

O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU RELATÓRIO ANUAL 2005  
SÍNTESE E ESTATÍSTICAS



CELEBRAÇÃO DO 10º ANIVERSÁRIO 1995-2005

O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU RELATÓRIO ANUAL 2005  
SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

COMEMORAÇÃO DO 10º ANIVERSÁRIO 1995-2005

© O Provedor de Justiça Europeu 2006

Todos os direitos reservados.

A reprodução para fins didáticos e não comerciais é permitida, desde que a fonte seja indicada.

O texto integral do relatório encontra-se publicado na Internet, no seguinte endereço:  
<http://www.ombudsman.europa.eu/report/pt/default.htm>

*Printed in Belgium*

IMPRESSO EM PAPEL BRANDUEADO SEM CLORO



## INTRODUÇÃO

A instituição do Provedor de Justiça Europeu celebrou o seu décimo aniversário em 2005. Este marco importante constitui uma oportunidade para reflectirmos sobre as realizações dos primeiros dez anos e planear o melhor rumo a seguir no futuro, em colaboração com os nossos principais interlocutores. A série de eventos que organizámos proporcionou-nos uma percepção clara do que estava a funcionar bem e do que poderia ser melhorado nas nossas relações com as instituições e os organismos da União Europeia (UE), a comunidade de provedores de justiça, e os queixosos e cidadãos em geral. Antes de aprofundar, porém, as diversas ideias que entretanto emergiram, dedicarei algumas reflexões ao trabalho da instituição na última década.



Desde Setembro de 1995, o Provedor de Justiça Europeu tratou mais de 20 000 queixas e ajudou inúmeros outros cidadãos respondendo aos pedidos de informação por eles apresentados. Ao cessar as suas funções, o meu antecessor, o primeiro Provedor de Justiça Europeu, Jacob SÖDERMAN, pôde mencionar, entre as realizações mais importantes, a disponibilidade demonstrada pelas diversas instituições e organismos da UE para colaborar consigo na resolução das queixas dos cidadãos. Da abolição dos limites de idade nos concursos aos progressos no domínio dos atrasos nos pagamentos, e do maior acesso a documentos ao crescente respeito pela Carta dos Direitos Fundamentais da UE, as instituições e os organismos manifestaram grande interesse em cooperar com o Provedor de Justiça na melhoria dos serviços aos cidadãos. Por estas realizações e, na verdade, por muitas outras, nós, enquanto cidadãos da União, temos uma dívida eterna para com Jacob SÖDERMAN.

Para além de procurar melhorar a administração, a instituição do Provedor de Justiça Europeu consagrou grandes esforços ao desenvolvimento das relações com os provedores de justiça nacionais, regionais e locais de toda a União, tendo em vista assegurar que os direitos dos cidadãos e residentes consagrados no acervo comunitário, incluindo os direitos fundamentais, se tornarão realidade. Esta cooperação tem lugar, maioritariamente, sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça, constituída ao longo da última década e que se revelou um mecanismo precioso para tratar as queixas dos cidadãos de forma rápida e eficaz. Em 2005, tivemos a oportunidade de fazer o ponto da situação dos progressos realizados pela Rede desde a sua criação, em Estrasburgo, em 1996, e determinar o modo de avançarmos em conjunto.

Desde Setembro de 1995 que o Provedor de Justiça não se poupa a esforços para tentar chegar aos cidadãos e consciencializá-los dos seus direitos, nomeadamente do direito de apresentar queixa e obter reparação. O êxito destas iniciativas traduz-se no facto de serem presentemente apresentadas mais de 300 queixas por mês ao Provedor de Justiça, que recebeu em 2005 o maior número de queixas de sempre.

### **As relações do Provedor de Justiça com as instituições e os organismos comunitários**

Seria, naturalmente, muito melhor que os cidadãos nunca necessitassem de contactar o Provedor de Justiça Europeu e que as suas queixas fossem, o mais precocemente possível, resolvidas pela administração implicada na queixa. Aos cidadãos não importa quem resolve o seu problema. Muitas vezes apenas procuram uma explicação, uma justificação, um pedido de desculpas ou um conselho, e a própria administração está em melhor posição para os facultar.

Quando os cidadãos sentem uma verdadeira necessidade de apresentar queixa, querem que o problema seja resolvido da forma mais rápida e eficaz possível. A meu ver, um acordo proposto pela administração é mais rápido e, em última análise, mais satisfatório, uma vez que a instituição



fica com o crédito da resolução do problema, ganha maior legitimidade aos olhos do queixoso e assegura um resultado positivo para todos os envolvidos. Por outras palavras, a forma como a administração pública reage às queixas é uma indicação fundamental da atenção que presta aos interesses dos cidadãos. Esta é uma mensagem crucial, que procurei comunicar nos vários eventos que organizámos em conjunto com as instituições e os organismos da UE, ao longo do ano do nosso aniversário.

Cada instituição ou organismo da UE pode dar o seu contributo na melhoria das relações com os cidadãos. Seja tratando de problemas contratuais, fornecendo acesso a documentos ou explicando por que razão determinado candidato não foi seleccionado, todos nós podemos aprender, com as queixas, a prestar melhores serviços. No final deste processo, todos aqueles que, em algum momento, entrarem em contacto com as instituições — e não apenas os que apresentam as queixas — beneficiam do trabalho do Provedor de Justiça.

As queixas são muitas vezes sintomas de questões ou problemas mais graves, complexos ou sistémicos. Uma das funções do Provedor de Justiça consiste em identificá-los e promover formas de os resolver. Deste modo, o Provedor constitui não só um mecanismo de controlo externo, como também um recurso valioso para os gestores, um recurso que pode ajudar a administração a melhorar o seu desempenho dirigindo a atenção para os domínios que devem ser melhorados.

O código de boa conduta administrativa é um instrumento precioso, neste contexto. Aprovado pelo Parlamento Europeu em 2001, o código explica aos cidadãos o que estes têm o direito de esperar da administração europeia e serve como um guia útil para os funcionários públicos, estimulando a aplicação dos mais elevados níveis de qualidade neste sector. Em 2005, foi publicada uma nova edição do código em 24 línguas, tendo sido distribuídos mais de 100 000 exemplares em toda a Europa e fora dela. Em resposta, as administrações nacionais e autoridades locais, escolas e universidades, centros de formação e bibliotecas públicas, bem como vários cidadãos a título individual, pediram exemplares para fazerem uma distribuição mais alargada. Esta foi uma verdadeira história de sucesso europeia. O código foi adaptado para as administrações nacionais, regionais e locais, de Portugal à Itália, da Valónia à Grécia e da Roménia à Croácia. Dada a aceitação do código europeu por uma tão grande variedade de administrações europeias, continuo a ter esperança de que seja adoptado por todas as instituições e organismos da UE, talvez sob a forma de um acordo interinstitucional. Os contactos que tive a este respeito, em 2005, com o Presidente da Comissão Europeia, José Manuel BARROSO, e com os Vice-Presidentes Margot WALLSTRÖM e Siim KALLAS, foram extremamente positivos, e estou muito esperançado de que possamos fazer rápidos progressos na concretização deste projecto. Daríamos, assim, um sinal claro da nossa determinação comum de trabalharmos em conjunto ao serviço dos cidadãos, nos próximos anos.

Um avanço que considere muito animador, em 2005, foi a Comunicação adoptada pela Comissão introduzindo um novo procedimento interno para responder aos inquéritos do Provedor de Justiça. Esta Comunicação prevê que os diversos comissários assumam uma forte apropriação política de cada caso, preservando simultaneamente o valioso papel do Secretariado-Geral. Congratulo-me sinceramente com este novo procedimento que, segundo entendi, pretende aumentar a coerência e a qualidade das respostas da Comissão, bem como assegurar que as recomendações e observações do Provedor de Justiça são diligentemente seguidas. Sendo a instituição que dá origem a cerca de 70% dos inquéritos do Provedor de Justiça, é fundamental que a Comissão assuma um papel preponderante na resolução dos casos de má administração e na promoção de uma cultura de serviço aos cidadãos. O presente Relatório Anual contém muitos exemplos de casos em que, na verdade, a Comissão reagiu de forma rápida e construtiva para resolver problemas que lhe apresentei.

### **Cooperação no âmbito da Rede Europeia de Provedores de Justiça**

Desde os primeiros anos que o Provedor de Justiça Europeu coopera estreitamente com os seus colegas a nível nacional, regional e local, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça. O objectivo fulcral da Rede permanece hoje tão válido e importante como no início: tornar realidade os direitos dos cidadãos e residentes consagrados no acervo comunitário.

A aplicação do direito comunitário incumbe, em grande medida, às administrações dos Estados-Membros. Na prática, portanto, o respeito dos direitos consagrados no acervo comunitário está



muito dependente da qualidade do seu trabalho quotidiano e da medida em que os organismos de supervisão, incluindo os provedores de justiça, conseguem promover uma administração de alta qualidade e apresentar soluções eficazes, quando necessário. Esta questão está a tornar-se ainda mais importante devido ao facto de a cooperação entre as administrações dos vários Estados-Membros e as instituições da UE continuar a alargar-se e intensificar-se. Para que os direitos sejam protegidos e se encontrem soluções eficazes, a cooperação entre as administrações tem de ser igualada pela cooperação entre os provedores de justiça.

Neste contexto, estudei, em 2005, a possibilidade de consolidar e promover o papel dos provedores de justiça numa cultura jurídica e política europeia em evolução. Defendi que a Rede necessita, para tal, de dar maior visibilidade ao valor acrescentado que a cooperação oferece aos cidadãos, tanto junto destes últimos como junto dos decisores políticos a todos os níveis da União, relativamente aos quais ainda há muito a fazer. Temos de lhes demonstrar convincentemente que a diversidade não deve impedir que os provedores de justiça sejam plenamente tidos em conta nos muitos desenvolvimentos da política europeia que as autoridades dos Estados-Membros e as instituições e organismos da UE continuam a produzir.

A fim de ajudar a conferir uma identidade pública mais clara à nossa cooperação, anunciei que a minha provedoria tenciona investir no desenvolvimento da utilização da Internet para comunicar com o público e entre nós. Tencionamos integrar um guia interactivo denominado «Quem me pode ajudar?» no sítio Web do Provedor de Justiça Europeu, para orientar os cidadãos para o provedor de justiça mais adequado, seja a nível europeu, nacional ou regional. Nos próximos dois anos, também nos esforçaremos por elaborar, no âmbito da Rede, uma declaração que explique aos cidadãos o que poderão esperar se recorrerem a um dos provedores de justiça que dela fazem parte. Poderemos ponderar a possibilidade de adoptar essa declaração no sexto seminário de provedores de justiça nacionais, que se realizará em Estrasburgo em 2007. Embora tenha plena consciência do cuidado com que essa declaração terá de ser elaborada, estou convencido de que o nosso entendimento comum daquilo que um provedor de justiça deve ser e fazer é suficientemente consistente para que a sua elaboração constitua um objectivo realista no prazo que propus. Esta declaração não só seria valiosa para os cidadãos que necessitem dos serviços de um provedor de justiça fora do Estado-Membro de que são originários, como também constituiria um ponto de referência fundamental nas relações dos provedores de justiça com os decisores políticos, tanto a nível colectivo como a nível individual. O próprio processo de elaboração também promoverá e aprofundará, seguramente, as nossas possibilidades de aprendizagem mútua e será, por isso, um exercício útil em si mesmo, que não deixará de reforçar a cooperação desenvolvida até à data.

