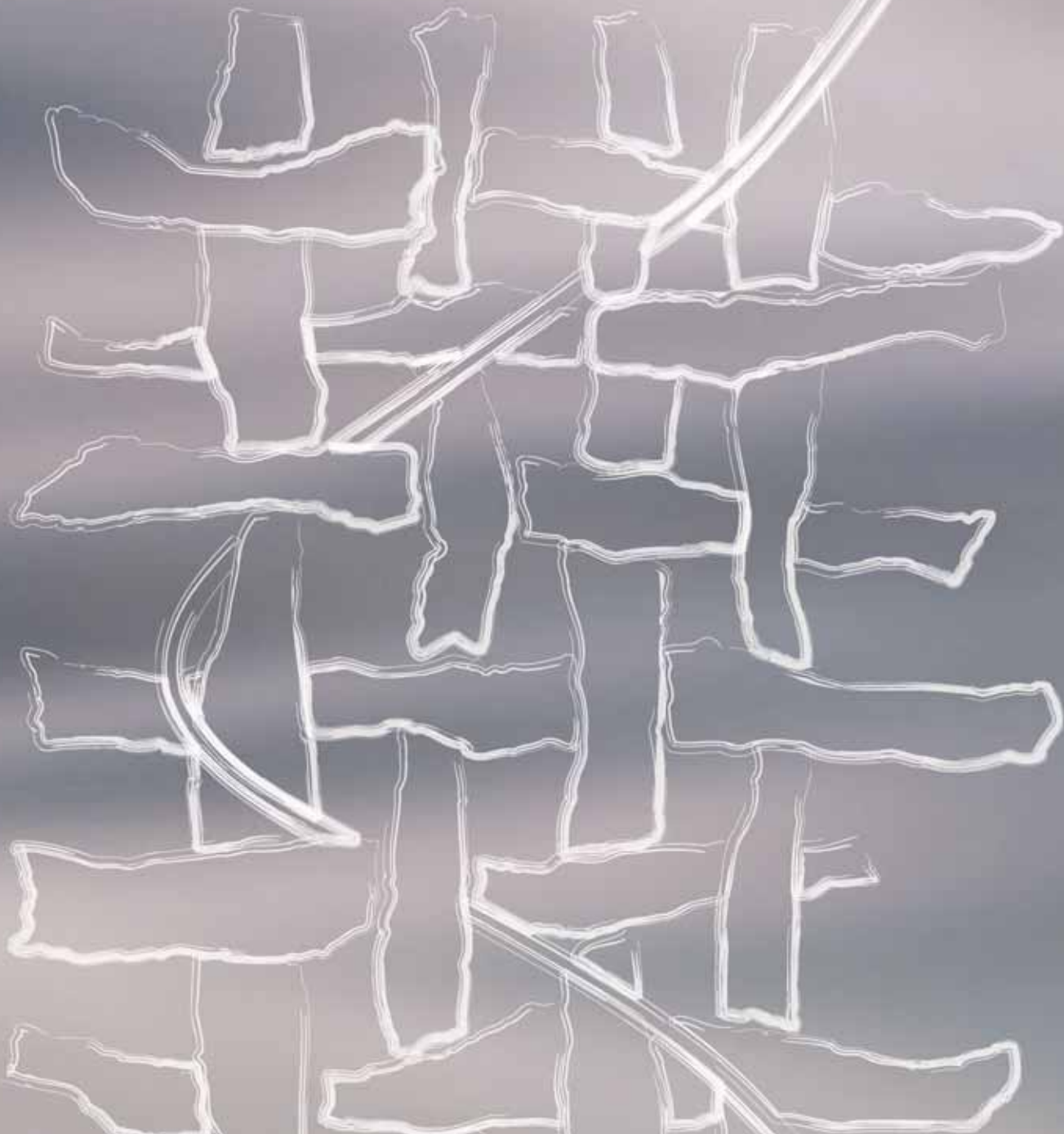


O PROVIDOR DE  
JUSTIÇA EUROPEU



RELATÓRIO ANUAL 2003  
SÍNTESE E ESTATÍSTICAS



PT

© O Provedor de Justiça Europeu 2004

Todos os direitos reservados.

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

## INTRODUÇÃO

O Relatório Anual é a publicação mais importante do Provedor de Justiça Europeu. O Relatório constitui uma espécie de “prestação de contas” destinada ao Parlamento Europeu e aos cidadãos europeus sobre o que foi o trabalho do Provedor de Justiça durante o ano. Nele, são explicitadas as soluções encontradas para os queixosos, as quais, em termos mais gerais, se revestem igualmente de interesse para os cidadãos e residentes na União Europeia.

O Relatório enfatiza a relevância da relação do Provedor de Justiça com o Parlamento Europeu. Ao examinar e ao debater o Relatório, o Parlamento avalia e amplifica o impacto do trabalho do Provedor de Justiça. Por sua vez, o Relatório reforça o papel do Parlamento na responsabilização das Instituições e organismos da União Europeia. No que diz directamente respeito às Instituições e organismos, o Relatório constitui um instrumento de auto-avaliação valioso, porquanto destaca as áreas que carecem de aperfeiçoamento de ordem administrativa.



No intuito de tornar o Relatório Anual mais acessível, decidi dotá-lo, este ano, de uma Síntese, publicada em separado, para fins de distribuição mais abrangente. Esta Síntese contém uma selecção representativa dos casos tratados em 2003 e foca exemplos reveladores das relações do Provedor de Justiça com os cidadãos, as Instituições e a comunidade de provedores de justiça na Europa e no mundo. As estatísticas relativas às queixas recebidas, os inquéritos iniciados, as recomendações emitidas e os resultados alcançados são apresentados num formato conciso de leitura fácil.

Como complemento da nossa determinação em tornar o trabalho do Provedor de Justiça mais acessível surge o nosso empenho em dar a melhor utilização ao erário público e em respeitar o ambiente. Ao elaborar uma Síntese e ao limitar a edição impressa do Relatório Anual integral, esperamos ter agido no melhor interesse do cidadão. O Relatório Anual, na sua versão integral, continuará a ser enviado aos Deputados ao Parlamento Europeu, às outras Instituições europeias, seus organismos e agências, aos meus colegas provedores e às antenas e redes da Comissão Europeia. A Síntese será distribuída a um público bem mais vasto, que inclui organizações não-governamentais, associações de consumidores, organizações profissionais e universidades. Deste modo, lograremos obter uma utilização mais racional dos recursos.

Se desejar obter uma cópia da versão integral do Relatório Anual, em qualquer uma das vinte línguas oficiais da União Europeia, queira por favor contactar o serviço do Provedor de Justiça Europeu ou consultar o respectivo sítio Internet no seguinte endereço electrónico:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/pt/default.htm>

P. Nikiforos Diamandouros





## SÍNTESE

O nono Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2003.

Trata-se do primeiro Relatório Anual a ser apresentado por P. Nikiforos Diamandouros, eleito Provedor de Justiça Europeu pelo Parlamento Europeu em 15 de Janeiro de 2003, na sequência do anúncio feito pelo Provedor de Justiça Europeu fundador, Jacob Söderman, da sua decisão de se reformar. Nikiforos Diamandouros assumiu o cargo em 1 de Abril de 2003, pelo que este relatório abrange as actividades de Jacob Söderman de 1 de Janeiro a 31 de Março e de Nikiforos Diamandouros de 1 de Abril até ao final de 2003.

### ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O relatório é composto por seis capítulos e cinco anexos. O capítulo 1 é uma introdução pessoal do Provedor de Justiça, na qual presta homenagem ao seu antecessor, analisa as principais actividades e realizações do ano e explica os seus objectivos.

O capítulo 2 descreve os processos do Provedor de Justiça para a análise e a realização de inquéritos sobre as queixas e faz uma descrição geral das queixas tratadas em 2003.

O capítulo 3, a maior parte do relatório, é composto por uma selecção das decisões tomadas pelo Provedor de Justiça na sequência de inquéritos. É principalmente composto por decisões sobre as queixas, organizadas, em primeiro lugar, pelo tipo de conclusão ou resultado e, depois, pela instituição ou organismo em causa. As decisões tomadas na sequência de inquéritos de iniciativa própria e as consultas dos provedores de justiça dos Estados-Membros são tratadas separadamente.

O capítulo 4 diz respeito às relações com outras instituições da União Europeia, bem como à participação do Provedor de Justiça enquanto Observador na Convenção sobre o futuro da Europa.

O capítulo 5 trata das relações do Provedor de Justiça Europeu com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa, tanto nos actuais como nos futuros Estados-Membros.

O capítulo 6 aborda as actividades de informação e de comunicação. Encontra-se dividido em cinco secções, que abrangem os acontecimentos em destaque do ano, as conferências e reuniões nos Estados-Membros actuais e futuros, outros eventos, tais como palestras ou grupos de visitantes, as relações com os meios de comunicação social e a comunicação na Internet.

O anexo A contém estatísticas sobre a actividade do Provedor de Justiça em 2003. Os anexos B e C facultam pormenores sobre, respectivamente, o orçamento e o pessoal do Provedor de Justiça. O anexo D apresenta um índice das decisões constantes do capítulo 3 por número de processo, por assunto e por tipo de má administração alegada. O anexo E contém informações sobre o processo de eleição do Provedor de Justiça.



## SINOPSE

### A missão do Provedor de Justiça Europeu

O cargo de Provedor de Justiça Europeu foi criado pelo Tratado de Maastricht como parte da cidadania da União Europeia. O Provedor de Justiça investiga queixas sobre má administração na acção das instituições e 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 respeito pelos direitos do Homem, pelo Estado de direito e pelos princípios da boa administração.

Para além de responder a queixas de particulares, empresas e associações, o Provedor de Justiça lança inquéritos por sua própria iniciativa e procura conferir meios de acção aos cidadãos, informando-os sobre os seus direitos e sobre a forma de os exercer.

### Queixas e inquéritos em 2003

O número total de queixas recebidas em 2003 foi de 2 436, um aumento de 10% em relação ao ano anterior, em parte devido a um esforço concertado com vista a informar os cidadãos sobre os seus direitos. Quase metade das queixas foram enviadas ao Provedor de Justiça por via electrónica, quer por correio electrónico quer através do formulário para apresentação de queixa disponível no website do Provedor de Justiça.

Em quase 70% dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa, mediante a transferência 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 253 novos inquéritos ao longo do ano. O Provedor de Justiça também tratou de um grande número de pedidos de informação, dos quais 2 538 foram enviados por correio electrónico.

### Os resultados dos inquéritos do Provedor de Justiça

O Provedor de Justiça decidiu arquivar 180 queixas na sequência de inquéritos. O capítulo 3 do Relatório Anual contém uma selecção destas decisões, ilustrando a variedade de inquéritos em termos de assunto, tipo de resultado e de instituições ou organismos em causa. Por motivos de ordem prática, as decisões só são incluídas no relatório se contiverem novas interpretações legislativas, novo material relativo à competência ou aos procedimentos do Provedor de Justiça, ou elementos de facto que sejam de importância ou interesse geral. Todas as decisões do Provedor de Justiça, à excepção de alguns casos confidenciais em que não é possível assegurar um anonimato satisfatório, são publicadas no website do Provedor de Justiça (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) na língua do(a) queixoso(a) e em inglês.

#### *Ausência de má administração*

Em 87 casos, o inquérito do Provedor de Justiça não revelou qualquer caso de má administração. Esta conclusão nem sempre é negativa para o queixoso que, pelo menos, tem a vantagem de obter uma explicação completa das acções da instituição ou do organismo em causa. Por exemplo:

- Um queixoso que tinha solicitado ao Conselho o acesso a documentos da Convenção Europeia aceitou a explicação do Conselho de que não possui os documentos em questão. O queixoso também considerou útil que o Conselho tivesse esclarecido a sua relação institucional com a Convenção. Além disso, a queixa teve como consequência a publicação das ordens de trabalhos e das actas do Praesidium da Convenção Europeia no respectivo website assim que esta terminou os seus trabalhos (1795/2002/IJH).
- O Tribunal de Contas reconheceu que o pedido de documentos de um queixoso não tinha sido tratado em conformidade com as suas regras relativas ao acesso a documentos. O Tribunal



comprometeu-se a convidar o queixoso a indicar pormenorizadamente as informações de que necessitava e a examinar o pedido em conformidade com as regras (1117/2003GG).

- Um queixoso chamou a atenção do Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) para alegadas irregularidades num projecto financiado pela UE. O OLAF procedeu à investigação mas não facultou os resultados ao queixoso, que, subsequentemente, apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça. O OLAF informou o queixoso sobre os resultados da investigação no decurso do inquérito do Provedor de Justiça (1625/2002/IJH).

#### *Casos solucionados pela instituição*

Em 48 casos, o inquérito do Provedor de Justiça fez com que a instituição ou organismo em causa solucionasse o caso, satisfazendo plenamente o queixoso. Por exemplo:

- Na sequência de uma queixa apresentada ao Provedor de Justiça em nome da Universidade de Estocolmo, a Comissão procedeu ao pagamento final em dívida no âmbito de um projecto de investigação, apresentou um pedido de desculpas pelo atraso no pagamento e aceitou pagar juros de mora. A Comissão também assegurou ao Provedor de Justiça que o processo financeiro em que tinha ocorrido o atraso estava agora a funcionar satisfatoriamente (1173/2003/(TN)IJH).
- Um subadjudicatário foi pago pelos seus serviços após a intervenção do Provedor de Justiça no caso. A Comissão explicou que não poderia pagar ao adjudicatário principal envolvido no projecto em virtude de problemas com o relatório final por este apresentado. Assim que o adjudicatário principal apresentou o relatório final corrigido, a Comissão procedeu ao pagamento final. Nessa altura, o adjudicatário final pagou ao subadjudicatário, que agradeceu ao Provedor de Justiça pela ajuda prestada (1960/2002/JMA).

#### *Soluções amigáveis*

Um dos factores que distingue um provedor de justiça de um tribunal é a possibilidade de mediação, que pode conduzir a um resultado positivo que satisfaça ambas as partes. Quando o Provedor de Justiça Europeu detecta um caso de má administração, procura, se for possível, obter uma solução amigável. Tal poderá implicar que a instituição em causa ofereça uma indemnização ao queixoso, sem admitir necessariamente a responsabilidade ou criar um precedente.

