



Provedor de  
Justiça Europeu

# GERAR CONFIANÇA, PROMOVER MUDANÇA

Estratégia do Provedor de Justiça  
Europeu para o mandato de  
2025-2029



Provedor de  
Justiça Europeu

# Índice

<b>Introdução</b>	<b>2</b>	<b>Objetivos</b>	<b>8</b>
		1. Capacitar os cidadãos	9
		2. Promover mudanças positivas	10
		3. Reforçar parcerias	11
		4. Promover a qualidade e eficiência operacionais	12
<b>Missão</b>	<b>4</b>	<b>Execução</b>	<b>13</b>
<b>Visão</b>	<b>4</b>		
<b>Princípios e valores</b>	<b>4</b>		
Os nossos <b>PRINCÍPIOS</b> orientadores	6		
Os nossos <b>VALORES</b> essenciais	7		

# Introdução

O Provedor de Justiça Europeu trata de queixas e conduz inquéritos sobre casos de alegada má administração nas atividades das instituições, órgãos e organismos da União Europeia (doravante designados por «instituições, órgãos e organismos da UE»), com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das respetivas funções jurisdicionais.

Este papel importante oferece às pessoas e organizações uma via de recurso em situações em que consideram que as suas queixas permanecem sem resposta por parte das instituições em causa. O Provedor de Justiça tem igualmente competência para conduzir inquéritos por sua própria iniciativa e para interagir com instituições, órgãos e organismos da UE e outras partes interessadas, a fim de identificar proativamente áreas de melhoria e abordar questões sistémicas. Ao fazê-lo, o Provedor de Justiça contribui para assegurar uma boa governação e, assim, para reforçar as normas e os valores democráticos em que assenta a União Europeia.

Desde a criação do Gabinete em 1995, o Provedor de Justiça analisou mais de **68 000 queixas** e realizou cerca de **10 000 inquéritos**.

Com base na experiência e nas realizações dos meus antecessores, e tendo em conta os principais desafios geopolíticos que a União Europeia enfrenta atualmente, a minha ambição é defender os direitos das pessoas e das organizações. Pretendo atuar como uma verdadeira ponte entre estas e a União Europeia, reforçando a confiança na governação democrática da UE e garantindo que as instituições, órgãos e organismos da UE respeitam os mais elevados padrões de boa governação.

Isto implicará:

- colocar os direitos dos cidadãos no centro da nossa ação;
- atuar não apenas de forma reativa, mas também proativa e estratégica para alcançar mudanças positivas; e
- promover um diálogo construtivo com as instituições, órgãos e organismos da UE, bem como interagir com outras partes interessadas relevantes.

A presente *Estratégia*, elaborada na sequência de amplas consultas internas, define a forma como a minha Instituição tenciona concretizar estes objetivos nos próximos anos, bem como os princípios e valores que orientarão o nosso trabalho.