### **As relações do Provedor de Justiça com os cidadãos e os possíveis queixosos**

Os esforços do Provedor de Justiça Europeu para colaborar estreitamente com as instituições e os organismos da UE e com os provedores de justiça da toda a União têm o objectivo primordial de assegurar o melhor serviço possível aos cidadãos. Foi com o fim de servir da melhor forma os cidadãos da União que, em 2005, no âmbito das celebrações do nosso décimo aniversário, organizámos eventos dirigidos aos meios de comunicação social, ONG, grupos de interesses, gabinetes de representação regionais e locais e cidadãos em geral. Considerámos que valeria a pena explorar vários temas susceptíveis de nos ajudarem, nos próximos anos, a consciencializar os cidadãos para o direito de apresentarem queixa ao Provedor de Justiça, a fim de melhorar o desempenho da administração da UE em benefício de todos.

Foi reconhecido que ainda há muita coisa a melhorar no que respeita à obtenção das informações adequadas junto das pessoas certas. O Provedor de Justiça Europeu enfrenta dois desafios imediatos nessa consciencialização dos cidadãos: muitos deles desconhecem o que é um Provedor de Justiça, e muitos outros não sabem sequer o que a UE faz. Os materiais informativos que produzamos devem focar estas duas questões com clareza e simplicidade. O Provedor de Justiça deve melhorar a sua presença na Internet e visar mais especificamente os possíveis queixosos, e as instituições comunitárias devem informar sistematicamente as pessoas com quem contactam a respeito do seu direito de apresentarem queixa.

O Provedor de Justiça também necessita de fazer passar a mensagem de que é muito simples apresentar queixa. Em termos relativos, ele oferece um serviço rápido que, além do mais, é gratuito e flexível.



Às pessoas que recebem sofrer represálias das instituições, caso apresentem queixa, continuarei a deixar bem claro que qualquer tentativa ou ameaça de prejudicar alguém por exercer o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça constituirá, por si só, um caso de má administração. As instituições e os organismos da UE devem tomar as medidas necessárias para assegurar que os seus funcionários têm conhecimento deste facto e actuam em conformidade.

### Conclusão

A União Europeia está a atravessar uma época conturbada. Os cidadãos de França e dos Países Baixos votaram contra a ratificação da Constituição para a Europa, a afluência às urnas nas eleições europeias continua a diminuir e a União ainda tem dificuldades em contrariar a percepção de que é uma burocracia distante, construída por uma elite política. Um recente estudo do Eurobarómetro revelou que apenas 38% do público considera que «a sua voz conta na UE».

O Provedor de Justiça Europeu foi criado para ajudar a aproximar a União dos cidadãos e dar «um rosto humano» à administração da UE. Um aspecto fundamental da instituição reside no facto de o Provedor de Justiça ser uma pessoa física, que comunica pessoalmente com cada cidadão que lhe escreve, analisa o seu caso e procura resolver a sua queixa. Cada uma destas «microcomunicações» ajuda a humanizar a administração da UE e a aproximá-la do cidadão. O Provedor de Justiça é uma peça fundamental da estrutura destinada a desenvolver a confiança entre os cidadãos e as instituições, podendo ajudar a promover um diálogo construtivo entre as duas partes.

Como escreveu um queixoso, «Para mim, este caso terminou finalmente e espero que uma nova página se possa abrir agora para as minhas actividades, que estão intimamente ligadas à Europa. Gostaria de lhe agradecer a sua útil intervenção. A sua instituição constitui um recurso muito importante, permitindo que os cidadãos resolvam amigavelmente problemas sensíveis que possam ter com as instituições europeias».

O Provedor de Justiça não pode trabalhar sozinho. Assegurar uma administração de primeira qualidade é uma tarefa que exige a colaboração das instituições e organismos da UE. Cumprir as promessas, oferecer mecanismos de recurso adequados, aprender com os erros, trabalhar de forma transparente e permitir o controlo do público — estes são os meios essenciais para fomentar a confiança entre os cidadãos. Além disso, o Provedor de Justiça deve trabalhar de forma concertada e sistemática com os seus colegas nacionais, regionais e locais para garantir que os direitos dos cidadãos são inteiramente respeitados em toda a União. Por último, deve continuar a tentar ir ao encontro dos cidadãos e possíveis queixosos, para que eles conheçam o serviço que presta.

Como Provedor de Justiça Europeu, esforçar-me-ei por desenvolver os êxitos alcançados na primeira década e cumprir, assim, cabalmente o meu mandato institucional de aproximar a União dos cidadãos e dar «um rosto humano» à administração da UE.

Estrasburgo, 14 de Fevereiro de 2006

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



## SÍNTESE

O décimo primeiro Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2005. Trata-se do terceiro Relatório Anual apresentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que assumiu o cargo em 1 de Abril de 2003.

### ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O relatório é composto por seis capítulos e cinco anexos, começando por uma introdução pessoal do Provedor de Justiça, na qual este analisa as principais actividades e realizações do ano e enuncia as suas prioridades futuras. A presente Síntese constitui o capítulo 1 do relatório.

O capítulo 2 descreve os procedimentos do Provedor de Justiça para a análise das queixas e a realização dos inquéritos delas decorrentes. Destaca os novos acontecimentos mais importantes e faz uma descrição geral das queixas tratadas durante o ano, incluindo uma análise temática dos resultados dos processos arquivados na sequência de um inquérito. Esta análise abrange as conclusões mais importantes de direito e de facto contidas nas decisões do Provedor de Justiça em 2005.

O capítulo 3 é composto por uma selecção de resumos destas decisões, que ilustra a variedade de temas e de instituições envolvidos nas queixas e nos inquéritos de iniciativa, e inclui resumos de todas as decisões mencionadas na análise temática do capítulo 2. Os resumos das decisões sobre as queixas são organizados, em primeiro lugar, pelo tipo de conclusão ou resultado e, depois, pela instituição ou organismo em causa. Os resumos das decisões tomadas na sequência de inquéritos de iniciativa figuram no fim do capítulo.

O capítulo 4 diz respeito às relações com outras instituições e organismos da União Europeia. Começa por descrever a importância das relações de trabalho construtivas do Provedor de Justiça com essas instituições e organismos, enumerando seguidamente as várias reuniões e eventos que tiveram lugar, em 2005, no quadro dessas relações.

O capítulo 5 trata das relações do Provedor de Justiça Europeu com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa e fora dela. As actividades da rede europeia de provedores de justiça são pormenorizadamente descritas e é igualmente focada a participação do Provedor de Justiça em seminários, conferências e reuniões.

O capítulo 6 apresenta uma panorâmica das actividades do Provedor de Justiça no domínio da informação e da comunicação. Encontra-se dividido em seis secções, que abrangem os acontecimentos em destaque do ano, as visitas de informação do Provedor de Justiça, as conferências e reuniões em que este ou os seus colaboradores participaram, as relações com os meios de comunicação social, as publicações e as comunicações em linha.

O anexo A contém estatísticas sobre a actividade do Provedor de Justiça Europeu em 2005. Os anexos B e C facultam pormenores sobre, respectivamente, o orçamento e o pessoal. O anexo D apresenta um índice das decisões constantes do capítulo 3 por número de processo, por assunto e por tipo de má administração alegado. O anexo E descreve o processo de eleição do Provedor de Justiça Europeu e relata a reeleição do Sr. DIAMANDOUROS em Janeiro de 2005.



## SINOPSE

### A missão do Provedor de Justiça Europeu

O cargo de Provedor de Justiça Europeu foi criado pelo Tratado de Maastricht no quadro da cidadania da União Europeia. O Provedor de Justiça investiga queixas sobre má administração nas actividades das instituições e dos organismos comunitários, com excepção do Tribunal de Justiça e do Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais. Com a aprovação do Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma que inclui o âmbito do respeito dos direitos do Homem, do Estado de direito e dos princípios da boa administração.

Para além de responder a queixas de particulares, empresas e associações, o Provedor de Justiça trabalha de forma proactiva, lançando inquéritos por sua própria iniciativa e procurando ir ao encontro dos cidadãos, a fim de os informar sobre os seus direitos e sobre a forma de os exercer.

### Queixas e inquéritos em 2005

Em 2005, foram recebidas 3 920 queixas no total, o que representa um aumento de 5% em relação a 2004<sup>1</sup>, e uma percentagem recorde de 59% das queixas foi enviada por via electrónica, quer por correio electrónico, quer através do formulário para apresentação de queixa disponível no sítio Web do Provedor de Justiça. As queixas foram directamente enviadas por particulares em 3 705 casos, tendo 215 queixas sido enviadas por associações ou empresas.

Em mais de 75% dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa, a transferência desta para uma entidade competente, ou aconselhando-o sobre a quem deveria recorrer para obter uma solução imediata e eficaz para o seu problema. No total, foram abertos 338 novos inquéritos ao longo do ano com base nas queixas (incluindo um inquérito conjunto relativo a 389 queixas individuais). O Provedor de Justiça também deu início a cinco inquéritos de iniciativa própria.

Em 2005, o Provedor de Justiça Europeu analisou 627 inquéritos no total, dos quais 284 transitados de 2004.

Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos inquéritos visou a Comissão Europeia (68% do total). Sendo a Comissão a principal instituição da Comunidade que toma decisões com um impacto directo sobre os cidadãos, é normal que ela seja o alvo principal das queixas destes. Realizaram-se 73 inquéritos respeitantes ao Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), 58 relativos ao Parlamento Europeu e 14 referentes ao Conselho da União Europeia.

Os principais tipos de má administração alegados foram a falta de transparência, incluindo a recusa de informações (188 casos), parcialidade ou abuso de poder (132 casos), discriminação (103 casos), procedimentos insatisfatórios (78 casos), atraso evitável (73 casos), negligência (44 casos), não cumprimento das obrigações que lhe incumbem, ou seja, o facto de a Comissão não desempenhar o seu papel de «guardiã dos Tratados» face aos Estados-Membros (37 casos) e erros jurídicos (29 casos).

Foram recebidos, no total, 3 269 pedidos de informação individuais por correio electrónico, comparativamente a cerca de 3 200 em 2004 e a 2 000 em 2003.

### Os resultados dos inquéritos do Provedor de Justiça

Em 2005, o Provedor de Justiça concluiu 312 inquéritos, dos quais 302 relativos a queixas e dez de iniciativa própria. As conclusões foram as seguintes:

<sup>1</sup> Note-se que 335 destas queixas incidiam sobre o mesmo assunto e foram tratadas num único inquérito conjunto (ver resumo do processo 3452/2004/JMA e outros, na subsecção intitulada «Ausência de má administração»).