Apesar de sete propostas de soluções amigáveis estarem ainda a ser analisadas no final de 2003, foram alcançadas quatro ao longo do ano. Entre estas encontrava-se:

- Um caso em que a Comissão aceitou pagar a uma queixosa uma indemnização complementar a título gracioso, face à natureza excepcional do caso, embora considerasse não ter obrigação jurídica de o fazer. A queixosa trabalhava para a instituição e alegou que a Comissão não lhe tinha pago a totalidade do subsídio de secretariado a que tinha direito (1166/2002/(SM)IJH).
- Um caso em que a Comissão concordou em reconsiderar a sua decisão de pedir o reembolso de mais de 37 000 euros de uma subvenção concedida a uma associação alemã. A Comissão manifestou a sua vontade, no contexto de um acordo final extrajudicial, de abandonar a sua reivindicação desde que se pudesse comprovar que os fundos tinham sido utilizados no interesse geral dos efectivos beneficiários do projecto. A associação manteve a sua posição, de que não tinha havido qualquer incumprimento do contrato da sua parte, mas considerou ter sido alcançada uma solução amigável para a sua queixa (0548/2002/GG).

#### *Observações críticas*

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 recomendações. A observação crítica é utilizada sempre que o caso de má administração não pareça ter implicações gerais, já não seja possível à instituição em causa eliminar o caso de má administração, nem se afigure necessária qualquer acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça. Foram formuladas vinte observações críticas durante o ano. Por exemplo:

- O Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) publicou um comunicado de imprensa que continha alegações de suborno que poderiam ser entendidas como sendo proferidas contra um



jornalista específico. O jornalista apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, que considerou que o OLAF tinha agido de forma desproporcionada, uma vez que não existia uma base factual das alegações suficiente para escrutínio público. Por fim, o Provedor de Justiça considerou que uma observação crítica constituiria uma solução adequada para o queixoso (1840/2002/GG).

- O contrato de um queixoso com a missão policial da União Europeia em Sarajevo foi rescindido por alegada má conduta. O Provedor de Justiça considerou que o Conselho tinha a responsabilidade de garantir que as acções da Missão respeitavam o Estado de direito e os direitos fundamentais. Um direito fundamental do queixoso tinha sido infringido, na medida em que não lhe foi dada a oportunidade de manifestar as suas perspectivas quanto aos factos alegados no seu caso. Uma vez que o contrato tinha sido rescindido mais de um ano antes, não se afigurava adequado propor uma solução amigável, pelo que o Provedor de Justiça arquivou o processo com uma observação crítica (1200/2003/OV).
- O Provedor de Justiça criticou o Parlamento Europeu pelo facto de a instituição não cumprir o dever de cortesia nas suas relações com o público. A crítica dizia respeito a uma mensagem de correio electrónico enviada em resposta a consultas sobre um concurso. A queixosa alegou que o tom da mensagem de correio electrónico era inadequado e causava a impressão de um comportamento arrogante (1565/2002/GG).

#### *Projectos de recomendações*

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

Foram apresentados nove novos projectos de recomendações durante 2003. Embora o resultado de quatro destes projectos de recomendações não fosse ainda conhecido no final do ano, as instituições em causa aceitaram três, bem como outros dois que tinham sido apresentados em 2002. Por exemplo:

- Uma queixosa não conseguiu obter nota para ser aprovada numa prova escrita de um concurso organizado pelo Conselho. Quando o Conselho recusou permitir-lhe o acesso à sua prova corrigida, a queixosa recorreu ao Provedor de Justiça. Na sequência de um inquérito, o Provedor de Justiça apresentou um projecto de recomendações a favor de tal acesso, que foi aceite pelo Conselho. Tal fez com que o Conselho ficasse em consonância com a Comissão e o Parlamento, que concordaram, em 1999 e 2000, respectivamente, facultar o acesso dos candidatos às suas próprias provas corrigidas (2097/2002/GG).

#### *Inquéritos de iniciativa própria*

Durante o ano, foram arquivados dois inquéritos de iniciativa própria com resultados positivos:

- O Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias voltou atrás na sua decisão de excluir um cidadão cipriota de um concurso de recrutamento na sequência de uma queixa sobre as dificuldades técnicas no sistema de inscrição electrónico. O Provedor de Justiça abriu este inquérito por sua própria iniciativa, na medida em que o queixoso não era cidadão da União Europeia nem aí residia (OI/4/2003/ADB).
- A Comissão concordou em adoptar um novo procedimento para informar rapidamente os proponentes não seleccionados em processos de concurso e em conceder um prazo razoável até à assinatura do contrato. Tal destina-se a que os proponentes tenham tempo para solicitar os fundamentos da decisão de adjudicação e para contestar a decisão mediante processos judiciais. O novo procedimento é descrito numa Comunicação da Comissão datada de 3 de Julho de 2003. O Provedor de Justiça considerou que o novo procedimento cumpre a jurisprudência do Tribunal de Justiça e sugeriu que a Comissão informasse sistematicamente os proponentes não seleccionados do seu direito de contestar as decisões de adjudicação (OI/2/2002/IJH).



Em 2003, foram lançados cinco inquéritos de iniciativa própria, quatro dos quais estavam ainda abertos no final do ano. Dois baseiam-se em queixas que indicavam a possibilidade de um problema sistémico. O primeiro diz respeito aos processos internos de resolução de litígios à disposição dos peritos nacionais destacados para a Comissão. O outro incide sobre a actividade da Comissão com vista a promover a boa administração das Escolas Europeias.

Um terceiro inquérito de iniciativa própria sobre um eventual problema sistémico diz respeito à integração de pessoas com deficiência, especialmente no que se refere às medidas aplicadas pela Comissão para assegurar que as pessoas com deficiência não sejam discriminadas nas suas relações com a instituição.

### Relações com outras instituições e organismos da União Europeia

Por forma a alcançar resultados positivos, o Provedor de Justiça desenvolveu relações de trabalho construtivas com as instituições e os organismos comunitários. Em 2003, o Provedor de Justiça reuniu-se com membros e funcionários de oito instituições, inclusive com os Presidentes do Parlamento, do Tribunal de Justiça, do Banco Europeu de Investimento e do Tribunal de Contas, com o colégio de Comissários, bem como com os Directores-Gerais da Comissão. Durante estas reuniões, o Provedor de Justiça salientou que a sua função inclui a mediação e que as soluções amigáveis são um resultado positivo tanto para o queixoso como para a instituição ou organismo em questão.

A cooperação activa das instituições e dos organismos também é essencial para assegurar que toda e qualquer pessoa que possa ter motivo para apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça receba informações sobre o seu direito a fazê-lo e sobre a forma de exercer esse direito. A Comissão reagiu de forma positiva à sugestão do Provedor de Justiça no sentido de alargar o fornecimento dessas informações a candidatos e a beneficiários de subvenções e subsídios, começando por aqueles abrangidos por uma Comunicação recente.<sup>1</sup>

O Provedor de Justiça tem uma relação de trabalho estreita e eficaz com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, na qual se inclui um processo de transferência mútua de queixas sempre que oportuno. Frequentemente, o Provedor de Justiça também aconselha os queixosos sobre a possibilidade de apresentarem uma petição ao Parlamento Europeu, especialmente nos casos em que o queixoso pretende uma alteração na legislação ou na política europeia.