Teresa Anjinho, Provedora de Justiça Europeia



Outubro 2025



## Missão

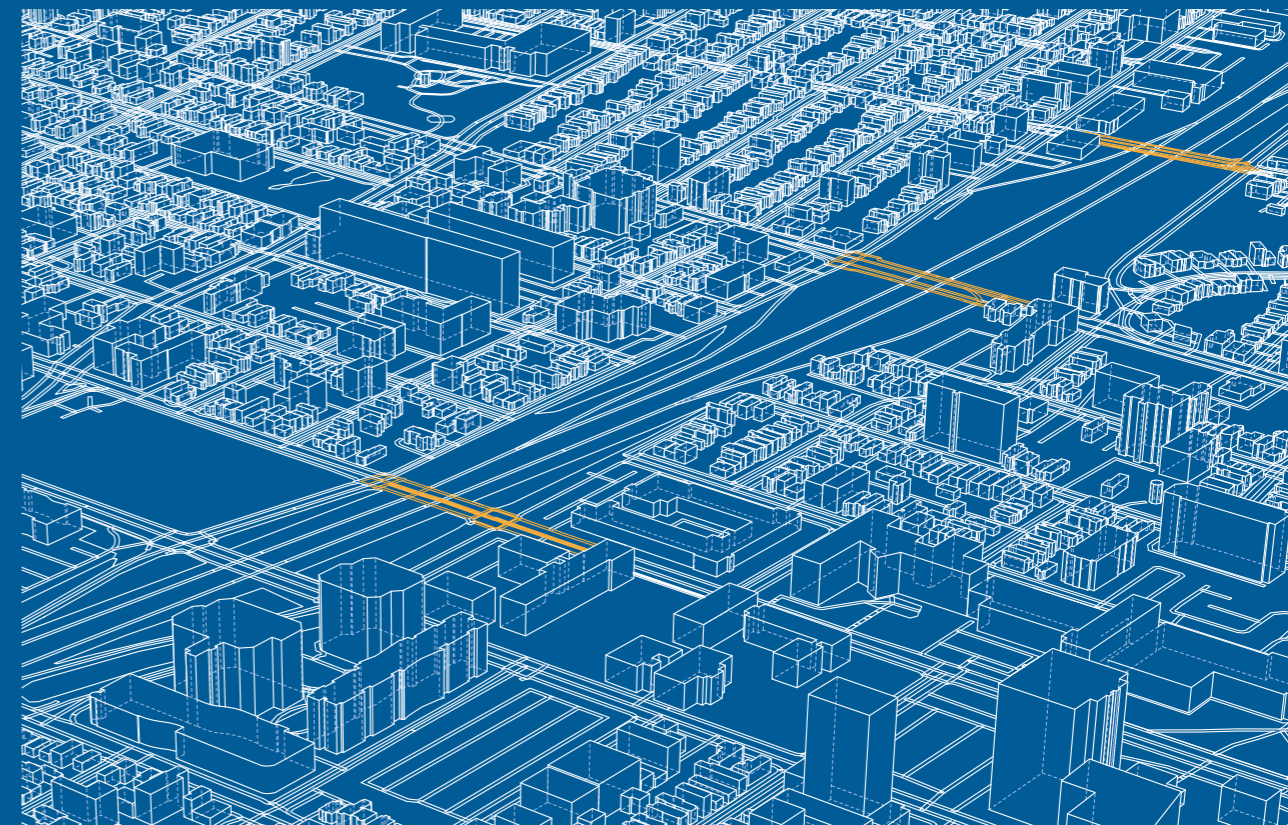
A nossa missão é contribuir para resolver queixas e assegurar que a administração da UE aplica os mais elevados padrões de integridade, transparência, responsabilização e capacidade de resposta. Fazemo-lo colocando os cidadãos e os seus direitos no centro da nossa ação e promovendo um diálogo construtivo com as instituições, órgãos e organismos da UE, bem como interagindo com outras partes interessadas relevantes.

## Visão

Ser reconhecido como um defensor de confiança dos direitos e dos princípios que sustentam o funcionamento democrático da UE e como um agente de mudança positiva.

## Princípios e valores

Os nossos princípios orientadores e valores constituem a base da forma como desenvolvemos o nosso trabalho e interagimos com as partes interessadas.





## Os nossos **PRINCÍPIOS** orientadores

Estes princípios moldam as nossas decisões e interações a todos os níveis

### **INTEGRIDADE**

atuamos de forma ética e respeitamos os mais elevados padrões de conduta profissional.

### **JUSTIÇA**

esforçamo-nos por garantir que as pessoas e as organizações são tratadas de forma justa, equitativa e com o devido respeito.

### **IMPARCIALIDADE**

tratamos todas as partes de forma igual e objetiva, isentos de preconceitos e influências indevidas.

### **INDEPENDÊNCIA**

desempenhamos o nosso trabalho de forma autónoma, garantindo credibilidade e confiança.

### **RESPONSABILIZAÇÃO**

assumimos a responsabilidade e respondemos pelas nossas ações e decisões.

### **RESPEITO**

tratamos todos com dignidade, valorizando a diversidade de perspetivas e experiências.

### **ABERTURA**

promovemos a transparência e uma comunicação clara, tanto no seio da nossa instituição como externamente.

### **INCLUSÃO**

esforçamo-nos por garantir que os nossos serviços são acessíveis e respondem às necessidades de todos os cidadãos.