### *Ausência de má administração*

Em 114 casos, o inquérito do Provedor de Justiça não revelou qualquer caso de má administração. Esta conclusão nem sempre é negativa para o queixoso, o qual, pelo menos, tem a vantagem de obter uma explicação completa das acções da instituição ou do organismo em causa, ou recebe um pedido de desculpas. Por exemplo:

- A Comissão Europeia explicou os motivos da sua decisão de não instaurar um inquérito contra as autoridades espanholas a respeito de uma alegada discriminação com base na orientação sexual. Os problemas específicos com que os queixosos — um cidadão espanhol e um cidadão argentino — se defrontaram não estavam abrangidos pelo âmbito de aplicação da legislação comunitária, segundo afirmou. De acordo com a sugestão da Comissão para que procurassem meios de recurso a nível nacional, os queixosos apresentaram uma queixa ao Provedor de Justiça espanhol. (1687/2003/JMA)
- Na sequência de uma queixa apresentada pela European Citizen Action Service (ECAS), o Provedor de Justiça concluiu que as normas mínimas da Comissão em relação à consulta das partes interessadas sobre o futuro dos Fundos Estruturais eram suficientemente claras e que, no caso em apreço, a Comissão as tinha cumprido. Não excluiu, todavia, a possibilidade de essas normas mínimas poderem ser expressas de forma mais clara ou de, em alguns casos, se justificar uma abordagem mais intersectorial e holística às consultas, tendo informado a ECAS a respeito da possibilidade de apresentar essas sugestões à Comissão. (948/2004/OV)
- O inquérito do Provedor de Justiça sobre o empréstimo gratuito de livros nas bibliotecas públicas ajudou a esclarecer quer os motivos da decisão da Comissão de instaurar um processo por infracção contra a Espanha, quer as possibilidades de aplicar correctamente a Directiva comunitária em causa sem prejuízo desse empréstimo gratuito. O Provedor de Justiça agiu com base em 389 queixas nas quais se alegava que a decisão da Comissão de instaurar este processo contra a Espanha punha em causa a existência das bibliotecas públicas como serviço público básico e contrariava os direitos fundamentais dos cidadãos de terem acesso à cultura. O Provedor de Justiça encerrou o inquérito quando foi informado de que a Comissão remetera a questão para o Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias. (3452/2004/JMA e outros)

Ainda que o Provedor de Justiça não confirme a existência de má administração, pode identificar uma oportunidade para que a instituição ou organismo melhorem a qualidade da sua administração futuramente. Nesses casos, o Provedor de Justiça apresenta uma observação adicional, como fez, por exemplo, nos seguintes casos:

- O Provedor de Justiça sugeriu à Comissão que analisasse as suas regras internas sobre registos telefónicos, no âmbito dos convites à apresentação de propostas. Esta sugestão foi feita na sequência do seu inquérito sobre a correcção de uma conversa telefónica que tivera lugar entre os serviços da Comissão e o concorrente do queixoso num concurso. O Provedor não encontrou provas de incorrecção, mas fez notar que a Comissão teria tido mais facilidade em responder às preocupações manifestadas pelo queixoso se tivesse a possibilidade de apresentar um registo escrito da conversa telefónica em causa. (1808/2004/JMA)
- Na sequência de um inquérito suscitado por queixas de que a Comissão e o Conselho não tinham assegurado um número suficiente de lugares de estacionamento para pessoas com deficiência junto dos seus principais edifícios em Bruxelas, o Provedor de Justiça ficou satisfeito com os pedidos de lugares de estacionamento suplementares que a Comissão apresentou às autoridades belgas e pediu para o manterem ao corrente dos resultados. Convidou, ainda, o Conselho a reconsiderar a sua política de limitação do acesso aos seus lugares de estacionamento para pessoas com deficiência por razões de segurança, sugerindo-lhe que seguisse o exemplo da Comissão. (2415/2003/JMA e 237/2004/JMA)
- A fim de melhorar a eficiência e a transparência da sua relação com os cidadãos, o Provedor de Justiça declarou que a Comissão poderia clarificar os seus procedimentos de tratamento das queixas relativas à utilização da ajuda financeira da UE. Esta declaração resultou do seu inquérito sobre o tratamento que a Comissão dera a uma queixa relativa à redução de uma



subvenção pelas autoridades regionais de Madrid. Em resultado do inquérito do Provedor de Justiça, a Comissão acedeu a fornecer informações ao queixoso, reconhecendo que tardara em informá-lo sobre o tratamento do seu caso e pedindo desculpas pelo atraso. (274/2004/JMA)

- O Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO) concordou com a inclusão, em futuros avisos de concurso, de um esclarecimento de que (i) um convite para participar nos testes de pré-selecção não significa que a elegibilidade do candidato tenha sido totalmente verificada e que (ii) aos testes escritos dos candidatos subsequentemente considerados inelegíveis não é atribuída qualquer classificação. Esta decisão surgiu na sequência de uma observação adicional feita pelo Provedor de Justiça em resultado do inquérito sobre uma queixa apresentada por um cidadão húngaro que se candidatara a participar num concurso público para tradutores adjuntos. O Provedor de Justiça considerou que a inclusão destas informações ajudaria a evitar mal-entendidos e a melhorar as relações com os candidatos. (839/2004/MHZ)

#### *Casos solucionados pela instituição e soluções amigáveis*

Sempre que possível, o Provedor de Justiça tenta alcançar um resultado positivo que satisfaça tanto o queixoso como a instituição visada pela queixa. A cooperação das instituições e dos organismos comunitários é essencial para se conseguir alcançar tais resultados, que ajudam a reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos e podem evitar a necessidade de litígios dispendiosos e demorados.

Em 2005, 89 casos foram solucionados pela própria instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça. Entre eles, contavam-se os seguintes:

- A Comissão resolveu um caso de atraso do pagamento com um jornalista científico alemão, explicou os motivos do atraso e acedeu a pagar-lhe juros. Confirmou que, entretanto, tomara medidas para acelerar os pagamentos aos peritos. O queixoso realçou, mais tarde, que tinha sido pago apenas 30 dias após a conclusão do seu último contrato. (1266/2005/MF)
- O Conselho ajudou o Provedor de Justiça na resolução de um caso relativo à rescisão do contrato de um perito civil de tecnologias da informação na missão de polícia da União Europeia (MPUE) em Sarajevo, tendo a MPUE acedido a pagar ao queixoso o salário que este receberia caso o contrato tivesse terminado no prazo normal. No que se refere à exigência do queixoso de que o Conselho o liberasse de todas as acusações que lhe tinham sido feitas, o Provedor de Justiça declarou que o queixoso tinha direito a tal, considerando as conclusões a que chegara no seu processo anterior, as quais confirmaram que os direitos de defesa do queixoso não tinham sido respeitados. (471/2004/OV)
- A Comissão divulgou duas cartas que enviara às autoridades do Reino Unido, no âmbito de um processo por infracção, bem como a resposta do Reino Unido, e pediu desculpas pelo atraso indevido no tratamento do pedido de acesso a estes documentos. Na sequência de outros pedidos, a Comissão também acedeu a facultar ao queixoso o acesso a três CD-ROM com as informações que lhe foram enviadas pelas autoridades do Reino Unido em apoio às suas alegações. O processo por infracção incidia sobre a alegada inobservância da legislação comunitária por parte das autoridades do Reino Unido no que respeita a um grande aterro sanitário situado nas proximidades das residências dos queixosos. (3381/2004/TN)

Quando o Provedor de Justiça detecta um caso de má administração, procura sempre, se for possível, obter uma solução amigável. Em alguns casos, isto poderá implicar que a instituição ou organismo em causa proponha uma indemnização ao queixoso. Essa proposta é feita *ex gratia*, isto é, sem admissão de responsabilidade jurídica e sem criação de um precedente.

Em 2005, foram propostas 22 soluções amigáveis. Foram arquivadas sete queixas por se ter chegado a uma solução amigável (incluindo um caso em que a proposta fora apresentada em 2004). No final de 2005, ainda estavam a ser analisadas 18 propostas de solução amigável, incluindo dois casos em que o Provedor de Justiça pediu à Comissão que reexaminasse as suas anteriores rejeições de propostas apresentadas em 2004. Entre as soluções amigáveis alcançadas em 2005, contam-se as seguintes:



- A Comissão acedeu a pagar uma indemnização de 596 euros a um queixoso cujo caso não foi tratado adequadamente e em tempo útil. Reconheceu que, devido a vários mal-entendidos e erros administrativos, o queixoso não tinha sido pago no prazo devido. Acrescentou que vários elementos identificados pelo Provedor de Justiça, bem como as circunstâncias excepcionais do caso, a tinham levado a propor o montante de 596 euros a título de indemnização ao queixoso. Este montante correspondia aos juros de mora respeitantes ao pagamento em atraso. (1772/2004/GG)
- Na sequência do inquérito do Provedor de Justiça sobre a campanha de informação do Parlamento realizada na Finlândia para as eleições europeias de Junho de 2004, a instituição prometeu que o seu gabinete de informação em Helsínquia iria garantir que, de futuro, se tomaria mais cuidado na utilização das línguas. A Assembleia Sueca da Finlândia queixara-se de que os cartazes utilizados na campanha de informação tinham sido publicados apenas em finlandês. O Parlamento reconheceu as deficiências da campanha, bem como o facto de a percentagem da população finlandesa que fala sueco não ser relevante para o estatuto dessa língua como língua oficial da União Europeia nem para o seu estatuto ao abrigo da Constituição finlandesa. (1737/2004/TN)
- A Comissão concordou em pagar 1 000 euros a uma cidadã portuguesa, num espírito de conciliação, depois de ter reconhecido que poderia ter tomado medidas adequadas para a informar da impossibilidade de começar a trabalhar antes da data em que veio ocupar o seu lugar. A queixosa alegou que a Comissão tinha sido desleal por só ter tomado a decisão de que ela não podia trabalhar como telefonista num centro de atendimento telefónico depois de ela ter iniciado funções. Contestou igualmente as regras invocadas pela Comissão para considerar que não tinha condições para trabalhar como telefonista. A Comissão não concordou com o Provedor de Justiça em que poderia ter existido má administração da sua parte na aplicação das referidas regras ao caso da queixosa. (1336/2003/IP)

#### *Observações críticas, projectos de recomendações e relatórios especiais*

Caso não seja possível obter uma solução amigável, o Provedor de Justiça poderá arquivar a queixa formulando uma observação crítica, ou apresentar um projecto de recomendação.