O Provedor de Justiça participou activamente na Convenção sobre o Futuro da Europa, a fim de garantir a atribuição de um lugar de destaque aos direitos dos cidadãos no Projecto de Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa. Durante o seu mandato, Jacob Söderman lutou, com êxito, pela incorporação da Carta dos Direitos Fundamentais no Projecto de Tratado Constitucional e tanto ele como Nikiforos Diamandouros exerceram pressão para que houvesse um reconhecimento explícito do papel dos provedores de justiça e de outras vias de recurso não judiciais. Embora este último objectivo não tenha sido concretizado em 2003, o Provedor de Justiça continuará a considerá-lo um elemento de elevada prioridade, pelo que irá persistir nos seus esforços para que seja incluído no texto final da Constituição.

### Cooperação com provedores de justiça de toda a Europa

O Provedor de Justiça Europeu colabora com uma rede europeia alargada de provedores de justiça e órgãos homólogos. A rede abrange actualmente 90 provedorias em 30 países, englobando provedorias nacionais e regionais na União Europeia e nacionais nos países candidatos à adesão à UE, na Noruega e na Islândia.

A cooperação através da rede incide não só no tratamento de queixas como também no fornecimento de informações aos cidadãos. Muitos queixosos recorrem ao Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com a administração nacional, regional ou local. Embora estas queixas não se insiram no âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu, em muitos casos, um provedor de justiça

<sup>1</sup> Comunicação relativa a uma proposta de actos de base para as subvenções que entram actualmente no âmbito da autonomia administrativa da Comissão ou no âmbito de aplicação das suas prerrogativas institucionais (COM (2003) 274 final).



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. Os provedores de justiça pertencentes à rede também estão bem posicionados para informar os cidadãos sobre os seus direitos ao abrigo da legislação europeia e sobre o modo de os exercer e defender.

Em 2003, a cooperação foi intensificada, tendo sido realizadas reuniões de provedores de justiça nacionais e regionais dos Estados-Membros e de provedores de justiça nacionais dos países candidatos. O 4.º Seminário dos Provedores de Justiça Nacionais e Órgãos Homólogos dos Estados-Membros da UE, subordinado ao tema “Os provedores de justiça e a protecção dos direitos na União Europeia”, foi organizado em Abril, conjuntamente pelo Provedor de Justiça Europeu e pelo Provedor de Justiça grego, em Atenas. O Parlamento Europeu foi representado pelo Presidente da Comissão das Petições, o Deputado Vitaliano Gemelli. A 4.ª Reunião dos Provedores de Justiça Regionais e órgãos homólogos da UE, na qual a Provedoria de Justiça Europeia esteve representada, foi realizada em Valencia, em Abril, sob o patrocínio do “Sindic de Greuges de Valencia” (provedor de justiça regional). Entre os assuntos debatidos estiveram o futuro da Europa, a imigração e o asilo, bem como a protecção do ambiente. Em Maio, o Provedor de Justiça Europeu juntou-se aos provedores de justiça nacionais dos países candidatos que assistiram à conferência organizada pelo Provedor de Justiça polaco, Andrzej Zoll, em Varsóvia. Esta reunião intitulava-se “O Provedor de Justiça e o Direito da União Europeia”.

A rede do Provedor de Justiça Europeu é também composta por agentes de ligação, nomeados em cada provedoria de justiça nacional para funcionarem como primeiro ponto de contacto para outros membros da rede. Em Dezembro de 2003, os agentes de ligação reuniram-se em Estrasburgo para debater o tema “Informação, aconselhamento e justiça na Europa para todos”. Tratou-se da primeira reunião deste género a incluir agentes de ligação dos dez países que vão aderir à União em 2004.

Entre reuniões, a rede funciona através de três iniciativas de comunicação do Provedor de Justiça Europeu: o European Ombudsmen - Newsletter, uma publicação bianual publicada conjuntamente com a Região Europeia do Instituto Internacional do Provedor de Justiça, o Ombudsman Daily News, um serviço noticioso electrónico produzido pelo Provedor de Justiça Europeu, e um fórum interactivo na Internet.

### Chegar aos cidadãos

Uma parte essencial das actividades do Provedor de Justiça consiste em chegar aos cidadãos para os informar dos seus direitos, incluindo o direito de apresentarem queixas ao Provedor de Justiça Europeu. No final de Maio de 2003, o Provedor de Justiça anunciou a sua intenção de visitar os dez países candidatos até 1 de Maio de 2004, data do alargamento, e tantos Estados-Membros quanto possível. No final de 2003, o Provedor de Justiça já tinha visitado 11 dos Estados-Membros existentes e 5 dos futuros Estados-Membros, encontrando-se com altos funcionários e apresentando as suas actividades a organizações não governamentais, câmaras de comércio, estudantes universitários, jornalistas e outros cidadãos interessados. A cooperação das provedorias de justiça nacionais nos países em questão, bem como das representações do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia, deram um contributo importante para o êxito destas visitas.

Em 2003, o Provedor de Justiça e os seus colaboradores também participaram num total de 80 conferências, reuniões e grupos por toda a União, na sequência de convites por parte de provedorias regionais, grupos de interesse, institutos, universidades e organizações não governamentais europeias. Estas reuniões permitiram que as actividades do Provedor de Justiça fossem apresentadas tanto a potenciais queixosos como a cidadãos interessados.

Durante todo o ano, foi realizada uma distribuição, em larga escala, de material sobre as actividades do Provedor de Justiça Europeu, em especial durante as Jornadas “Portas Abertas” organizadas pelo Parlamento Europeu em Maio. Foram igualmente disponibilizadas informações no website do Provedor de Justiça, onde as decisões, os comunicados de imprensa, as estatísticas e os pormenores das actividades de comunicação do Provedor de Justiça foram publicadas regularmente.



O Provedor de Justiça continuou a desenvolver relações de trabalho construtivas com os meios de comunicação social, realizando seis encontros com a imprensa e oito conferências de imprensa para explicar e ilustrar as suas actividades. Um total de 45 jornalistas entrevistaram o Provedor de Justiça em Estrasburgo e Bruxelas, bem como no âmbito de visitas oficiais aos Estados-Membros e aos países candidatos. Em média, foi emitido um comunicado de imprensa por cada sete dias úteis, a fim de chamar a atenção para as decisões e as actividades de comunicação do Provedor de Justiça. Os pedidos de informação sobre as actividades do Provedor de Justiça por parte de jornalistas foram tratados de forma imediata ao longo do ano.

#### Desenvolvimentos internos

Durante o ano, o Provedor de Justiça fez preparativos intensivos para o alargamento, para poder ser capaz de servir eficazmente os cidadãos de 25 Estados-Membros, nas 21 línguas do Tratado, a partir de 1 de Maio de 2004.

