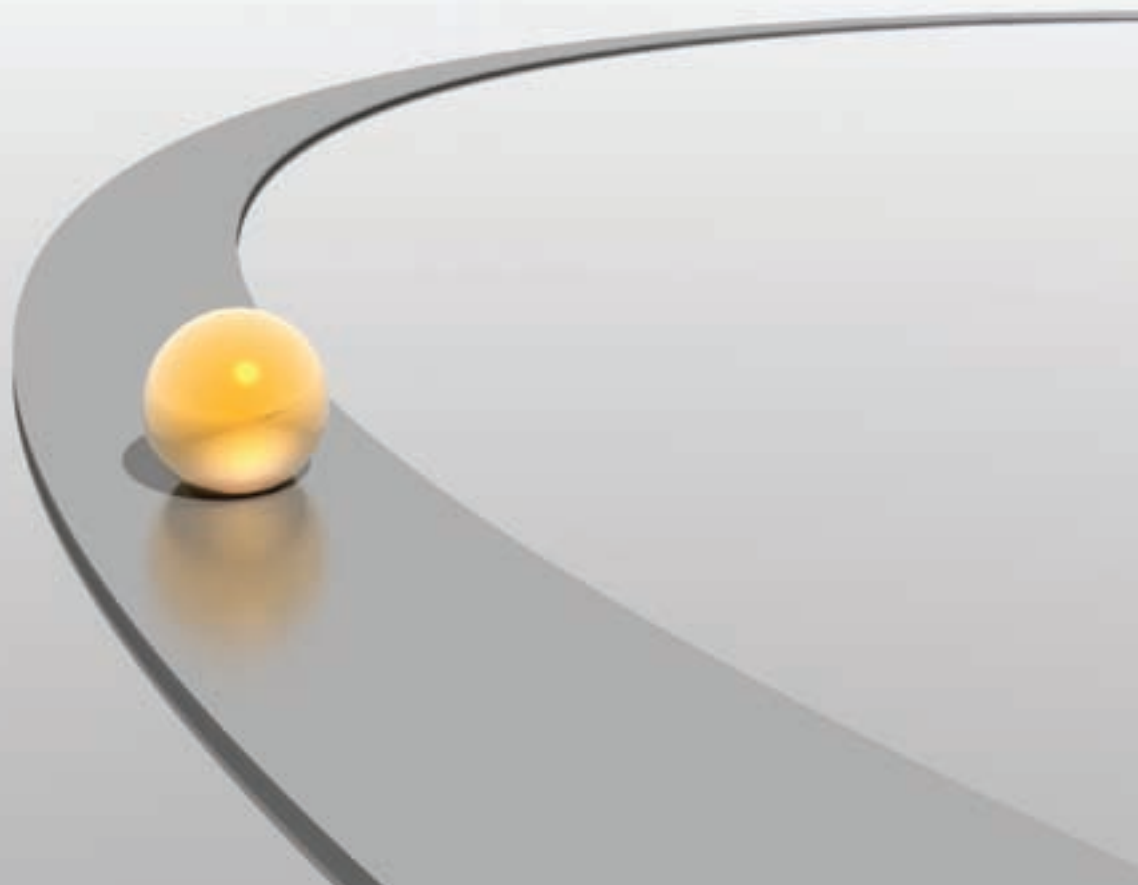


O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU



RELATÓRIO ANUAL 2007

SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

RELATÓRIO ANUAL 2007

SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

© Comunidades Europeias, 2008

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

ISBN 978-92-9212-144-0

DOI 10.2869/47839

Fotografia na capa: © iStockphoto.com/Silence

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

Printed in Italy

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO



INTRODUÇÃO

2007 foi um ano importante para o direito dos cidadãos europeus à boa administração. No dia 12 de Dezembro, os Presidentes das três principais instituições da UE — o Parlamento, a Comissão e o Conselho — repetiram a assinatura e a proclamação da Carta dos Direitos Fundamentais da UE, originalmente proclamada em Dezembro de 2000. O compromisso com uma Carta juridicamente vinculativa, consagrado no Tratado de Lisboa, reflecte a crescente percepção de que os cidadãos devem estar no centro das preocupações da Europa. Do ponto de vista do Provedor de Justiça, a Carta constitui um acto precursor ao reconhecer, pela primeira vez, o direito à boa administração como um direito fundamental dos cidadãos da União (artigo 41.º).