Uma observação crítica é utilizada sempre que já não seja possível à instituição em causa eliminar um caso de má administração, este não pareça ter implicações gerais, nem se afigure necessária qualquer acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça. Para o queixoso, uma observação crítica confirma a justificação da sua queixa, para além de mostrar à instituição ou organismo em causa o erro que cometeu, ajudando a evitar casos de má administração futuros. Em 2005, o Provedor de Justiça formulou 29 observações críticas. Por exemplo:

- O Provedor de Justiça criticou o Conselho por não ter tratado um pedido de acesso público a documentos de forma adequada e cuidadosa. Esta crítica foi formulada no seguimento de um inquérito que revelou a existência de muitos outros documentos para além do número mencionado na resposta inicialmente dada pelo Conselho ao queixoso. Em resultado da investigação do Provedor de Justiça, o queixoso obteve acesso a esses documentos. Uma vez que o Conselho introduzira novas regras internas neste domínio, o Provedor de Justiça declarou estar confiante de que, futuramente, deixariam de ocorrer problemas como os identificados no presente caso. (1875/2005/GG)
- O Provedor de Justiça criticou a Comissão num caso de atraso de pagamento a uma pequena empresa alemã, subcontratada no projecto Galilei. Este inquérito revelou um problema mais geral, nomeadamente o de que o quadro contratual em causa não exigia nem incentivava o contratante principal a exigir juros, em nome dos subcontratantes, caso a Comissão se atrasasse nos pagamentos. O Provedor de Justiça sugeriu, por isso, que a Comissão considerasse a possibilidade de alterar os seus contratos-modelo de modo a que o pagamento de juros passasse a ser automático nesses casos. A Comissão confirmou que, futuramente, procuraria ter em conta os interesses das pequenas e médias empresas nos contratos-modelo, na medida em que isso



fosse compatível com os interesses financeiros da Comunidade e com as disposições legislativas em vigor. (530/2004/GG)

- O Provedor de Justiça criticou o OLAF relativamente à forma como tratou as informações que um agente alemão lhe apresentara sobre as suspeitas de possíveis ilegalidades num organismo comunitário. O queixoso alegou que o OLAF não o informara do período que se poderia considerar razoavelmente necessário para investigar a sua queixa. O Provedor de Justiça concluiu que as regras exigiam que o OLAF informasse o denunciante sobre o período de tempo previsto para levar a cabo a investigação. (140/2004/PB)

É importante que as instituições e os organismos dêem seguimento às observações críticas do Provedor de Justiça, tomando medidas para resolver os problemas pendentes e evitar novos casos de má administração no futuro. Em 2005, a Comissão informou o Provedor de Justiça sobre o seguimento dado a 18 observações críticas, designadamente:

- Um caso em que o Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter explicado adequadamente a demora de uma investigação, que levava pouco menos de três anos. A Comissão, que mencionara factores gerais, como um grande volume de trabalho, susceptível de produzir atrasos, comunicou ao Provedor de Justiça que procuraria dar uma explicação mais precisa, se surgisse um caso semelhante no futuro. (2229/2003/MHZ)
- Um caso em que o Provedor de Justiça criticou a resposta da Representação da Comissão em Copenhaga ao pedido de informação de um queixoso acerca do tratamento de dados que lhe diziam respeito. A Comissão exprimiu o seu pesar por a sua Representação ter violado as regras comunitárias de protecção dos dados e afirmou que iria lembrar à Representação que essas regras devem ser sempre respeitadas. (224/2004/PB)

Nos casos em que a má administração é especialmente grave ou tem implicações gerais, ou se ainda for possível à instituição em causa eliminar o caso de má administração, o Provedor de Justiça apresenta um projecto de recomendação. A instituição ou organismo em questão deve responder ao Provedor de Justiça com um parecer circunstanciado no prazo de três meses.

Em 2005, foram apresentados 20 novos projectos de recomendações e foram tomadas decisões sobre 8 projectos de recomendação apresentados em 2004. Nove casos foram arquivados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição. Três casos levaram à elaboração de um relatório especial endereçado ao Parlamento Europeu. Seis casos foram arquivados por outras razões e, no final de 2005, ainda estavam a ser analisados 11 projectos de recomendação, incluindo um apresentado em 2004. Entre os que foram aceites em 2005, contam-se os seguintes:

- A Comissão acedeu a pagar uma indemnização de 56 000 euros a um jornalista francês: a maior indemnização desde sempre paga em resultado de uma queixa apresentada ao Provedor de Justiça. Verificou-se depois de este último ter concluído que a Comissão não respeitara as expectativas razoáveis do queixoso ao cancelar a sua contribuição financeira para o projecto deste último. (2111/2002/MF)
- A Comissão revogou o limite de idade de 30 anos como um dos critérios de selecção do programa de estágios internos. Esta medida deveu-se a uma queixa relativa às normas que regiam o programa. O Provedor de Justiça constatou que várias outras instituições e organismos comunitários aplicam um limite de idade nos seus programas de estágio, tendo anunciado que iria lançar um inquérito de iniciativa sobre estes programas. (2107/2002/(BB)PB)
- A Comissão acedeu a tornar acessível ao público uma carta que o Ministro das Finanças português lhe enviara sobre o procedimento relativo aos défices excessivos. A Comissão recusara o acesso a essa carta a um Deputado do Parlamento Europeu, alegando que a sua divulgação poria em risco a protecção do interesse público no que respeita à política financeira, monetária ou económica de Portugal. O Provedor de Justiça contactou as autoridades portuguesas que o informaram de que, na actual situação orçamental do país, a carta não continha elementos susceptíveis de afectar a política económica e financeira de Portugal. (116/2005/MHZ)



Quando uma instituição ou organismo comunitário não responde satisfatoriamente a um projecto de recomendação, o Provedor de Justiça pode enviar um relatório especial ao Parlamento Europeu. O relatório especial constitui a arma máxima do Provedor de Justiça e é a última medida substantiva que este toma no tratamento de um caso, uma vez que a aprovação de uma resolução e o exercício dos poderes do Parlamento são matérias que competem à apreciação política deste último. Em 2005, foram elaborados três relatórios especiais:

- O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento porque o Conselho não forneceu razões válidas para se recusar a abrir ao público as reuniões em que actua no exercício dos seus poderes legislativos. O inquérito do Provedor de Justiça sobre esta questão seguiu-se a uma queixa do deputado alemão ao Parlamento Europeu Elmar BROK, e de um representante da Juventude da CDU (União Democrata-Cristã da Alemanha), na qual alegavam que o Regulamento Interno do Conselho não está conforme com o Tratado da União Europeia, que determina que o Conselho e as outras instituições e organismos comunitários devem tomar as decisões de uma forma tão aberta quanto possível. O Provedor de Justiça recomendou ao Conselho que revisse a sua recusa de decidir abrir ao público as reuniões em que actua no exercício dos seus poderes legislativos. (2395/2003/GG)
- O Provedor de Justiça enviou um relatório especial ao Parlamento Europeu relativo às declarações do Serviço Europeu de Luta Antifraude (OLAF) no contexto de um inquérito por si realizado. O inquérito incidia sobre alegações de suborno, feitas pelo OLAF, susceptíveis de ser entendidas como sendo dirigidas contra um jornalista específico. O jornalista apresentou uma nova queixa ao Provedor de Justiça, alegando que as informações fornecidas pelo OLAF no decurso desse inquérito eram susceptíveis «de induzir o Provedor de Justiça em erro e de manipular o inquérito». Neste relatório especial, o Provedor de Justiça recomendou ao OLAF que reconhecesse ter feito declarações incorrectas e enganosas nas alegações apresentadas durante o seu inquérito e considerou que o caso suscitava uma importante questão de princípio, afectando a confiança dos cidadãos nas instituições e organismos da União Europeia. (2485/2004/GG)
- O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento Europeu depois de ter concluído que existia uma discriminação injustificada no tratamento financeiro diferente dado aos funcionários da UE que têm filhos com necessidades educativas especiais. Apresentara antes um projecto de recomendação no qual afirmava que a Comissão deveria tomar as medidas necessárias para garantir que os pais de crianças com necessidades educativas especiais que são excluídas das escolas europeias devido ao seu grau de deficiência não sejam obrigados a contribuir para os custos da educação dos seus filhos. Embora a resposta da Comissão exprimissem a sua disponibilidade para rever a política actual, sob reserva das restrições orçamentais, que poderiam ser resolvidas no processo orçamental, o Provedor de Justiça concluiu que ela não equivalia a uma aceitação inequívoca do projecto de recomendação. (1391/2002/JMA e outros)

### **Inquéritos de iniciativa própria**

O Provedor de Justiça utiliza o seu poder de abrir inquéritos por iniciativa própria sobretudo em dois casos. Em primeiro lugar, pode utilizá-lo para investigar um eventual caso de má administração, quando a queixa tiver sido apresentada por uma pessoa não autorizada (isto é, quando o queixoso não for cidadão comunitário ou residente na União, nem uma pessoa colectiva com sede registada num Estado-Membro). Em 2005 foram abertos três desses inquéritos de iniciativa própria. O Provedor de Justiça também pode utilizar este poder para procurar resolver o que se afigure ser um problema sistémico das instituições. Em 2005, fê-lo por duas vezes, nomeadamente no seguinte caso:

- O Provedor de Justiça lançou um inquérito de iniciativa própria sobre a questão de se facultar aos candidatos os critérios de avaliação estabelecidos pelos comités de selecção. Esta iniciativa verificou-se na sequência de três casos que tratou em 2005, relativos às informações facultadas aos candidatos nos concursos de recrutamento. As respostas do EPSO nestes casos forneceram informações adicionais pormenorizadas que ajudariam os queixosos em causa a entender as classificações obtidas. Como os casos suscitavam importantes questões factuais e jurídicas de carácter mais geral, o Provedor de Justiça decidiu abrir um inquérito de iniciativa própria. (OI/5/2005/PB)



### Análise aprofundada

Estes e outros casos são analisados das seguintes perspectivas temáticas, na secção final do capítulo 2 do Relatório Anual: acesso a documentos e protecção de dados; Comissão como «Guardião do Tratado»; concursos, contratos e subvenções; questões de pessoal, incluindo recrutamento.

O capítulo 3 do Relatório contém resumos de 65 das 312 decisões de encerramento de queixas tomadas em 2005, os quais reflectem a variedade de inquéritos em termos de assunto, instituições abrangidas e tipo de resultado.

As decisões relativas ao arquivamento de casos são normalmente publicadas no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>) em inglês e na língua do queixoso, caso sejam diferentes.

### Relações com instituições e organismos da União Europeia

A existência de relações de trabalho construtivas com as instituições e os organismos comunitários é essencial para que o Provedor de Justiça alcance resultados positivos para os cidadãos. Esta cooperação assume a forma de reuniões e eventos conjuntos regulares, durante os quais o Provedor de Justiça e os seus interlocutores obtêm uma maior compreensão do trabalho uns dos outros, investigam a melhor forma de defender e promover os direitos dos cidadãos e identificam domínios em que poderão colaborar futuramente.

O Provedor de Justiça utilizou a celebração do décimo aniversário da instituição para reforçar as relações construtivas desenvolvidas ao longo da primeira década. Em 17 de Novembro de 2005, organizou um jantar formal para os presidentes e secretários-gerais das instituições da UE, e também para os chefes dos organismos e agências da União. Mais de 45 pessoas estiveram presentes no jantar, representando as instituições, os organismos e as agências de toda a União. O objectivo do evento era realçar a determinação do Provedor de Justiça em trabalhar em colaboração com todas as instituições, organismos e agências da UE, nos próximos anos, para melhorar a qualidade da administração da UE. Uma vez que cerca de 70% dos inquéritos do Provedor de Justiça dizem respeito à Comissão, o seu Presidente, José Manuel BARROSO, foi convidado a proferir a alocução de abertura. Na sua alocução, o Presidente da Comissão descreveu as vantagens do novo procedimento interno que a Comissão adoptou para responder aos inquéritos do Provedor de Justiça. Este último aproveitou a oportunidade para falar do seu papel não só como mecanismo de controlo externo, mas também como um valioso recurso para os gestores — um recurso que poderá ajudar as administrações a aperfeiçoarem o seu desempenho dirigindo a atenção para domínios em que se podem realizar melhorias.