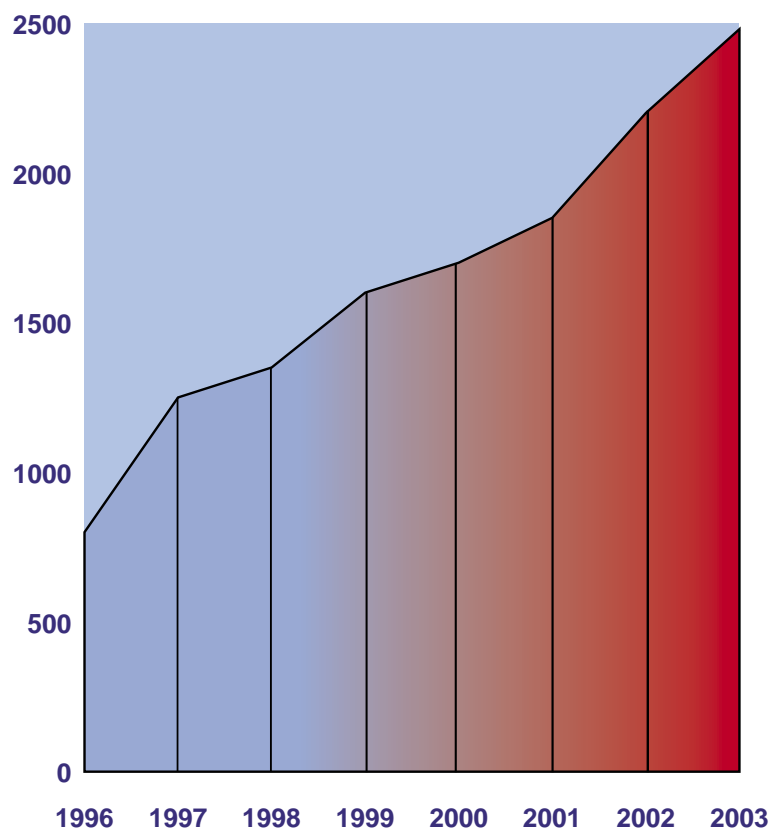
O plano orçamental plurianual adoptado em 2002 prevê uma introdução faseada de novos lugares relacionados com o alargamento em 2003-5. O número de lugares no quadro do pessoal da Provedoria de Justiça aumentou de 27 em 2002 para 31 em 2003, estando previsto um aumento para 38 no orçamento para 2004 adoptado pelas autoridades orçamentais em Dezembro de 2003.

Foi lançada durante o ano uma revisão da estrutura da provedoria e da respectiva utilização de recursos humanos. O Provedor de Justiça também iniciou uma actualização significativa das infra-estruturas informáticas e da base de dados de queixas. Estas iniciativas foram realizadas com vista a permitir que a provedoria possa responder ao previsto aumento no número de queixas e melhorar a qualidade e a eficiência do serviço prestado aos cidadãos.

## ESTATÍSTICAS SOBRE A ACTIVIDADE DO PROVEDOR DE JUSTIÇA EUROPEU EM 2003

### 1 PROCESSOS TRATADOS DURANTE 2003

<b>1.1</b>	<b>NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS EM 2003</b> .....	<b>2611</b>
	- queixas e inquéritos não arquivados em 31.12.2002	170 <sup>1</sup>
	- queixas recebidas em 2003	2436
	- inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça	5



**Evolução das queixas em 1996 – 2003**

<sup>1</sup> Dos quais, um inquérito de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu e 109 inquéritos.