Boa administração

Desde que assumi este cargo, em 1 de Abril de 2003, promover a boa administração tornou-se uma prioridade absoluta para o Provedor de Justiça Europeu. Estou constantemente a recordar às instituições e aos organismos da UE que a boa administração exige mais dos funcionários públicos do que evitar comportamentos ilícitos. Os funcionários devem adoptar um espírito de serviço público e garantir que os cidadãos recebem um tratamento adequado e usufruem plenamente dos seus direitos.

Esta mensagem parece estar a produzir resultados concretos. Tenho a satisfação de informar que as instituições e os organismos da UE trabalharam afincadamente em 2007 no sentido de dar resposta a queixas, remediar injustiças e corrigir erros. Ao longo do ano, assistimos à duplicação do número de casos resolvidos pela instituição visada e foi atingido o valor inédito de 35 % de inquéritos encerrados após a instituição em causa ter aceiteado solucionar a questão. Não se deve subestimar a importância deste valor para os queixosos e também para os cidadãos em geral. Estou firmemente convicto de que estamos a caminhar a passos largos para uma verdadeira cultura de serviço.

Os sete casos exemplares em destaque no presente relatório são prova desta mudança de atitude. Quatro deles visam a Comissão Europeia, que apresentou respostas rápidas e construtivas para solucionar uma série de injustiças. Devo também realçar a Agência Europeia para a Segurança da Aviação, que, pelo segundo ano consecutivo, deu origem a um caso exemplar, dando assim provas da sua disponibilidade para colaborar construtivamente com o Provedor de Justiça na resolução de problemas. O Conselho apresentou um pedido de desculpas a um queixoso após a minha intervenção alertando-o para uma questão do foro linguístico, tendo ainda reiterado o seu empenho em evitar problemas de natureza semelhante no futuro. Por último, o Banco Central Europeu apresentou uma resposta extremamente útil a uma cidadã visada, salientando que tinha atribuído uma grande importância ao esclarecimento das questões suscitadas e convidando-a a encaminhar quaisquer outras perguntas para os especialistas do Banco. Ao realçar estes casos, a minha intenção é apresentar modelos de boa administração que possam servir de inspiração a todas as instituições e organismos da UE e também de referencial para avaliarem as suas próprias práticas. Em 2008, continuarei a incentivar o empenhado fomento de uma cultura de serviço que cumpra as expectativas dos cidadãos.



Alguns dos resultados que alcançámos para os cidadãos e que se encontram documentados no presente relatório nem sequer careceram de uma troca formal de correspondência com a instituição visada. Já atingimos uma fase em que a nossa relação com as instituições nos permite resolver rapidamente um número de casos cada vez maior, evitando a necessidade de um inquérito prolongado. Comecei a recorrer com maior frequência aos procedimentos informais, para ajudar a resolver problemas de uma forma flexível, e continuarei a aperfeiçoar esta abordagem em 2008. Para mim, trata-se de um ponto de viragem na nossa instituição, demonstrando o respeito de que a figura do Provedor de Justiça usufrui e o empenho das instituições em ajudar os cidadãos.

É claro que subsistem alguns problemas. Em 2007, mais uma vez, 15 % dos casos foram encerrados com uma observação crítica, porque a instituição visada não assegurou a qualidade de serviço a que os cidadãos têm direito. O presente relatório contém alguns exemplos de casos destes, que vão desde uma instituição que se recusou a alterar os seus procedimentos de recrutamento por motivos ligados essencialmente a conveniências administrativas próprias, a outra instituição que protelou em excesso um processo de infracção sem apresentar qualquer explicação para o sucedido. Voltaremos a apresentar um relatório de acompanhamento relativo a estas observações críticas em 2008, a fim de assegurarmos que as instituições aprendam com elas. É também minha intenção explorar outras formas de tornar as decisões do Provedor de Justiça mais fáceis de compreender, para que possam ser ainda mais eficazes como veículo de transmissão de orientações sobre o que constitui boa administração, tanto para os cidadãos como para os funcionários.