O Provedor de Justiça repetiu esta mensagem em várias outras reuniões que realizou com membros das instituições e organismos e os seus funcionários em 2005. Nestes eventos incluíram-se apresentações do seu trabalho, que incluíram orientações sobre a melhor forma de responder às queixas e a maneira de melhorar os procedimentos, sendo de realçar, neste aspecto, a reunião efectuada com o Colégio de Comissários, em 25 de Maio. Além disso, nas reuniões realizadas em 2005, estudaram-se iniciativas destinadas a reforçar a cooperação interinstitucional e a partilhar informações e melhores práticas com os principais interlocutores. Noutras reuniões, foram debatidas as prioridades do Provedor de Justiça e os recursos necessários para as realizar, com especial atenção ao orçamento da instituição para 2006.

O Provedor de Justiça apresenta um relatório anual ao Parlamento Europeu e mantém os deputados regularmente informados sobre as suas actividades, fornecendo-lhes exemplares das suas publicações ao longo de todo o ano. Em 2005 foram distribuídas nove publicações aos deputados. O Provedor de Justiça tem uma relação de trabalho produtiva com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, na qual se inclui um processo de transferência mútua de queixas sempre que oportuno, a fim de prestar o melhor serviço possível aos cidadãos europeus. O Provedor de Justiça também aconselha os queixosos que pretendem uma alteração na legislação ou na política europeia sobre a possibilidade de apresentarem uma petição ao Parlamento Europeu. As relações entre o Provedor de Justiça e a Comissão das Petições reforçaram-se vincadamente em 2005, tendo o Relatório MAVROMMATIS sobre as actividades do Provedor de Justiça em 2004 destacado a importância destas relações de trabalho construtivas. Numa reunião da Comissão das Petições em 12 de Outubro



de 2005, o Provedor de Justiça, em conformidade com o nº 3 do artigo 195.º do Regimento do Parlamento, comprometeu-se a comparecer perante a comissão, a seu próprio pedido, sempre que apresente um relatório especial ao Parlamento.

### **Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos**

O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos a nível nacional, regional e local, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação comunitária são tratadas com diligência e eficácia. Esta cooperação também é essencial para acompanhar acontecimentos importantes no mundo dos provedores de justiça, trocar informações sobre a legislação da UE e partilhar as melhores práticas. Esta cooperação tem maioritariamente lugar sob a égide da rede europeia de provedores de Justiça, embora o Provedor de Justiça Europeu também participe em conferências, seminários e reuniões fora da rede.

#### *A Rede Europeia de Provedores de Justiça*

A rede europeia de provedores de justiça, que se desenvolveu regularmente até se tornar um instrumento de colaboração eficaz, assume uma extrema importância para o Provedor de Justiça Europeu. A rede já compreende quase 90 provedorias em 30 países, incluindo provedorias nacionais e regionais na União Europeia e nacionais nos países candidatos à adesão à UE, na Noruega e na Islândia. Existe um mecanismo eficaz de cooperação no que se refere ao tratamento dos casos, facto particularmente importante, dado que muitos queixosos recorrem ao Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Em muitos casos, um provedor de justiça do Estado em questão pode constituir uma via de recurso eficaz. Sempre que possível o Provedor de Justiça Europeu transfere os processos directamente para os provedores de justiça nacionais e regionais, ou aconselha adequadamente o queixoso. Em 2005, o Provedor de Justiça aconselhou 945 queixosos a recorrerem a um provedor de justiça nacional ou regional e transferiu 91 queixas directamente para o provedor de justiça competente. Os provedores de justiça da rede também estão bem posicionados para ajudarem a informar os cidadãos a respeito dos seus direitos ao abrigo da legislação comunitária e sobre o modo de os exercerem e defenderem.

Para além do intercâmbio de informações informal que se realiza regularmente através da rede, existe um procedimento especial por meio do qual os provedores de justiça nacionais ou regionais podem solicitar uma resposta por escrito aos seus pedidos de informação sobre o direito comunitário e sua interpretação, incluindo aqueles que surgem quando estão a tratar casos específicos. O Provedor de Justiça Europeu fornece a resposta directamente ou canaliza-a, se for caso disso, para outra instituição ou organismo da UE. Em 2005, foram recebidos quatro pedidos de informação (dois de provedores de justiça nacionais e dois de provedores de justiça regionais) e foram concluídos outros três (incluindo dois transitados de 2004).

A rede também opera em termos de partilha de experiências e de melhores práticas. Esta partilha tem lugar através de seminários e reuniões, de um boletim informativo periódico, de um fórum interactivo na Internet e de um serviço noticioso electrónico diário.

De dois em dois anos, realizam-se seminários de provedores de justiça nacionais conjuntamente organizados pelo Provedor de Justiça Europeu e por um homólogo nacional. O quinto seminário, organizado pelo Provedor de Justiça Nacional neerlandês, Roel FERNHOUT, e pelo Provedor de Justiça Europeu, teve lugar em Haia, nos Países Baixos, nos dias 11 a 13 de Setembro de 2005. O seminário incluiu um jantar de gala para assinalar o décimo aniversário da instituição do Provedor de Justiça Europeu, o qual proporcionou ao Sr. DIAMANDOUROS uma oportunidade de agradecer aos seus colegas o inestimável apoio prestado durante a primeira década da instituição.

Este foi o primeiro seminário que contou com a presença de provedores de justiça dos países candidatos e o primeiro realizado após o maior alargamento de sempre da União. Na reunião estiveram representados os 25 Estados-Membros da União Europeia e a Croácia, a Roménia, a Islândia e a Noruega. O tema do seminário — «O papel das provedorias de justiça e organismos similares na aplicação do direito comunitário» — foi considerado muito relevante para os provedores de justiça de toda a União alargada. Como organismos de supervisão, os provedores de justiça têm um papel fundamental a desempenhar para garantir a aplicação integral e correcta da legislação comunitária



nos Estados-Membros. Os debates de Haia centraram-se na melhor forma de os provedores de justiça colaborarem para desempenharem adequadamente o seu papel. Extraíram-se importantes conclusões sobre a futura cooperação entre os membros da rede, devendo os progressos relativos a estas iniciativas ser analisados no próximo seminário de provedores de justiça nacionais, que terá lugar em Estrasburgo em 2007.

Em 2005, o *European Ombudsmen – Newsletter* continuou a constituir um instrumento extremamente valioso para o intercâmbio de informações sobre a legislação comunitária e as melhores práticas. Os seus dois números, publicados em Abril e Outubro, abordaram temas como a futura Agência dos Direitos Fundamentais da UE, o acesso a documentos e a protecção dos dados, a discriminação e os obstáculos à liberdade de circulação, problemas relacionados com as prisões em vários Estados-Membros, os serviços de saúde e os problemas que os imigrantes enfrentam. Quanto aos espaços documentais e de debate na Internet, continuaram a desenvolver-se ao longo do ano, permitindo que as provedorias partilhassem informações através do envio de perguntas e respostas. Iniciaram-se vários grandes debates sobre temas tão diversos como o empréstimo gratuito de livros pelas bibliotecas públicas ou a publicação das decisões dos provedores de justiça na Internet. O serviço noticioso electrónico diário do Provedor de Justiça – *Ombudsman Daily News* – foi publicado todos os dias úteis, incluindo artigos, comunicados de imprensa e anúncios das provedorias de todos os países abrangidos pela rede.

As visitas de informação aos provedores de justiça dos Estados-Membros e países candidatos à adesão também se revelaram muito eficazes no que respeita ao desenvolvimento da rede e constituem um excelente meio de dar a conhecer melhor a variedade de instrumentos de comunicação que ela disponibiliza.

### Reuniões

Durante o ano, os esforços do Provedor de Justiça para colaborar com os seus homólogos não se restringiram às actividades da rede europeia de provedores de justiça. Com o intuito de promover a instituição do provedor de justiça, debater as relações interinstitucionais e permutar melhores práticas, participou em vários eventos organizados por provedores de justiça nacionais e regionais e reuniu com diversos provedores de justiça e representantes de provedorias de justiça da UE e fora dela.

### Actividades de comunicação

Sempre desejoso de sensibilizar os cidadãos para o seu direito de apresentar queixa, o Provedor de Justiça aproveitou a ocasião do décimo aniversário da instituição para organizar ou acolher vários eventos destinados a promover o conhecimento sobre a sua função. No dia 28 de Outubro, o *Institut des hautes études européennes* da *Université Robert Schuman* de Estrasburgo organizou um colóquio intitulado *Le Médiateur européen: bilan et perspectives* («O Provedor de Justiça Europeu – balanço e perspectivas»). O evento, aberto pela Senadora e Presidente da Câmara de Estrasburgo, Fabienne KELLER, contou com a participação de mais de 80 representantes do mundo académico, estudantes, juristas, funcionários da UE e outros. Em 6 de Dezembro, o Provedor de Justiça realizou dois eventos em Bruxelas subordinados ao tema «Provedor de Justiça: 10 anos, 20 000 queixas – muitas ou poucas?». Organizados em associação com o Centro Europeu de Jornalismo, os eventos assumiram a forma de um seminário de imprensa e de um *workshop* público destinado aos meios de comunicação social, ONG, grupos de interesses, representações regionais e locais, e cidadãos interessados no trabalho do Provedor de Justiça. Nos debates realizados nestes eventos, foram levantadas questões fundamentais em que o Provedor de Justiça deverá reflectir, no momento em que a instituição inicia a sua segunda década.

Em 2005, o Provedor de Justiça prosseguiu as suas visitas de informação aos Estados-Membros com uma deslocação ao Reino Unido, no mês de Novembro. No decurso desta visita, o Provedor de Justiça reuniu com cidadãos, possíveis queixosos, administradores, membros do sistema judicial e representantes políticos de alto nível. A visita demonstrou ser um excelente meio para aumentar a consciência que os cidadãos têm dos seus direitos, dar maior visibilidade ao trabalho do Provedor de Justiça junto de alguns membros importantes dos ramos judicial, legislativo e executivo e



enriquecer a valiosa colaboração de que o Provedor de Justiça já usufrui com os seus homólogos do Reino Unido.

O Provedor de Justiça e os seus colaboradores prosseguiram, em 2005, os seus esforços para apresentar o trabalho da instituição em conferências, seminários e reuniões, tendo realizado cerca de 120 apresentações durante o ano. Estas reuniões contribuíram para dar a conhecer melhor as actividades do Provedor de Justiça aos potenciais queixosos e a todos os cidadãos interessados.

As actividades relacionadas com os meios de comunicação social intensificaram-se, tendo sido distribuídos 17 comunicados de imprensa aos jornalistas de toda a Europa. O Provedor de Justiça deu mais de 50 entrevistas a jornalistas de órgãos da imprensa, de radiodifusão e meios de comunicação electrónicos em Estrasburgo, Bruxelas e noutros locais. Também apresentou o seu trabalho e respondeu a perguntas em conferências de imprensa e reuniões.