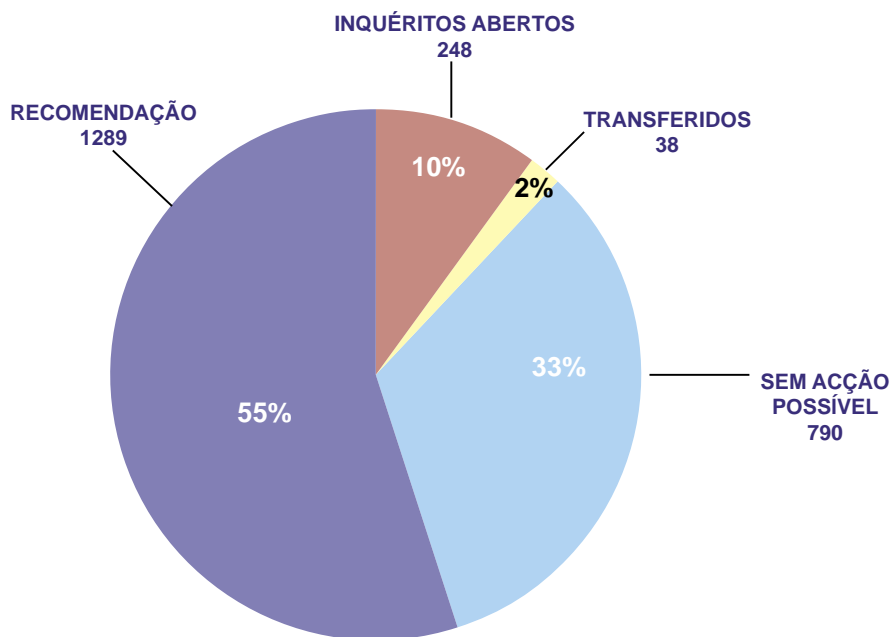


**1.2 APRECIÇÕES CONCLUÍDAS QUANTO À ADMISSIBILIDADE / NÃO ADMISSIBILIDADE**

95%

**1.3 CLASSIFICAÇÃO DAS QUEIXAS**

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

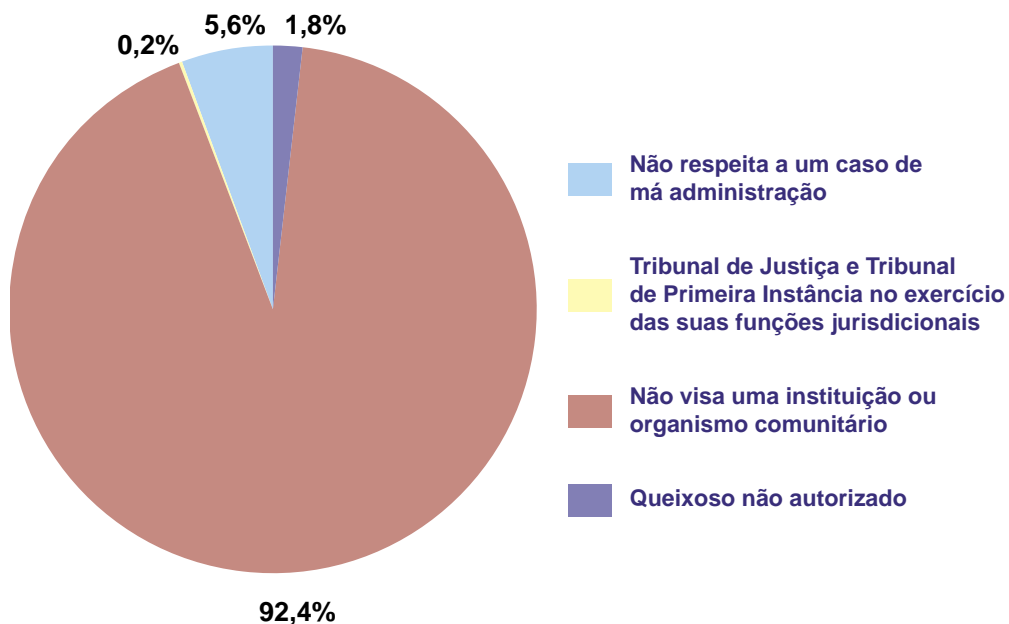


**1.3.2 Segundo o mandato do Provedor de Justiça Europeu**



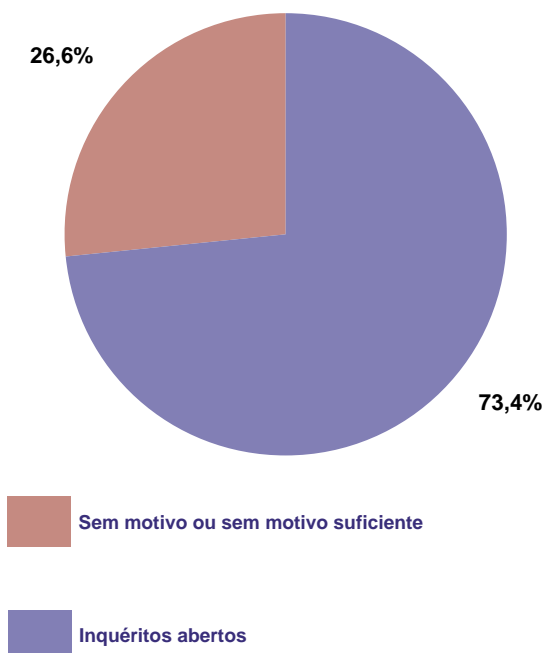


**Não abrangidas pelo âmbito do Mandato**

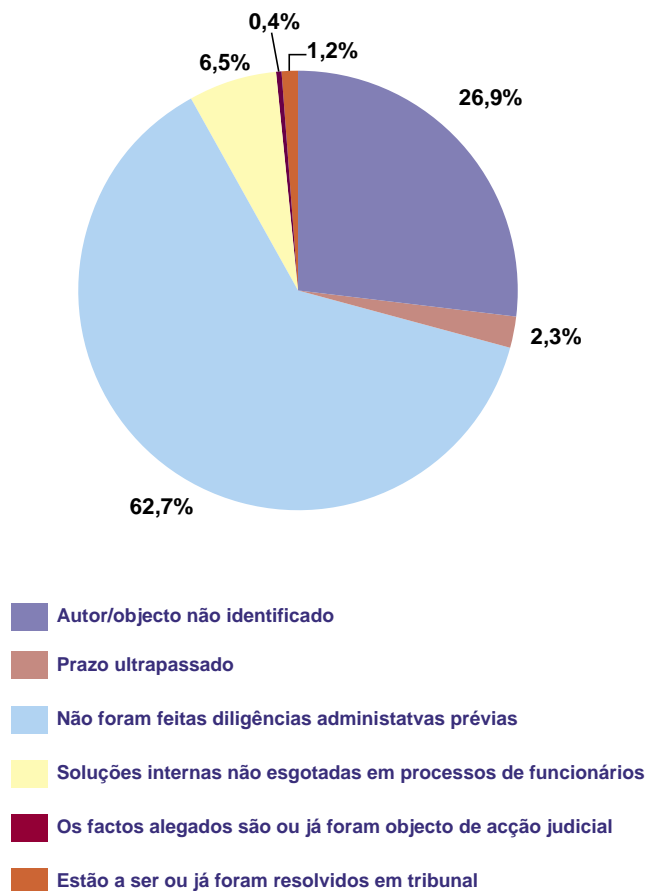


**No âmbito do Mandato**

*- Queixas admissíveis*

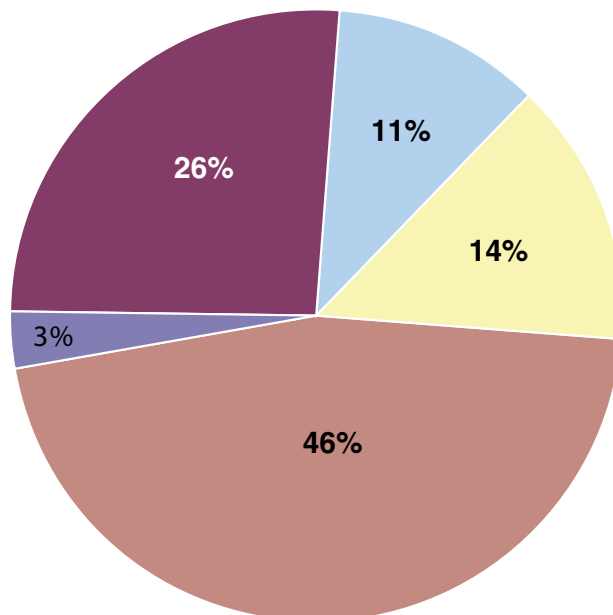







*- Queixas não admissíveis*





## 2 QUEIXAS TRANSFERIDAS E RECOMENDAÇÕES



-  **Conselho de contactar um Provedor de Justiça ou de apresentar uma petição a um parlamento regional ou nacional (616)**
-  **Conselho de contactar a Comissão Europeia (189)**
-  **Conselho de apresentar uma petição ao Parlamento Europeu (143)**
-  **Conselho de apresentar uma petição a outro organismo (341)**
-  **Queixas transferidas (38)**
  - Para o Parlamento Europeu (6)
  - Para a Comissão Europeia (7)
  - Para um Provedor de Justiça nacional ou regional (25)