É evidente que ainda há muito a fazer em matéria de promoção dos princípios da boa administração ao nível das instituições e dos organismos da UE. Com o intuito de desenvolver estratégias úteis neste domínio, organizei um *workshop*, que se realizou em Bruxelas, em Novembro de 2007, no qual se assistiu a uma animada troca de pontos de vista sobre os meios de que o Provedor de Justiça Europeu dispõe para ajudar a concretizar o direito à boa administração. Do debate emanaram muitas ideias estimulantes e inovadoras para os próximos anos, que espero vir a pôr em prática para benefício dos cidadãos europeus.

Melhor comunicação

Concluí a introdução do Relatório Anual de 2006 fazendo referência ao duplo objectivo para o ano que se avizinhava: trabalhar com as instituições no intuito de promover a boa administração e recentrar os meus esforços de comunicação, de modo a que todos aqueles que viessem a necessitar de recorrer aos serviços do Provedor de Justiça Europeu estivessem devidamente informados sobre o procedimento a seguir.

No que diz respeito ao segundo objectivo, 2007 foi um ano histórico. Finalmente, começámos a registar progressos em termos da taxa de queixas admissíveis. Graças a uma campanha de informação ambiciosa e bem direccionada, verificou-se um crescimento do número de queixas admissíveis, tanto em termos absolutos como relativos, em comparação com 2006. Em virtude desta evolução, registou-se um aumento de 17 % no número de inquéritos abertos durante o ano com base nas queixas recebidas. Paralelamente, em resultado dos nossos esforços para melhorar a informação prestada aos cidadãos sobre o que o Provedor de Justiça Europeu pode e não pode fazer, um número inédito de cidadãos recebeu ajuda no sentido de encontrar os meios adequados de reparação dos seus problemas ao nível nacional, regional e local.

Um dos principais desenvolvimentos neste domínio em 2007 foi a adopção da Declaração da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A declaração tem como objectivo melhorar a informação sobre a dimensão europeia do trabalho dos provedores de justiça e clarificar os serviços que os membros da rede põem ao dispor das pessoas que apresentam queixas no âmbito do direito comunitário. A declaração está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça Europeu em todas as línguas oficiais da UE e é reproduzida na íntegra no 5.º capítulo do presente relatório. Os membros da rede trabalharão proactivamente para divulgar a declaração e, assim, garantir que os cidadãos compreendem quem está melhor posicionado para resolver as suas queixas relacionadas com a legislação da UE.



Uma outra iniciativa de relevo neste domínio deverá começar a dar frutos em 2008. Ao longo do último ano, esteve em desenvolvimento no gabinete do Provedor de Justiça um guia interactivo que será lançado no próximo ano, integrado no novo sítio Web do Provedor de Justiça. Esta importante funcionalidade ajudará os cidadãos a encontrar o meio mais indicado para solucionarem os seus problemas. O guia deverá permitir que uma percentagem maior de queixosos se dirija directamente ao organismo mais competente para tratar da sua queixa. Espera-se que o êxito do guia se traduza num decréscimo ainda mais acentuado do número de queixas não admissíveis que são recebidas no gabinete do Provedor de Justiça.

Identificar a via mais indicada para a resolução das queixas logo de início é importante por várias razões. Por um lado, contribui para reduzir a frustração que os cidadãos sentem quando são informados de que o organismo ao qual se dirigiram não os pode ajudar. Por outro lado, as queixas também serão resolvidas com maior rapidez e eficácia, contribuindo para que os cidadãos usufruam plenamente dos seus direitos consagrados na legislação comunitária. Por último, um aspecto importante: a redução da percentagem de queixas não admissíveis recebidas pelo gabinete do Provedor de Justiça também contribuirá para ajudar esta instituição a melhor cumprir a sua principal função, que é a de ajudar os cidadãos insatisfeitos com a forma como foram tratados pelas instituições e organismos da UE. Os resultados que podemos atingir em prol desses cidadãos são, sem dúvida, o aspecto mais gratificante do meu trabalho. O presente relatório destaca muitos exemplos de êxitos deste tipo alcançados em 2007. Espero dar continuidade a este trabalho em favor dos cidadãos europeus no ano que se avizinha.