Ao longo do ano, realizou-se uma ampla distribuição de materiais sobre as actividades do Provedor de Justiça, em especial nas Jornadas «Portas Abertas» organizadas pelo Parlamento Europeu. Na Jornada «Portas Abertas» de Bruxelas, em 30 de Abril, foi feito o lançamento do folheto *Postal do décimo aniversário do Provedor de Justiça Europeu* em 24 línguas. O Provedor de Justiça também publicou um volume comemorativo para assinalar o décimo aniversário. Intitulada *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*, esta publicação foi produzida em edições de capa dura e brochadas e lançada em Haia, no âmbito do quinto seminário de provedores de justiça nacionais. Em 2005, também foi publicada uma nova versão do *Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* em 24 línguas e foram distribuídos mais de 100 000 exemplares do código a provedores de justiça, deputados do Parlamento Europeu, chefes das instituições e organismos da UE, Representações da Comissão e Gabinetes do Parlamento Europeu nos Estados-Membros, centros e redes da UE, administrações públicas aos níveis nacional e regional nos Estados-Membros, e cidadãos e organizações que demonstraram especial interesse no trabalho das instituições da UE. Esta publicação suscitou manifestações de grande interesse, tendo sido recebidos pedidos de muitos milhares de exemplares adicionais até ao fim do ano.

Todas estas publicações estão disponíveis no sítio Web do Provedor de Justiça, juntamente com as decisões, os comunicados de imprensa, as estatísticas e dados pormenorizados sobre as suas actividades no domínio da comunicação, que nele são publicados regularmente. Em 2005 foi criada uma nova secção do sítio Web inteiramente consagrada ao décimo aniversário da instituição, onde figurava o *Volume Comemorativo* e vários documentos relativos aos eventos do décimo aniversário. Foi criada uma outra secção nova com documentos históricos relacionados com o estabelecimento da instituição do Provedor de Justiça.

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2005, as páginas iniciais do sítio Web do Provedor de Justiça receberam 304 300 visitas. A versão em inglês do sítio foi a mais consultada, com 71 166 visitas, seguindo-se, por número de visitas, as versões francesa, italiana, espanhola, alemã e polaca. No que se refere à origem geográfica das visitas, o maior número de visitantes era originário da Bélgica (27 517 visitas), seguida da Itália, Espanha, França, Alemanha e Polónia.

### **Evolução interna**

Em 2005, o Provedor de Justiça continuou a envidar esforços para que a instituição tenha condições para tratar as queixas de cidadãos de 25 Estados-Membros nas 21 línguas dos Tratados.

O Departamento de Administração e Finanças foi remodelado em 2005, tendo sido subdividido em quatro sectores — o Sector Administrativo, o Sector das Finanças, o Sector de Tratamento de Queixas e o Sector de Comunicações. O objectivo desta reestruturação foi permitir uma maior especialização em cada um dos sectores, sendo a coordenação assegurada pelo Chefe de Departamento. No Departamento Jurídico, os procedimentos de gestão dos processos e controlo da qualidade foram reforçados, a fim de garantir um acompanhamento coerente e um tratamento fiável do maior número de queixas por uma equipa mais alargada de juristas

O número de lugares no quadro de pessoal do Provedor de Justiça aumentou de 38 em 2004 para 51 em 2005, tal como estava previsto no plano orçamental plurianual aprovado pelo Parlamento em 2002. Este plano previa uma introdução faseada dos novos lugares relacionados com o alargamento



em 2003-2005. No orçamento para 2006, aprovado pelas autoridades orçamentais em Dezembro de 2005, está previsto um aumento para 57 lugares. Este aumento deve-se principalmente ao próximo alargamento da União Europeia (Bulgária e Roménia) e à execução da decisão de alcançar plena autonomia em relação aos serviços do Parlamento no que respeita à gestão do pessoal do Provedor de Justiça. Na verdade, uma das prioridades deste décimo ano de vida da instituição era rever os actuais acordos de cooperação com o Parlamento, tendo em vista a sua adaptação às novas realidades. Foi agendada a assinatura de um novo acordo no início de 2006, com o objectivo de manter uma cooperação intensiva com o Parlamento em todos os domínios em que são possíveis economias de escala e economias orçamentais substanciais.

O Provedor de Justiça apresentou o orçamento para o ano de 2006 de acordo com uma nova estrutura orçamental (nomenclaturas). O objectivo desta nova estrutura é aumentar a transparência e facilitar um maior controlo por parte da autoridade orçamental, permitindo uma melhor supervisão das despesas de natureza semelhante, que na estrutura utilizada até à data estavam dispersas por diversos títulos ou capítulos. As dotações totais para 2006 ascendem a 7 682 538 euros (comparativamente a 7 312 614 euros em 2005).

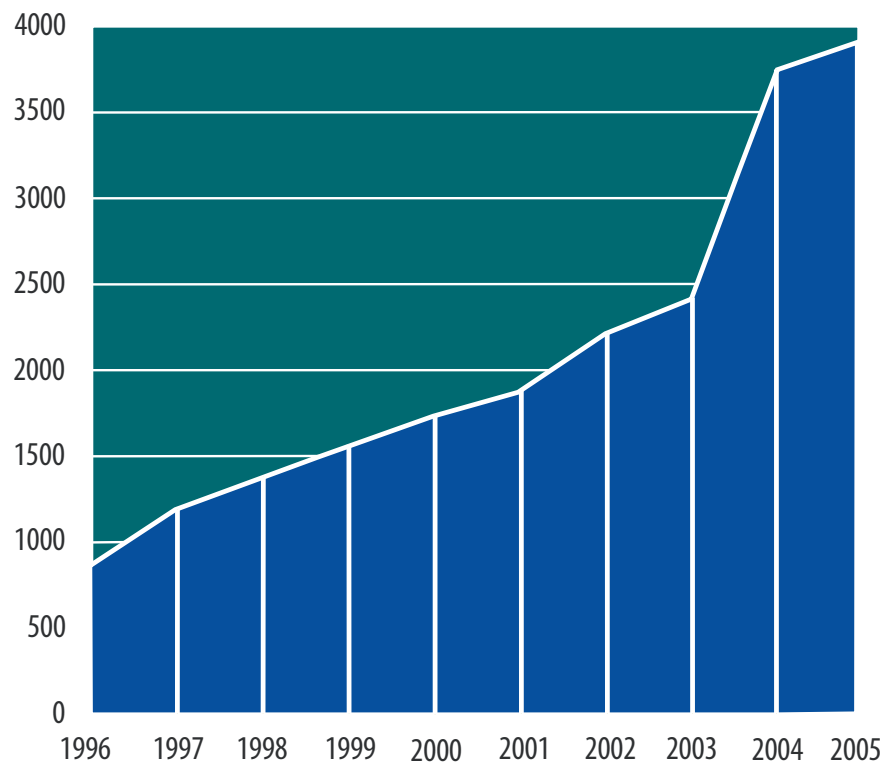


## ESTATÍSTICAS

### 1 PROCESSOS TRATADOS EM 2005

1.1	NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS EM 2005.....	4 416 <sup>1</sup>
	– Inquéritos não encerrados em 31.12.2004.....	284 <sup>2</sup>
	– Queixas que aguardavam uma decisão quanto à admissibilidade em 31.12.2004.....	207
	– Queixas recebidas em 2005.....	3 920 <sup>3</sup>
	– Inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu.....	5

**Evolução das queixas em 1996-2005**



<sup>1</sup> Dos quais 389 queixas sobre o mesmo assunto, que foram tratadas como um inquérito conjunto (54 transitadas de 2004, e 335 recebidas em 2005).

<sup>2</sup> Dos quais oito inquéritos de iniciativa do Provedor de Justiça e 276 inquéritos baseados em queixas.

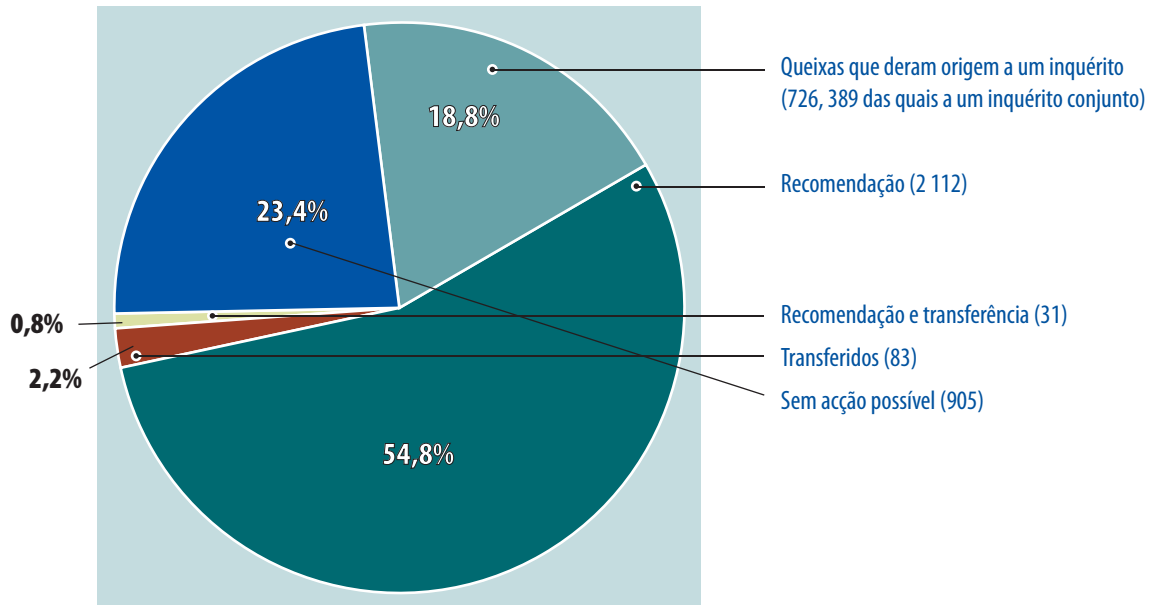
<sup>3</sup> Das quais 335 queixas sobre o mesmo assunto, como foi mencionado na nota de rodapé 1.