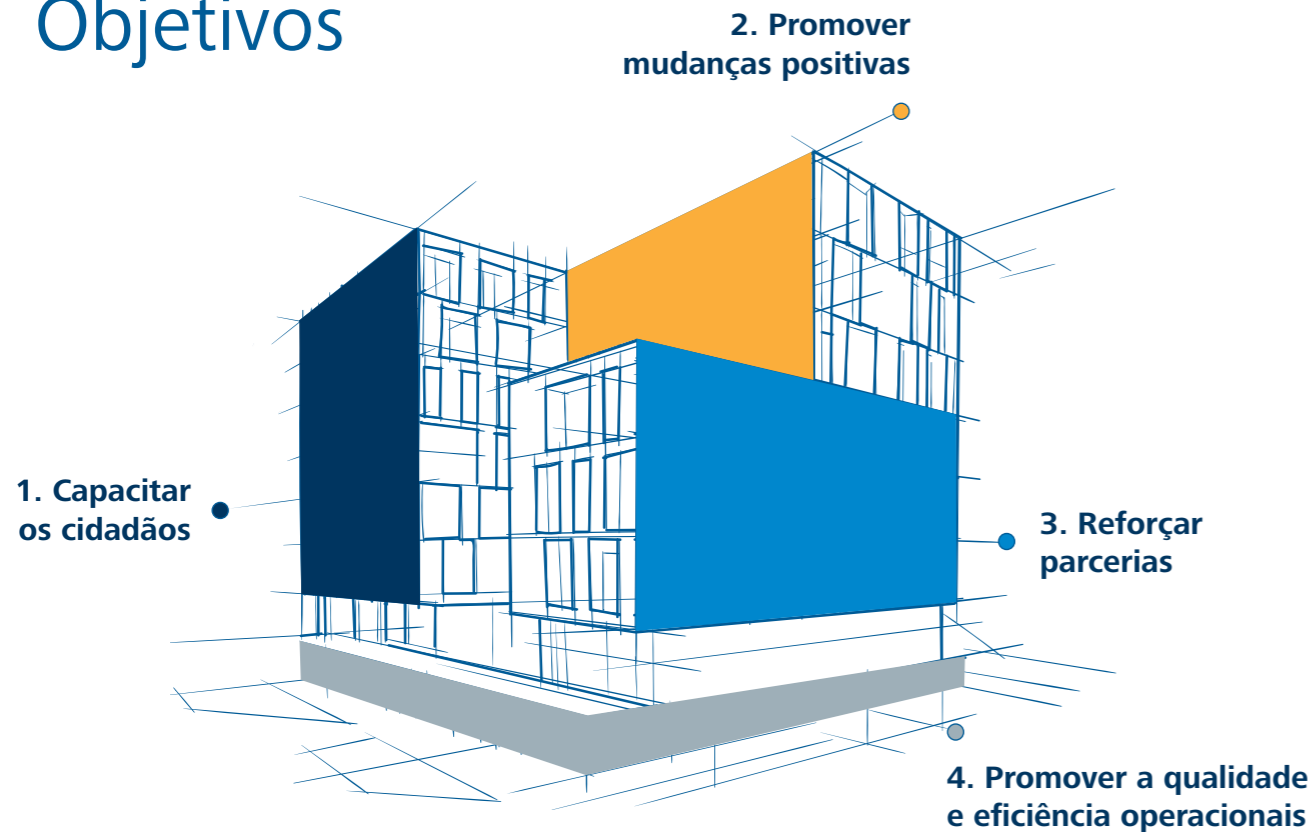
### **COLABORAÇÃO**

promovemos um diálogo construtivo e a cooperação com instituições e partes interessadas.

### **EFICIÊNCIA**

procuramos gerar impacto através da utilização atempada e adequada dos nossos recursos.

# Objetivos



## 1. Capacitar os cidadãos

**Objetivo:** Sensibilizar os cidadãos e a sociedade civil para o papel do Provedor de Justiça Europeu e garantir que as suas vozes são ouvidas e os seus direitos respeitados.

- Explorar novas formas de aumentar a o conhecimento do trabalho do Provedor de Justiça Europeu, o nosso papel e os direitos das pessoas e das organizações de recorrer a nós.
- Adotar uma abordagem direcionada para envolver os cidadãos que pertencem a categorias sub-representadas.
- Garantir que as nossas plataformas de comunicação são fáceis de utilizar e acessíveis ao maior número possível de utilizadores.
- Comunicar sobre o nosso trabalho de forma a salientar a importância de uma boa governação, bem como a independência da Instituição e o seu papel de defensor dos direitos dos cidadãos.
- Promover uma tomada de decisão da UE transparente, inclusiva e responsável, através de consultas públicas significativas sobre políticas que apoiem a participação dos cidadãos.
- Utilizar todo o leque de competências do Provedor de Justiça para tratar das questões que nos são apresentadas, incluindo as relacionadas com as atividades da UE em países terceiros.

