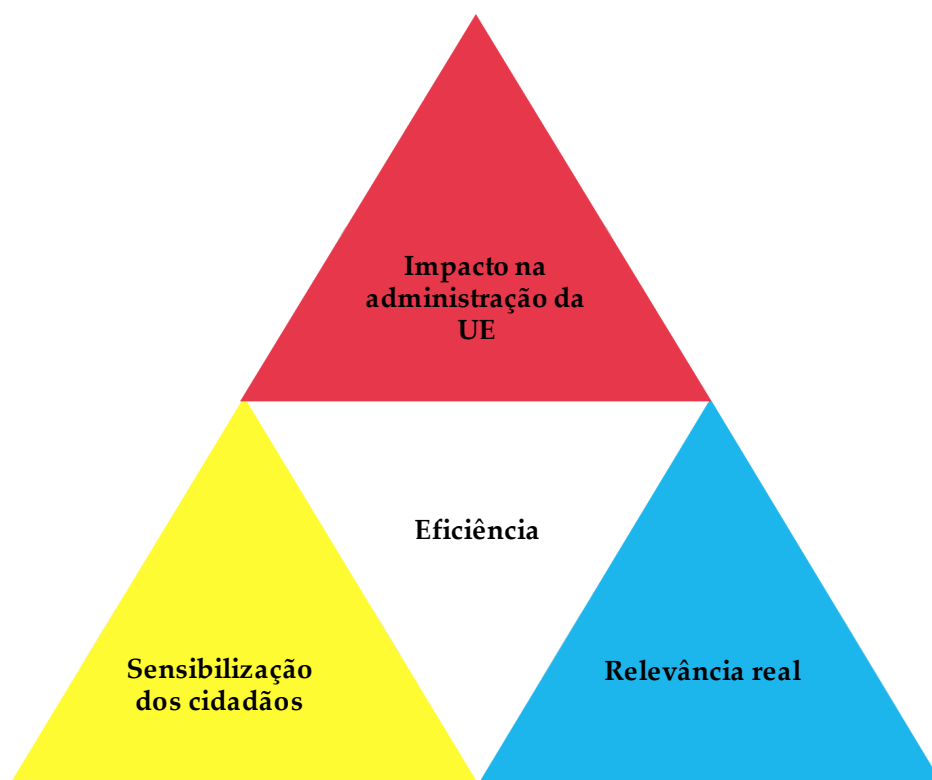
Para que a UE se torne mais resiliente, a administração da UE deve tornar-se mais resiliente através do reforço da sua transparência, ética e responsabilidade democrática. Tem de perceber e atuar com base nos ensinamentos das ligações entre a sua ausência e o aumento do euroceticismo.



2. A Estratégia

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

1. Pretendemos alcançar um **impacto positivo duradouro** sobre a administração da UE, em prol de todos os cidadãos e residentes europeus.
2. Para ajudar a consegui-lo, o nosso trabalho deve continuar a ter **relevância real** para todos nós.
3. Para permitir este impacto, devemos continuar a aumentar a **sensibilização dos cidadãos** para o nosso trabalho a nível da Europa.
4. Tendo em conta os nossos recursos limitados, nos últimos anos tornámo-nos mais **eficientes**. Não obstante, é possível fazer mais.



A nossa estratégia serve diversos objetivos:

1. Cria um entendimento consensual entre todo o pessoal daquilo que estamos a fazer e porquê;
2. Fixa objetivos a serem alcançados através de cada *Plano de gestão anual*;
3. Proporciona um quadro plurianual para uma utilização eficiente dos nossos recursos;
4. Ajuda a aumentar a nossa transparência externa e responsabilidade.



Objetivo 1 - alcançar um impacto duradouro na administração da UE

Prioridades

1. Assumir uma posição de liderança enquanto uma autoridade reconhecida, de confiança e independente em matérias pertinentes para o mandato da Provedora de Justiça Europeia.
2. Identificar qual a melhor forma de ajudar a administração da UE a aprender os ensinamentos da crise de COVID-19 e tornar-se mais resiliente.
3. Usar em toda a plenitude as competências formais e de influência da Provedora de Justiça Europeia para alcançar resultados positivos e melhorias na administração da UE.
4. Desenvolver um acompanhamento mais sistemático e substantivo do nosso trabalho. Rever a forma como avaliamos o impacto a longo prazo das nossas recomendações, sugestões e qualquer outro instrumento que utilizamos para influenciar mudanças positivas.
5. Reforçar a cooperação e o diálogo com as instituições da UE, a fim de assegurar a melhoria contínua das práticas administrativas criando confiança e colaboração empenhada.

Objetivo 2 - assegurar relevância real para os cidadãos europeus

Prioridades

1. Continuar a ajudar as pessoas que procuram obter reparação e a identificar e investigar proativamente domínios de importância fundamental para os cidadãos e residentes europeus, que sirvam para eventuais inquéritos e iniciativas sistémicos.
2. Aumentar o nosso conhecimento sobre a dinâmica de mudança da UE e o contexto político, social, económico e jurídico em que atuamos e, se for caso disso, participar em debates e desenvolvimentos sobre a democracia europeia e contribuir para os mesmos.
3. Identificar as tendências sistémicas na administração pública, a nível da UE e nacional, ao longo de vários anos, por exemplo, *teletrabalho*, *cidadania digital*, [*utilização de IA*](#). Refletir e extrair conclusões relativamente às implicações para a democracia europeia.
4. Colaborar e aprender com as nossas partes interessadas, nomeadamente investigadores académicos e peritos jurídicos de topo da Europa.
5. Cooperar com a [*Rede Europeia de Provedores de Justiça*](#), outros organismos dos Estados-Membros e redes e organizações internacionais na identificação e promoção dos mais elevados padrões e melhores práticas em relação, por exemplo, aos direitos humanos ou a questões de governação.