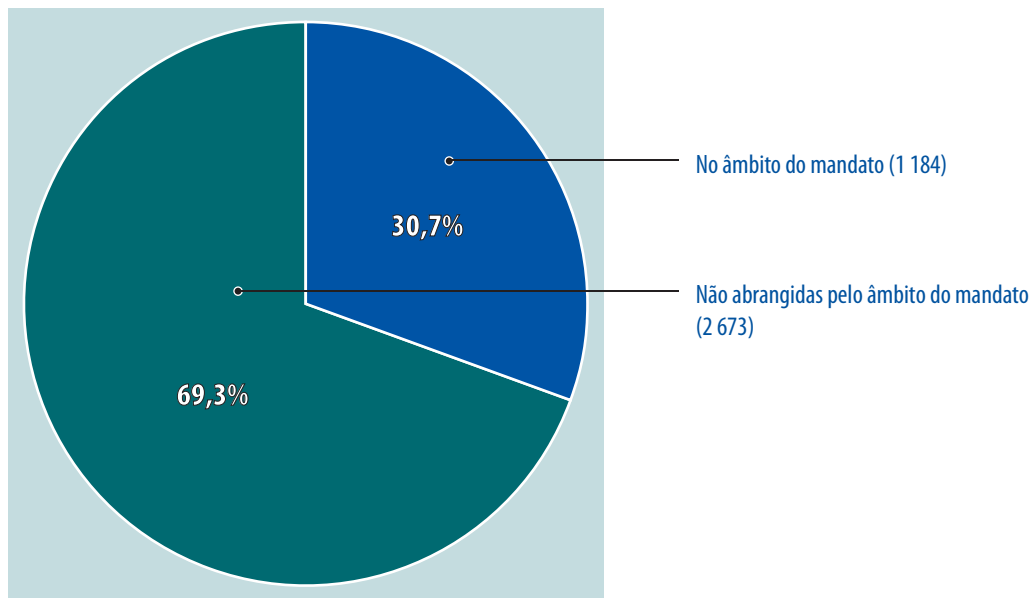
1.2 APRECIÇÕES CONCLUÍDAS QUANTO À ADMISSIBILIDADE/NÃO ADMISSIBILIDADE... 93%

1.3 CLASSIFICAÇÃO DAS QUEIXAS

1.3.1 Segundo o tipo de ação do Provedor de Justiça Europeu em benefício dos queixosos

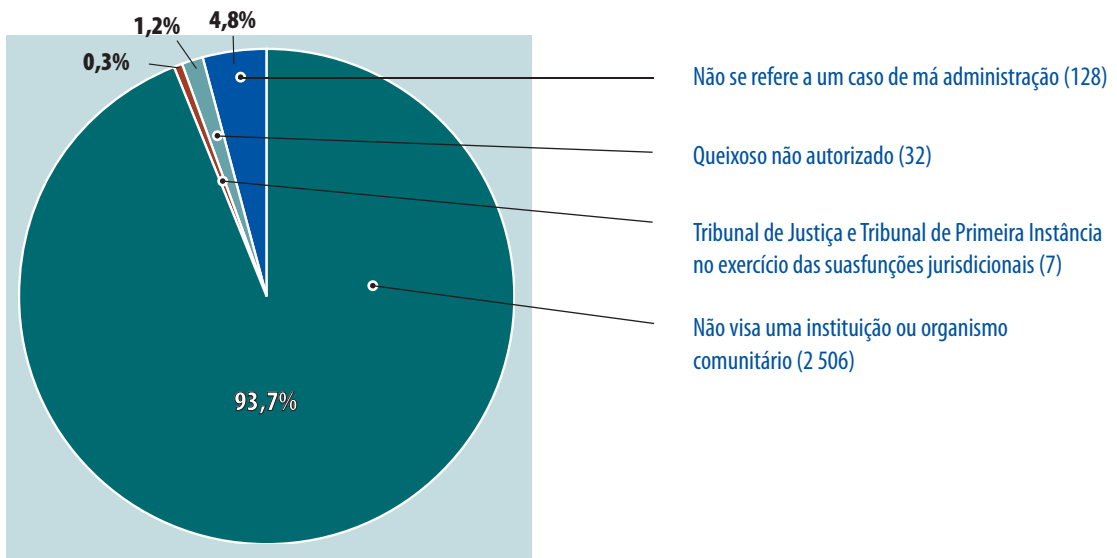


1.3.2 Em relação ao âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu



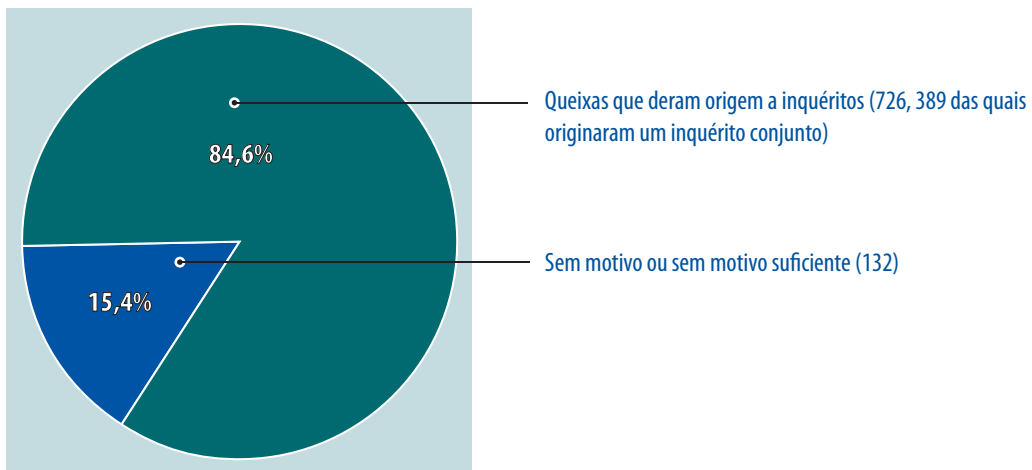


### NÃO ABRANGIDAS PELO ÂMBITO DO MANDATO

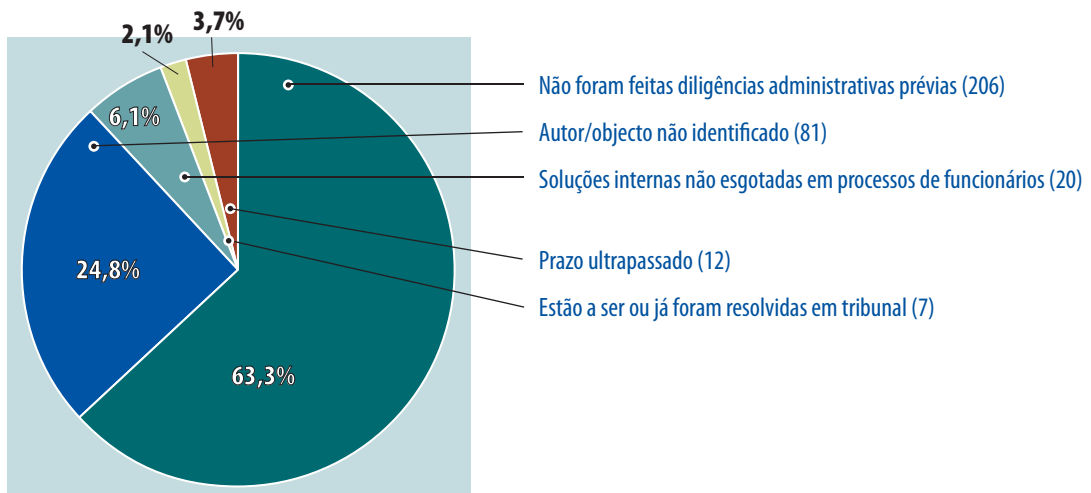


### NO ÂMBITO DO MANDATO

#### Queixas admissíveis



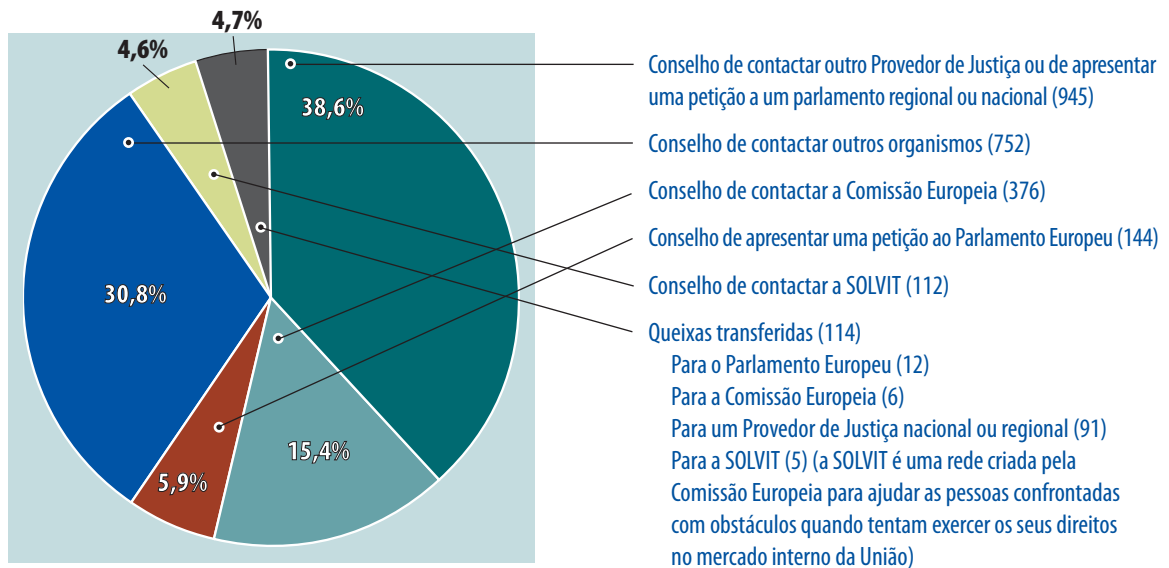
#### Queixas não admissíveis





## 2 QUEIXAS TRANSFERIDAS E RECOMENDAÇÕES

(Em alguns casos, podem ser dados vários conselhos)

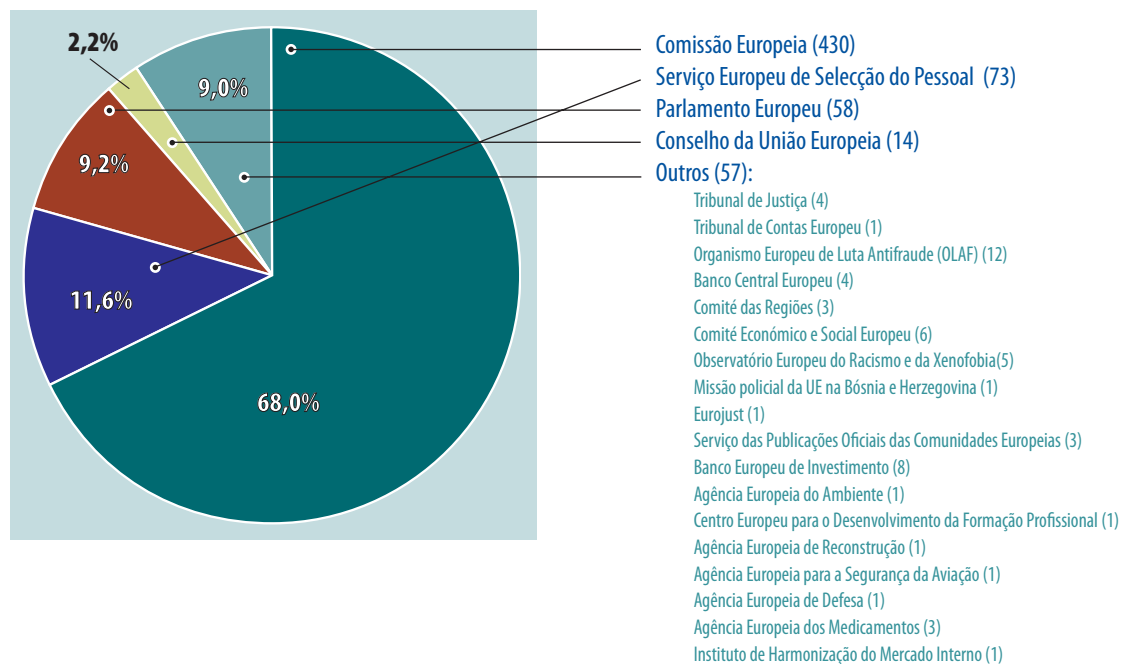


## 3 INQUÉRITOS TRATADOS EM 2005 ..... 627<sup>4</sup>

Em 2005, o Provedor de Justiça Europeu tratou 627 inquéritos, 343 abertos em 2005 (cinco dos quais de iniciativa própria) e 284 não encerrados até 31.12.2004.