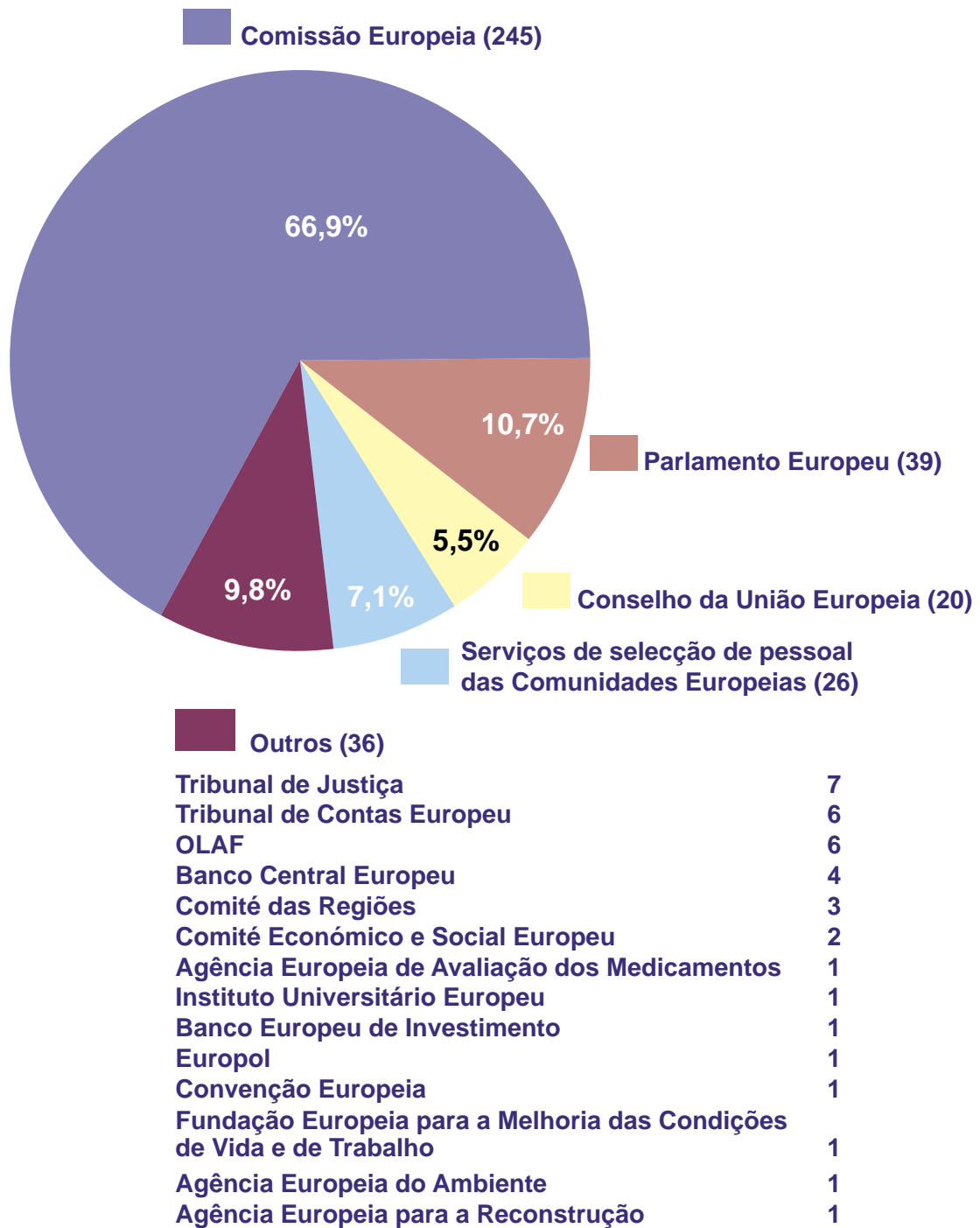


### 3 INQUÉRITOS TRATADOS EM 2003

363

Em 2003, o Provedor de Justiça Europeu tratou 363 inquéritos: 253 abertos em 2003 (cinco dos quais de iniciativa própria) e 110 não encerrados até 31.12.2002

#### 3.1 INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS SUBMETIDOS A INQUÉRITO<sup>2</sup>

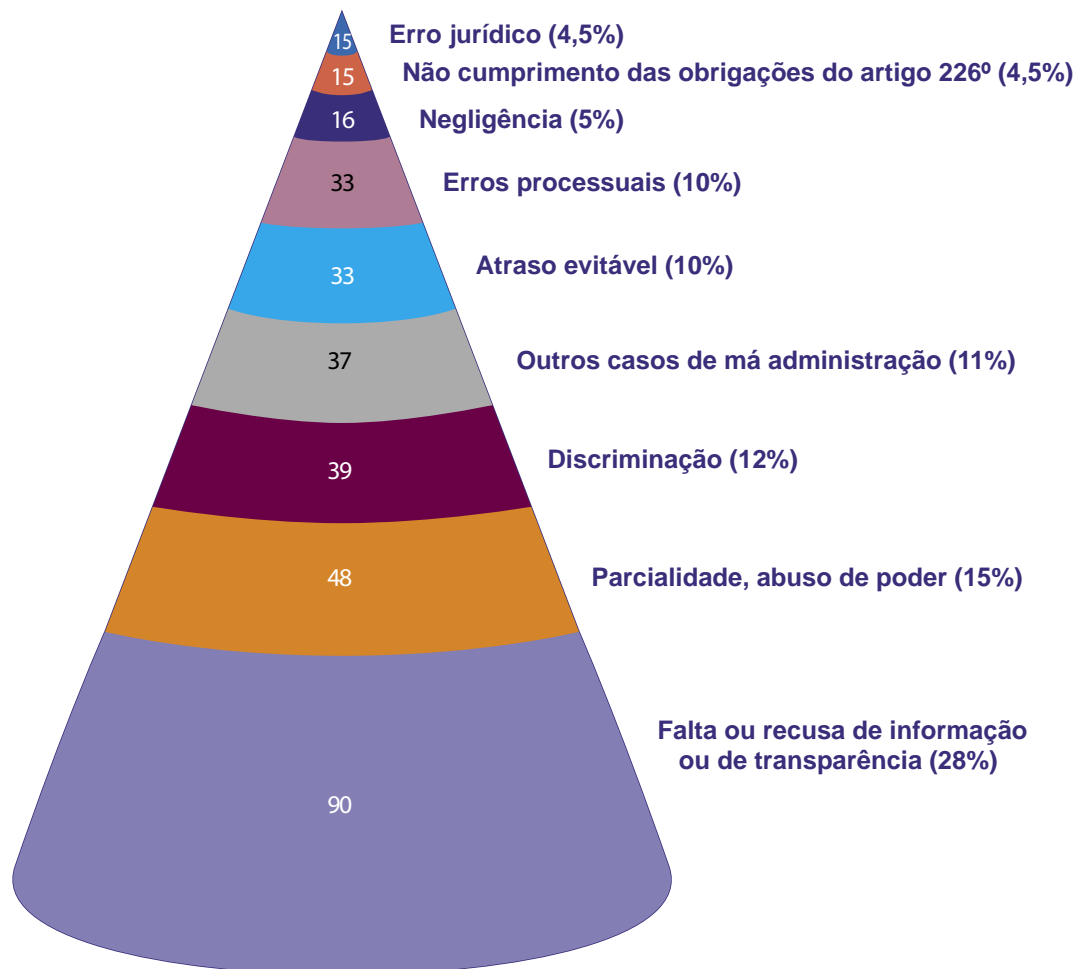


<sup>2</sup> Alguns casos envolvem dois ou mais organismos ou instituições .



### 3.2 TIPOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO ALEGADA

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



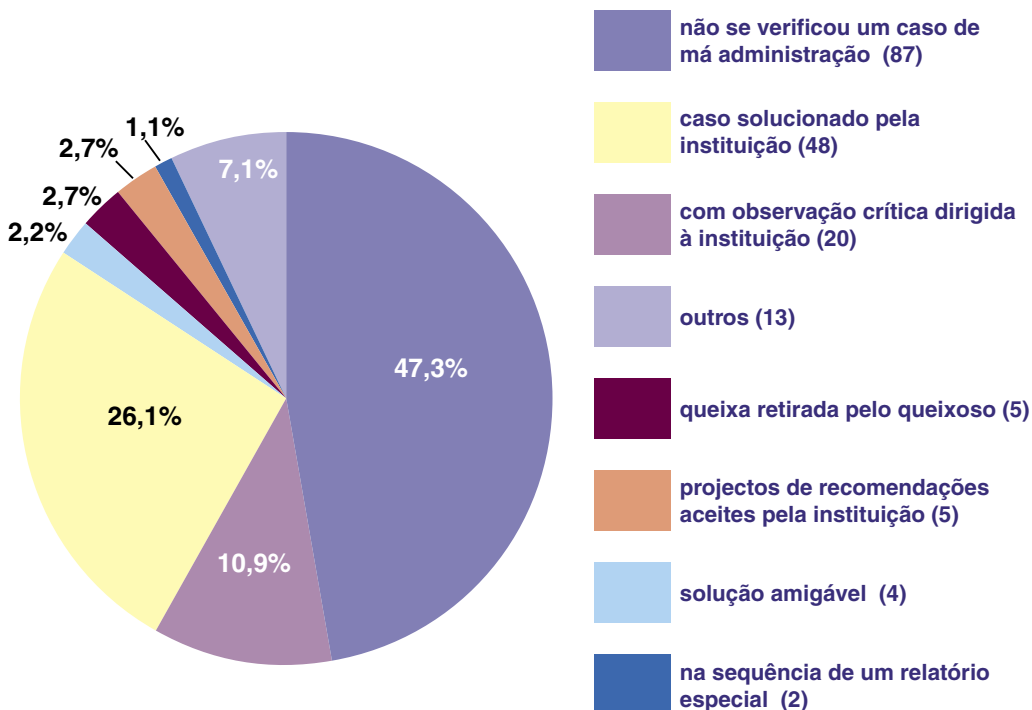
### 3.3 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES AMIGÁVEIS E PROJECTOS DE RECOMENDAÇÕES FEITOS EM 2003