Objetivo 3 - aumentar a sensibilização dos cidadãos para o nosso trabalho

Prioridades

1. Assegurar que continuamos a comunicar o nosso trabalho em linha e fora de linha de uma forma clara, utilizando linguagem acessível, fácil de compreender e convincente.
2. Continuar a cooperar com o Parlamento Europeu e as suas comissões em torno do vasto conjunto de questões de interesse comum, mantendo sempre nossa independência.
3. Desenvolver uma abordagem participativa com as nossas partes interessadas e multiplicadores, tais como organizações da sociedade civil, meios de comunicação social, empresas e outras organizações.
4. Cooperar com as nossas partes interessadas e outras organizações pertinentes para o nosso trabalho, tanto quanto possível, para facilitar a igualdade de acesso¹ às instituições da UE por parte dos grupos mais sub-representados na Europa.
5. Expandir o nosso trabalho com a [CNUDDP](#), para ajudar a administração da UE a tornar-se um líder mundial enquanto empregador de pessoas com deficiência.

Objetivo 4 – continuar a melhorar a nossa eficiência

Prioridades

1. Assegurar que os recursos orçamentais do Provedor de Justiça estejam em conformidade com a presente estratégia.
2. Continuar a melhorar tanto quanto possível os nossos processos, a fim de maximizar a eficácia e eficiência do nosso trabalho, por exemplo recorrendo à digitalização. Se for caso disso, ponderar a adoção de soluções das administrações da UE de maior dimensão.
3. Incentivar uma cultura interna de transparência, ética, inovação e serviço ao cidadão.
4. Continuar a desenvolver a Provedoria de Justiça como um local atrativo, dinâmico e importante para trabalhar para pessoas motivadas, talentosas e ambiciosas.
5. Continuar a estruturar a nossa instituição, processos de trabalho e alcance de uma forma flexível e adaptativa, testando e aprendendo, simultaneamente, novas formas de causar um impacto².

¹ Ver o artigo 9.º do TUE

² Para uma contextualização, leia aqui sobre «: <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Execução e medição

As ações concretas para realizar os objetivos e prioridades acima descritos são programadas e avaliadas anualmente através do *Plano de Gestão Anual* (PGA) e do *Relatório Anual de Atividades* (RAA). Alguns objetivos são alcançados no decurso do nosso trabalho de tratamento de reclamações, que se deve nortear pela presente estratégia. No período abrangido pela atual estratégia, o procedimento de adoção do PGA será como segue:

Todos os outonos, a secretária-geral da Provedora de Justiça convida a equipa de liderança, com contribuições do pessoal, a propor ações concretas para aplicar a estratégia com base nos recursos financeiros e humanos que previsivelmente serão colocados à disposição da Provedoria de Justiça no ano seguinte. As propostas explicarão:

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

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

Avaliação, medição e comunicação de informações

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

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

ICD	Avaliação	Metas	Objetivos estratégicos
ICD 1	Porcentagem de queixas no âmbito do mandato	35 %	Relevância real Sensibilização dos cidadãos
ICD 2	Número de inquéritos abertos em casos de interesse público (queixas, inquéritos estratégicos e iniciativas estratégicas)	50	Impacto sobre a administração da UE Relevância real
ICD 3	Taxa de aceitação (resultados do ano anterior - indicador composto) Taxa de acompanhamento positivo para propostas de solução, recomendações e sugestões		Impacto sobre a administração da UE Relevância real
	3a - Taxa de aceitação geral	80 %	
	3b - Taxa de aceitação em casos de interesse público	80 %	
	3c - Taxa de aceitação em casos relacionados com a Covid-19 (enquanto relevantes)	80 %	
ICD 4	Perceção das nossas principais partes interessadas (taxa de avaliação positiva)	A determinar em 2021	Impacto sobre a administração da UE Relevância real



ICD	Avaliação	Metas	Objetivos estratégicos
ICD 5	Atividades Web (indicador composto) 5a- Visitas ao sítio Web 5b - Recomendações dadas pelo guia interativo para contactar um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça	500 000 8000	Sensibilização dos cidadãos Relevância real
ICD 6	Atividades nas redes sociais (indicador composto) 6a - Aumentar os seguidores nas redes sociais Twitter LinkedIn Instagram 6b - Número de visitas ao sítio Web através de ligações publicadas nos nossos canais de redes sociais	+10 % +25 % +45 % 1 200	Sensibilização dos cidadãos Relevância real
ICD 7	Tratamento de queixas e inquéritos (indicador composto) 7a- Percentagem de casos em que a decisão de admissibilidade é tomada no prazo de um mês 7b - Duração média dos inquéritos 7c - Taxa de resolução (casos encerrados comparativamente com novos casos registados no período de referência)	95 % 150 dias 100 %	Eficiência
ICD 8	Execução orçamental (objetivo composto) 8a- Taxa de execução orçamental 8b - Percentagem de pagamentos efetuados no prazo de 30 dias	94 % 100 %	Eficiência
ICD 9	Gestão de Recursos Humanos (indicador composto) 9a - Taxa de ocupação de lugares do quadro de pessoal 9b - Percentagem de mão-de-obra dedicada a atividades principais 9c - Número médio de dias de formação por membro do pessoal	98 % 65 % 5	Eficiência



Provedor de Justiça Europeu

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

Tel.: + 33 (0)3 88 17 23 13
Fax: + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© União Europeia, 2020
É autorizada a reprodução para fins
pedagógicos e não comerciais, desde
que a fonte seja mencionada.