### 3.1 INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS SUBMETIDOS A INQUÉRITO

(Alguns casos envolvem dois ou mais organismos ou instituições)

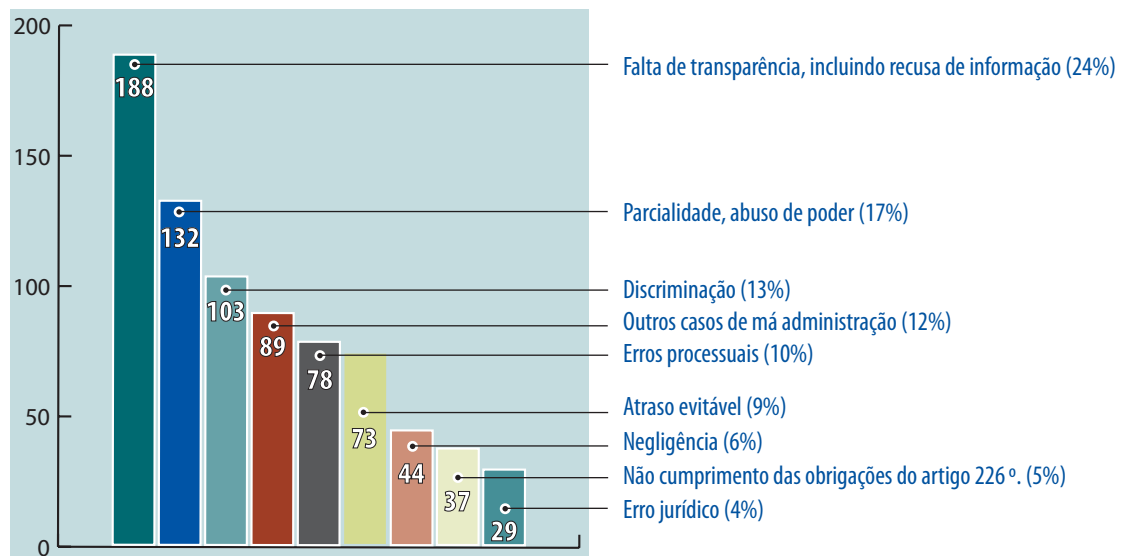


<sup>4</sup> Como já foi dito, os 389 casos mencionados nas notas de rodapé relativas ao ponto 1.1 foram tratados num único inquérito conjunto.



### 3.2 TIPOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO ALEGADA

(Em alguns casos, são alegados dois tipos de má administração)

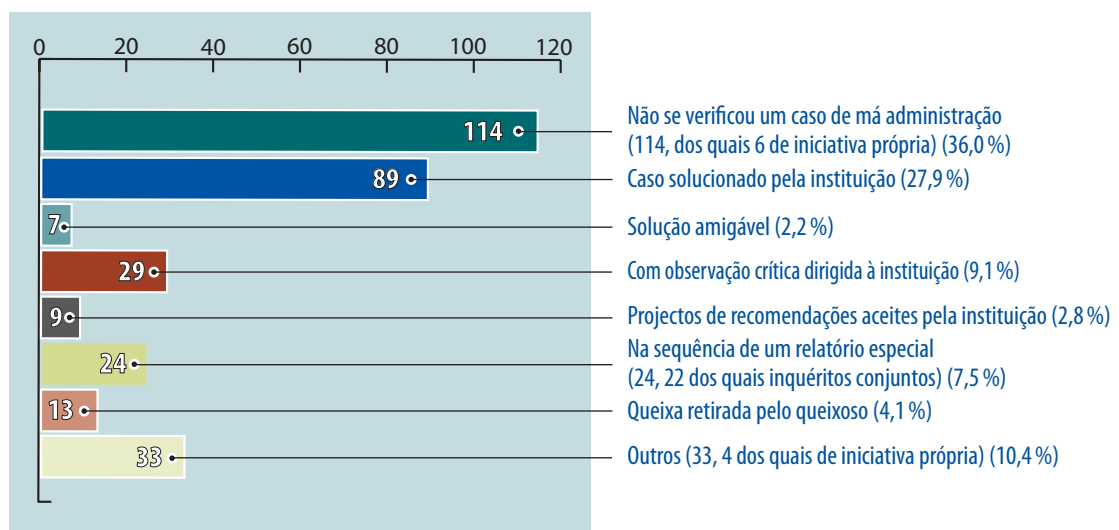


### 3.3 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES AMIGÁVEIS, PROJECTOS DE RECOMENDAÇÃO E RELATÓRIOS ESPECIAIS FEITOS EM 2005

— Propostas de solução amigável.....	22
— Projectos de recomendações.....	20
— Relatórios especiais.....	3 <sup>5</sup>

### 3.4 INQUÉRITOS ENCERRADOS COM DECISÃO FUNDAMENTADA ..... 312<sup>6</sup>

(Um inquérito pode ser encerrado por uma ou mais das razões seguintes)



<sup>5</sup> Um dos relatórios especiais dizia respeito a 22 queixas.

<sup>6</sup> Dos quais dez inquéritos de iniciativa do Provedor de Justiça.



## 4 ORIGEM DAS QUEIXAS REGISTRADAS EM 2005

### 4.1 ORIGEM DAS QUEIXAS

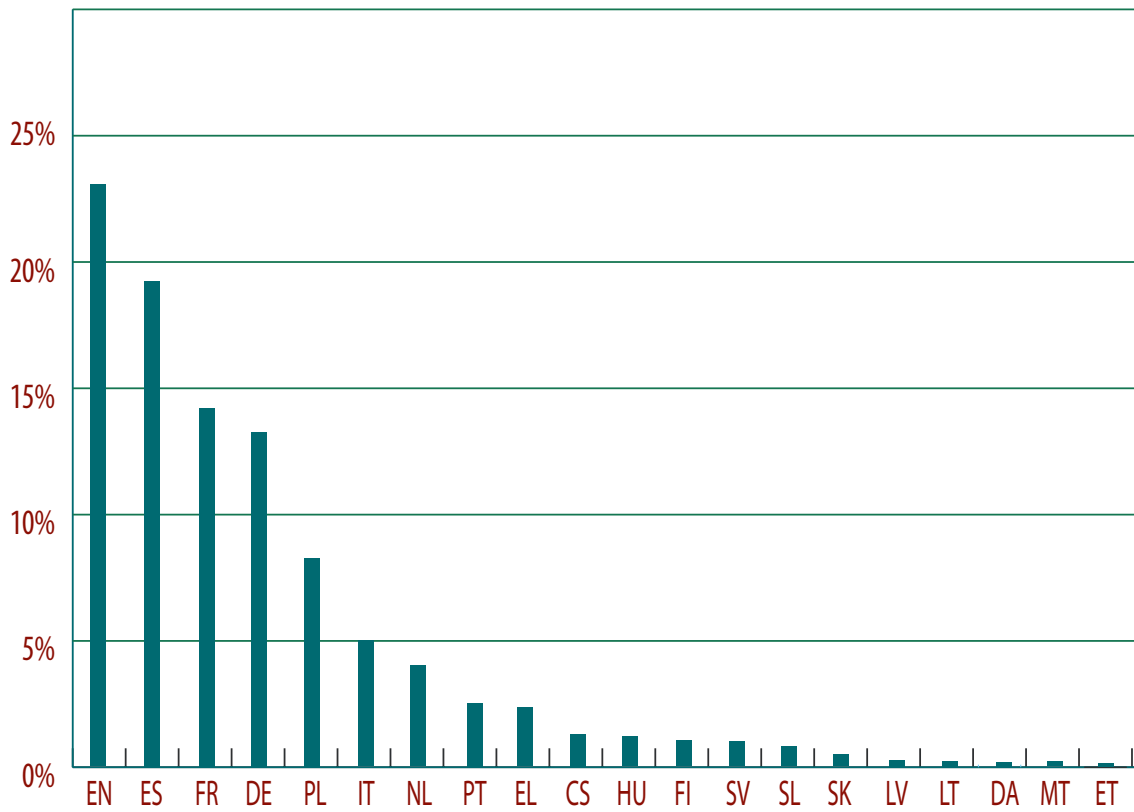


Empresas e associações  
5,5 % (215)



Cidadãos individuais  
94,5 % (3 705)

### 4.2 DISTRIBUIÇÃO LINGUÍSTICA DAS QUEIXAS



## 4.3

## ORIGEM GEOGRÁFICA DAS QUEIXAS

País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa <sup>1</sup>
Malta	40	1,0	0,1	11,6
Chipre	57	1,5	0,2	8,7
Luxemburgo	33	0,8	0,1	8,5
Bélgica	252	6,4	2,3	2,8
Eslovénia	47	1,2	0,4	2,8
Espanha	775	19,8	9,5	2,1
Irlanda	64	1,6	0,9	1,8
Grécia	134	3,4	2,4	1,4
Portugal	114	2,9	2,3	1,3
Finlândia	55	1,4	1,1	1,2
Polónia	346	8,8	8,3	1,1
Áustria	75	1,9	1,8	1,1
República Checa	80	2,0	2,2	0,9
Suécia	69	1,8	2,0	0,9
Hungria	76	1,9	2,2	0,9
Lituânia	24	0,6	0,7	0,8
Países Baixos	103	2,6	3,5	0,7
França	380	9,7	13,2	0,7
Eslováquia	32	0,8	1,2	0,7
Letónia	13	0,3	0,5	0,7
Alemanha	410	10,5	17,9	0,6
Itália	215	5,5	12,7	0,4
Reino Unido	197	5,0	13,1	0,4
Estónia	4	0,1	0,3	0,4
Dinamarca	16	0,4	1,2	0,4
<b>Outros</b>	309	7,9		

<sup>1</sup> Este valor foi calculado dividindo a percentagem das queixas pela percentagem da população. Nos casos em que é superior a 1, isto indica que o país em questão apresenta mais queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar em virtude da dimensão da sua população. Todas as percentagens do quadro supra foram arredondadas a uma casa decimal.



## COMO CONTACTAR O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

### POR CORREIO

Provedor de Justiça Europeu  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
França

### POR TELEFONE

+33 3 88 17 23 13

### POR FAX

+33 3 88 17 90 62

### POR CORREIO ELECTRÓNICO

eo@ombudsman.europa.eu

### PELA INTERNET

<http://www.ombudsman.europa.eu>

O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU PROCEDE A INQUÉRITOS SOBRE CASOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES E OUTROS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)