Como já afirmei muitas vezes, o Relatório Anual é a publicação mais importante do Provedor de Justiça. Constitui uma oportunidade para apresentar um relato das suas actividades ao Parlamento Europeu, organismo perante o qual responde. Serve de recurso às instituições e organismos da UE, ajudando-os a melhorar a sua administração. Torna o trabalho do Provedor de Justiça acessível a um conjunto alargado de pessoas que pretendem acompanhar as suas actividades, incluindo o público em geral, a comunicação social, os académicos, os funcionários públicos e os colegas de provedorias de todo o mundo. Nos últimos anos, o relatório sofreu algumas alterações com vista a melhorar a facilidade da sua utilização. O relatório deste ano apresenta algumas outras novas melhorias. Notam-se sobretudo no 5.º e no 6.º capítulos, onde optámos por apresentar uma panorâmica e análise das actividades, em vez de listas pormenorizadas de eventos e reuniões como vinha sendo hábito. Esperamos que estas alterações contribuam para tornar a leitura mais interessante e reflectam com rigor o valor acrescentado destas importantes iniciativas. Aguardamos com interesse os comentários que nos queiram enviar.

Estrasburgo, 15 de Fevereiro de 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SÍNTESE

O décimo terceiro Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2007. Trata-se do quinto 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 quatro anexos, começando por uma introdução pessoal do Provedor de Justiça, na qual faz referência às evoluções mais importantes no ano transacto e põe em perspectiva o ano que se avizinha. Segue-se a presente síntese, que constitui o 1.º capítulo do relatório.

O 2.º capítulo descreve os procedimentos do Provedor de Justiça para a análise das queixas e a realização dos inquéritos delas decorrentes. Faz uma descrição geral das queixas tratadas durante o ano, incluindo uma análise temática dos resultados dos casos encerrados 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 2007.

O 3.º capítulo é composto por uma selecção de resumos destas decisões, que ilustra a variedade de temas e instituições envolvidos nas queixas e nos inquéritos de iniciativa. Os resumos estão organizados, em primeiro lugar, pelo tipo de conclusão ou resultado e, depois, pela instituição ou organismo em causa. O capítulo termina com um resumo de uma decisão tomada na sequência de um inquérito de iniciativa, bem como um exemplo de pedido de informação formulado por um provedor de justiça nacional.

O 4.º capítulo 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 diversas reuniões e eventos que tiveram lugar, em 2007, no quadro dessas relações.

O 5.º capítulo 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 6.º capítulo 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 2007. Os anexos B e C facultam pormenores sobre, respectivamente, o orçamento e o pessoal. O anexo D apresenta um índice das decisões constantes do 3.º capítulo por número de caso, por assunto e por tipo de má administração alegada. Enumera também os casos exemplares e todos os casos encerrados com observação crítica em 2007.



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 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 trabalha de forma proactiva, lançando inquéritos por sua própria iniciativa, reunindo com membros e funcionários das instituições e organismos da EU e procurando ir ao encontro dos cidadãos, a fim de os informar sobre os seus direitos e a forma de os exercer.

Queixas e inquéritos em 2007

Em 2007, o Provedor de Justiça recebeu 3 211 novas queixas; em 2006 tinham sido recebidas 3 830. Por outro lado, verificou-se um crescimento do número de queixas admissíveis, tanto em termos absolutos como relativos, de 449 (12 % do total) em 2006 para 518 (16 %) em 2007. Em virtude desta evolução, registou-se um aumento de 17 % no número de inquéritos abertos durante o ano com base nas queixas recebidas.

58 % das queixas recebidas foram enviadas 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 cidadãos individuais em 3 056 casos, tendo 155 queixas sido enviadas por associações ou empresas.

Em quase 70 % dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa ou 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 303 novos inquéritos ao longo do ano com base nas queixas. O Provedor de Justiça também deu início a seis inquéritos de iniciativa própria. Em 2007, o Provedor de Justiça Europeu analisou 641 inquéritos no total, dos quais 332 transitados de 2006.

Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos inquéritos visou a Comissão Europeia (413, ou seja 66 % 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 87 inquéritos (14 % do total) respeitantes ao Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), 59 (9 %) relativos ao Parlamento Europeu, 22 (3 %) referentes ao Organismo Europeu de Luta Antifraude e 8 (1 %) referentes ao Conselho da União Europeia.