## 2. Promover mudanças positivas

**Objetivo:** *Sensibilizar os cidadãos e a sociedade civil para o papel do Provedor de Justiça Europeu e garantir que as suas vozes são ouvidas e os seus direitos respeitados.*

- Continuar a apresentar propostas de solução, sugestões de melhoria e recomendações dirigidas às instituições da UE em tempo útil, de forma clara e devidamente fundamentada, assegurando que as nossas decisões são bem argumentadas e sólidas.
- Monitorizar e acompanhar para garantir que as nossas propostas de solução, sugestões de melhoria e recomendações são implementadas.
- Concentrar o nosso trabalho estratégico em áreas que sejam do interesse público, que acrescentem valor e que sejam exequíveis para a Instituição.
- Comunicar sobre o nosso trabalho de forma a salientar a importância de uma boa governação, bem como a independência da Instituição e o seu papel de defensor dos direitos dos cidadãos.
- Evidenciar o impacto do trabalho do Provedor de Justiça, nomeadamente através da publicação dos resultados dos inquéritos, de relatórios temáticos e de orientações.
- Tirar partido do poder de supervisão do Parlamento Europeu para apoiar e reforçar as conclusões do Provedor de Justiça e chamar a atenção para questões-chave de interesse público.

## 3. Reforçar parcerias

**Objetivo:** *Estabelecer e desenvolver relações de colaboração com as partes interessadas que possam apoiar e reforçar a eficácia do Provedor de Justiça na proteção dos direitos dos cidadãos e na promoção de uma boa governação.*

- Reforçar as relações de trabalho com as instituições, órgãos e organismos da UE, garantindo que o papel do Provedor de Justiça é compreendido e respeitado, contribuindo para obter soluções rápidas e justas para as queixas e para promover boas práticas administrativas.
- Aumentar a colaboração com a Rede Europeia de Provedores de Justiça como forma de assegurar uma melhor proteção dos direitos dos cidadãos da UE e de amplificar as questões fundamentais relacionadas com a democracia, o Estado de direito e os direitos fundamentais a nível da UE e nacional.
- Promover a cooperação com organizações internacionais envolvidas na defesa dos direitos humanos e do Estado de direito, como o Conselho da Europa, o Tribunal Europeu dos Direitos Humanos e as Nações Unidas.
- Interagir com organizações da sociedade civil e ONG e recolher informações sobre as preocupações do público.
- Colaborar com instituições académicas e redes de investigação para promover o papel do Provedor de Justiça na melhoria da governação.

**Objetivo:** Construir uma Instituição orientada para o futuro, adaptável e com espírito de serviço, que seja um exemplo de boas práticas, adote a inovação e permaneça atenta às tendências e necessidades de evolução.

- Rever e adaptar continuamente os nossos processos para simplificar as operações e assegurar flexibilidade e capacidade de resposta.
- Reforçar as nossas ferramentas digitais e explorar de que forma a inteligência artificial pode contribuir de forma útil para simplificar e agilizar o tratamento de queixas e outros processos.
- Promover uma gestão exemplar dos recursos humanos, recrutando e retendo pessoal altamente qualificado e fomentando uma cultura interna de comunicação, colaboração, bem-estar e aprendizagem contínua, que apoie o crescimento pessoal e a agilidade organizacional.
- Adotar uma abordagem orientada para o serviço, inclusiva e acessível nas nossas interações com as partes interessadas internas e externas.
- Continuar a garantir o cumprimento das regras e regulamentos aplicáveis e dos princípios de ética e boa governação, incluindo nos domínios da transparência, da proteção de dados e da sustentabilidade.




## Execução

As ações concretas para implementar a presente Estratégia serão incluídas no **Plano Anual de Gestão** dos anos abrangidos pelo presente mandato. A Instituição estabelecerá igualmente um conjunto de indicadores-chave de desempenho para medir os progressos na consecução dos objetivos e prioridades da Estratégia.



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

Tel.: +33 (0)3 88 17 23 13  
 [ombudsman.europa.eu](http://ombudsman.europa.eu)