- propostas de soluções amigáveis	18
- projectos de recomendações	9



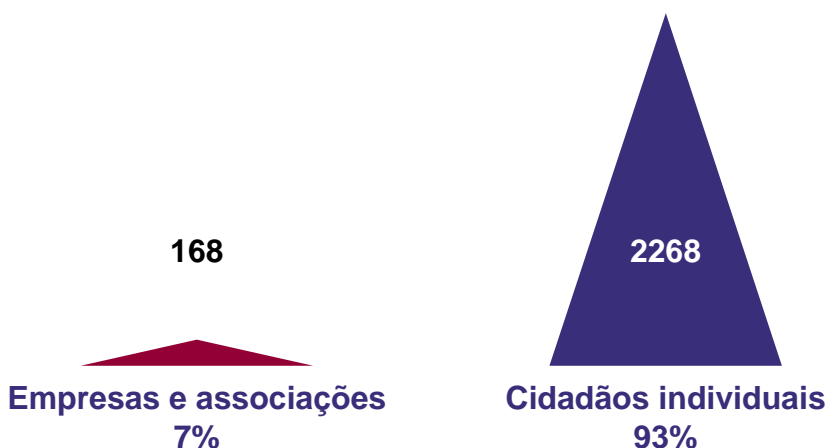
**3.4 INQUÉRITOS ENCERRADOS COM DECISÃO FUNDAMENTADA<sup>3</sup> ..... 180**

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



**4 ORIGEM DAS QUEIXAS REGISTRADAS EM 2003**

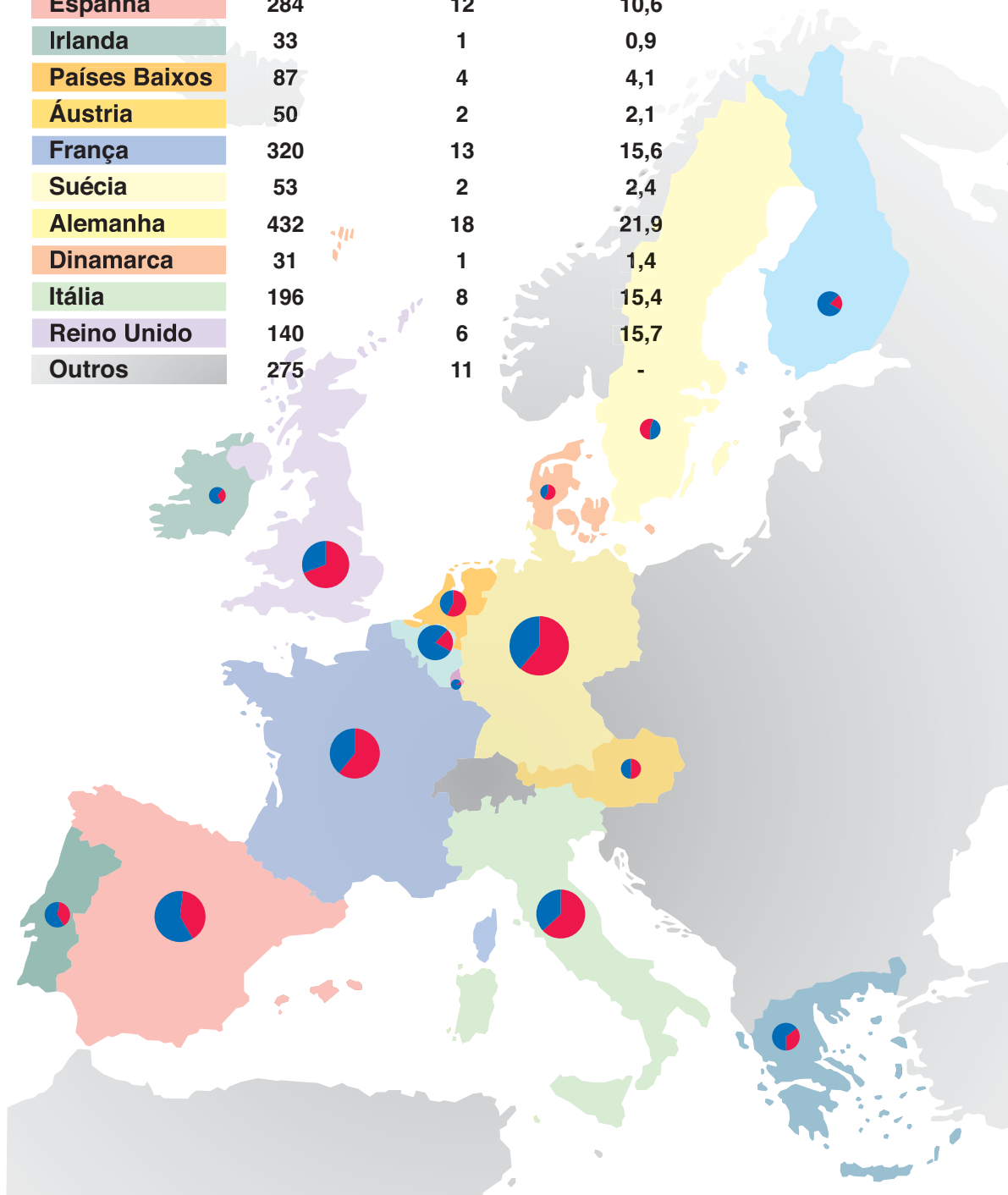
**4.1 ORIGEM DAS QUEIXAS**



<sup>3</sup> Dos quais, dois inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça.

## 4.2 ORIGEM GEOGRÁFICA DAS QUEIXAS

País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE
Luxemburgo	38	2	0,1
Finlândia	88	4	1,3
Bélgica	199	8	2,7
Portugal	110	5	2,6
Grécia	100	4	2,8
Espanha	284	12	10,6
Irlanda	33	1	0,9
Países Baixos	87	4	4,1
Áustria	50	2	2,1
França	320	13	15,6
Suécia	53	2	2,4
Alemanha	432	18	21,9
Dinamarca	31	1	1,4
Itália	196	8	15,4
Reino Unido	140	6	15,7
Outros	275	11	-





## COMO CONTACTAR O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

### POR CORREIO

Provedor de Justiça Europeu  
1, avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
67001 Strasbourg Cedex  
França

### POR TELEFONE

+33 3 88 17 2313

### POR FAX

+33 3 88 17 9062

### POR CORREIO ELECTRÓNICO

[euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

### PELA INTERNET

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>





**Serviço das Publicações**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-08-4



9 789295 022089

[www.euro-ombudsman.eu.int](http://www.euro-ombudsman.eu.int)