Os principais tipos de má administração alegada foram a falta de transparência, incluindo a recusa de informações (28 % dos casos), parcialidade ou abuso de poder (18 %), procedimentos insatisfatórios (13 %), atraso evitável (9 %), discriminação (8 %), negligência (8 %), erro jurídico (4 %) e não cumprimento das obrigações que lhe incumbem, ou seja, concretamente, o papel de «guardião do Tratado» face aos Estados-Membros (3 %).

A conta de correio electrónico principal do Provedor de Justiça foi utilizada para responder a 7 273 pedidos de informação enviados por correio electrónico. Destes, 3 127 correspondiam a mensagens enviadas em massa por cidadãos e visavam queixas já recebidas pelo Provedor de Justiça Europeu, enquanto 4 146 constituíam pedidos de informação individuais.

No total, o Provedor de Justiça analisou 10 484 queixas e pedidos de informação de cidadãos durante o ano em questão.



Os resultados dos inquéritos do Provedor de Justiça

Em 2007, o Provedor de Justiça concluiu 348 inquéritos, o que representa um aumento de 40 % em comparação com 2006. 341 inquéritos foram motivados por queixas e 7 foram inquéritos de iniciativa própria. Veja-se a seguir uma perspectiva das conclusões.

Ausência de má administração

Em 2007, concluiu-se pela inexistência de má administração em 95 casos encerrados. 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, assim como o parecer do Provedor de Justiça sobre o caso. Entre os exemplos de casos em que, em 2007, não se verificou má administração, contam-se os seguintes:

- O Provedor de Justiça recebeu uma queixa alegando que a Comissão Europeia não tinha tomado as medidas necessárias contra a Irlanda face a uma possível infracção da Directiva «Habitats» da UE. A queixosa reclamava também contra a decisão da Comissão de não dar seguimento aos argumentos relacionados com uma possível infracção da Directiva relativa aos resíduos. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão tinha apresentado uma explicação razoável da sua função estratégica em relação à execução das referidas Directivas. Observou ainda que a Comissão tinha prestado aconselhamento útil à queixosa no caso em análise. (3660/2004/PB)
- Numa queixa apresentada ao Provedor de Justiça, a queixosa alegava, *inter alia*, falta de transparência e atraso indevido por parte da Agência Europeia de Medicamentos (EMEA) na resposta às questões que formulou a esta instituição relacionadas com a segurança de um antidepressivo e o respectivo risco de suicídio. O marido da queixosa havia cometido suicídio enquanto tomava o medicamento e a queixosa tinha contactado a Agência com várias perguntas e pedidos de informação. No decurso do inquérito, a Agência pediu desculpa à queixosa por não ter respondido a algumas das suas perguntas e facultou as necessárias respostas. Apesar de a queixosa se ter manifestado insatisfeita, o Provedor de Justiça defendeu o ponto de vista de que as acções empreendidas pela Agência tinham solucionado os problemas identificados e, portanto, deixara de haver má administração. (2370/2005/OV)
- O Greenpeace apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão tinha feito acusações imprecisas, enganadoras e difamatórias a propósito de um estudo publicado por esta ONG sobre a “promiscuidade” entre a Comissão e os lóbis da indústria química. O Provedor de Justiça concluiu no seu inquérito que esta alegação não tinha sido fundamentada. Embora não tenha encontrado um acto de má administração, o Provedor de Justiça salientou a importância da transparência em relação às actividades dos lóbis exercidas durante os processos legislativos. (2740/2006/TN)

Ainda que o Provedor de Justiça não constate 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, no seguinte caso:

- Uma ONG polaca no domínio do ambiente apresentou uma queixa alegando que o Banco Europeu de Investimento (BEI) tinha agido em desrespeito da sua própria “Declaração Ambiental” ao co-financiar um projecto de modernização da rede viária da Polónia. O Provedor de Justiça considerou não existir má administração neste caso. No entanto, dado que a queixosa tinha apresentado uma queixa simultânea ao provedor de justiça polaco, o Provedor de Justiça Europeu incentivou o BEI a considerar o estabelecimento de canais de comunicação com os órgãos de controlo nacionais e regionais apropriados, nomeadamente provedores de justiça, e a obter informações junto destas entidades, as quais podem funcionar como fontes de informação adicionais em matéria de conformidade dos projectos financiados pelo BEI com a legislação nacional e europeia. (1779/2006/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 2007, 129 casos foram solucionados pela própria instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça. É o dobro do número de casos solucionados em 2006 e reflecte a crescente disponibilidade das instituições e organismos para encararem as queixas apresentadas ao Provedor de Justiça como uma oportunidade para corrigirem erros que ocorreram e para colaborarem com o Provedor de Justiça em benefício dos cidadãos. Entre os casos solucionados em 2007, contavam-se os seguintes:

- Após ter recebido uma queixa de uma universidade alemã a respeito de um diferendo relacionado com pagamentos relativos a um projecto no âmbito do Programa Erasmus, o Provedor de Justiça contactou a Comissão, que solucionou o caso no prazo de duas semanas. Os esforços da universidade para convencer a Comissão de que tinha havido um erro de cálculo não tinham produzido resultados. A Comissão admitiu o erro e reembolsou o montante solicitado de 5 400 euros, acrescido de juros. O Provedor de Justiça louvou a Direcção-Geral da Educação e da Cultura pela forma exemplar como tratou esta queixa após chamar a sua atenção para o problema. (3495/2005/GG)
- A Comissão reembolsou uma quantia por liquidar de 88 000 euros a uma empresa francesa de consultoria, que alegava não ter sido reembolsada pela instituição por todas as despesas elegíveis suportadas em virtude da sua participação num programa de Tecnologias da Sociedade da Informação com a China. A Comissão argumentava que os mapas de custos apresentados pela queixosa continham um erro. Após a intervenção do Provedor de Justiça, a Comissão concordou em pagar a quantia por liquidar. (1471/2007/(CC)RT)

Quando num inquérito se detecta um caso de má administração, procura-se sempre, se 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 legal.

Foram encerrados cinco casos ao longo do ano por se ter chegado a uma solução amigável. No final de 2007, ainda estavam a ser analisadas 31 propostas de solução amigável. Entre os casos para os quais foram propostas soluções amigáveis em 2007, contam-se os seguintes:

- A Comissão aceitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça e reduziu o montante a recuperar de um contratante envolvido num projecto no Líbano. Esta solução amigável foi proposta na sequência de uma queixa na qual o contratante alegava um tratamento injusto do contrato. Embora o Provedor de Justiça não tenha considerado existir fundamento para todas as alegações do queixoso, concluiu que a decisão da Comissão relativa à recuperação de determinados montantes configurava um acto de má administração. No interesse de encontrar uma solução para o problema, a Comissão aceitou reavaliar o processo. (2577/2004/OV)
- A Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) revogou uma decisão contestada após o Provedor de Justiça ter apresentado uma proposta de solução amigável. O caso visava uma decisão da EASA relativa à base da certificação de tipo de determinadas aeronaves. Depois de analisar as disposições jurídicas relevantes, o Provedor de Justiça não ficou convicto de que a decisão tivesse base jurídica suficiente. A EASA respondeu afirmando que tinha entretanto conseguido obter a informação necessária para emitir um certificado de tipo e, por isso, tinha revogado a decisão contestada. (1103/2006/BU)
- O antigo Observatório Europeu do Racismo e da Xenofobia (OERX) aceitou uma proposta de solução amigável mediante a qual melhorou a informação prestada a um proponente preterido, nomeadamente sobre os motivos que levaram a sua proposta a ser preterida a favor



da organização que venceu o concurso. O queixoso contactara o Provedor de Justiça alegando que o OERX não tinha apresentado respostas satisfatórias às suas perguntas e também não tinha aplicado critérios transparentes. Na sequência no inquérito, o queixoso manifestou a sua gratidão ao Provedor de Justiça pelo trabalho realizado e por representar uma salvaguarda fiável da transparência na UE. (1858/2005/BB e 1859/2005/BB)

Observações críticas, projectos de recomendações e relatórios especiais

Se não for possível alcançar uma solução amigável ou se a busca de uma solução desta natureza se revelar infrutífera, o Provedor de Justiça encerra o caso com uma observação crítica para a instituição ou organismo em causa ou emite um projecto de recomendação.

Uma observação crítica é utilizada sempre que (i) já não seja possível à instituição em causa eliminar um caso de má administração, (ii) este não pareça ter implicações gerais, (iii) nem se afigure necessária qualquer acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça também pode recorrer à observação crítica, se entender que um projecto de recomendação não surtiria efeitos práticos ou se não for apropriado apresentar um relatório especial ao Parlamento, caso a instituição ou organismo visado não aceite o projecto de recomendação.

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 2007, o Provedor de Justiça concluiu 55 inquéritos com observações críticas. Por exemplo:

- O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter publicado em 2006, conforme está previsto na legislação, o seu relatório anual de 2005 relativo ao acesso aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão. Esta observação crítica foi emitida na sequência de uma queixa apresentada pela ONG *Statewatch*. Embora tenha reconhecido que, em Setembro de 2007, a Comissão finalmente publicou o relatório em questão, o Provedor de Justiça observou que a publicação oportuna dos relatórios constitui um mecanismo essencial de responsabilidade perante os cidadãos europeus. (668/2007/MHZ)
- O Provedor de Justiça fez duas observações críticas ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) em dois casos relativos ao uso das línguas dos “novos” Estados-Membros em contraste com o uso das línguas dos “antigos” Estados-Membros. Estas observações críticas foram emitidas na sequência de uma queixa apresentada por uma associação polaca a respeito de testes de recrutamento. O EPSO informou o Provedor de Justiça de que os requisitos linguísticos dos concursos foram entretanto alterados. (3114/2005/MHZ)
- O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter apresentado razões válidas para não conceder acesso aos relatórios contabilísticos anuais que recebe dos Estados-Membros respeitantes aos subsídios agrícolas. A Comissão argumentou que os relatórios com a informação tinham sido carregados numa base de dados e já não existiam no formato original. Além disso, declarou que a informação solicitada pelo queixoso exigiria uma reprogramação complexa da base de dados. Embora tenha considerado insatisfatória a abordagem da Comissão, o Provedor de Justiça decidiu não dar continuidade ao inquérito, pois o legislador comunitário iria dispor da oportunidade de analisar os aspectos jurídicos, de um ponto de vista geral, no contexto da anunciada reforma do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso aos documentos. (1693/2005/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 2007, o Provedor de Justiça realizou um estudo sobre o seguimento reservado pelas instituições em causa a todas as observações críticas formuladas em 2006. O estudo está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>). O Provedor de Justiça tenciona realizar todos os anos um exercício nos mesmos moldes e informar o público das suas conclusões.



Nos casos em que uma acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça se afigure necessária, ou seja, em que é possível à instituição em causa eliminar o caso de má administração, ou nos casos em que a má administração é particularmente grave, ou tem implicações gerais, o Provedor de Justiça costuma elaborar um projecto de recomendação dirigido à instituição ou organismo em causa.

Em 2007, foram apresentados oito projectos de recomendações e foram tomadas decisões sobre sete projectos de recomendações apresentados em 2006. Três casos foram encerrados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição. Um caso levou à elaboração de um relatório especial endereçado ao Parlamento Europeu. Cinco casos foram encerrados por outras razões e, no final de 2007, ainda estavam a ser analisados oito projectos de recomendações, incluindo um apresentado em 2004 e outro em 2006.

Entre os projectos de recomendações formulados em 2007, um deles visava o acesso público a dados relativos aos pagamentos recebidos pelos deputados ao PE. Este projecto de recomendação foi elaborado na sequência de uma queixa apresentada por um jornalista maltês, cujo pedido de informação relativo aos subsídios de determinados deputados ao PE foi recusado pelo Parlamento invocando a protecção de dados. O PE deverá apresentar o seu parecer circunstanciado sobre o projecto de recomendação do Provedor de Justiça neste caso (3643/2005/(GK)WP) até ao final de Fevereiro de 2008. Noutra projecto de recomendação elaborado em 2007, o Provedor de Justiça solicitou à Comissão que, de futuro, evitasse restrições injustificáveis no que diz respeito às línguas oficiais nas quais as propostas para um concurso podem ser apresentadas (259/2005/(PB)GG). Dado que o inquérito ainda estava a decorrer no final de 2007, não consta do 3.º capítulo do relatório.

Entre os projectos de recomendações aceites em 2007, contam-se os seguintes:

- A Comissão aceitou um projecto de recomendação em que o Provedor de Justiça a instava a corrigir informações inexatas e susceptíveis de induzir em erro constantes de folhetos, cartazes e de uma apresentação em vídeo sobre os direitos dos passageiros aéreos. Duas associações de companhias aéreas tinham contactado o Provedor de Justiça criticando as informações fornecidas pela Comissão sobre os direitos dos passageiros a compensação e assistência no caso de lhes ser negado o embarque, de cancelamento dos voos ou de atrasos consideráveis. Após a intervenção do Provedor de Justiça, a Comissão substituiu o material informativo incorrecto. (1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG)
- A Comissão aceitou um projecto de recomendação em que o Provedor de Justiça a instava a não recuperar um pagamento de pensão processado por engano após a morte de um antigo funcionário. Este projecto de recomendação foi elaborado na sequência de uma queixa apresentada pelo filho do falecido. Mais de quatro anos após a morte do seu pai, a Comissão tinha-lhe solicitado a devolução de 1 747 euros. Posteriormente, aceitou cancelar o pedido de reembolso. (1617/2005/(BB)JF)

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. Eis um exemplo de 2007:

- O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento Europeu no qual criticava a Comissão por não ter tomado medidas na sequência de uma queixa relacionada com a directiva relativa ao tempo de trabalho. Há mais de seis anos, um médico alemão solicitou à Comissão a abertura de um processo de infracção contra a Alemanha, alegando que este país estava a infringir a Directiva. Apesar da pressão exercida pelo Provedor de Justiça, a Comissão não tomou medidas a respeito da queixa, argumentando que as suas propostas de alteração da Directiva já tinham sido entregues ao legislador comunitário. O Provedor de Justiça insistiu que este caso suscitava uma importante questão de princípio relacionada com a forma como a Comissão trata as queixas de infracção apresentadas pelos cidadãos. Segundo o Provedor



de Justiça, a Comissão deveria recusar a queixa ou abrir um processo de infracção. A simples inacção não está em conformidade com os princípios da boa administração. (3453/2005/GG)

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 tenha sido apresentada por uma pessoa não autorizada (isto é, quando o queixoso não seja cidadão comunitário ou residente na União, nem uma pessoa colectiva com sede registada num Estado-Membro). Em 2007 foram abertos dois 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. Por exemplo:

- Em Dezembro de 2007, o Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria sobre o cumprimento dos prazos nos pagamentos efectuados pela Comissão. O Provedor de Justiça solicitou informações à Comissão sobre as medidas tomadas para evitar atrasos nos pagamentos, dados estatísticos sobre atrasos nos pagamentos, bem como informação sobre a política da Comissão relativa ao pagamento de juros. Este inquérito foi aberto na sequência de queixas apresentadas por cidadãos individuais, empresas e organizações envolvidas em contratos e projectos financiados pela UE. (OI/5/2007/GG)

Entre os outros inquéritos de iniciativa própria abertos em 2007, contava-se um relativo aos testes em suporte informático do EPSO (OI/4/2007/ID) e outro relacionado com a gestão de recursos humanos no Centro Comum de Investigação da Comissão (OI/6/2007/MHZ).

Durante o ano, foi encerrado o seguinte inquérito de iniciativa própria:

- O Provedor de Justiça concluiu um inquérito de iniciativa própria relativo às medidas adoptadas pela Comissão a fim de garantir que as pessoas com deficiência não fossem discriminadas nas suas relações com a instituição. Entre as medidas positivas que conseguiu identificar, contavam-se a simplificação do acesso à informação através do sítio Web da Comissão e a melhoria das condições de recrutamento e promoção. O Provedor de Justiça realçou, contudo, a necessidade de esforços adicionais de sensibilização do pessoal da Comissão para as necessidades das pessoas com deficiência. Além disso, considerou inadequada a situação das Escolas Europeias no que diz respeito aos alunos com deficiência. (OI/3/2003/JMA)

Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

Vários dos casos atrás referidos constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que garantem o seu lugar entre os «casos exemplares» de 2007. Servem ainda de modelo para as demais instituições e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça. A **Comissão**, em particular, apresentou respostas rápidas e construtivas para solucionar uma série de injustiças. No caso **3495/2006/GG**, solucionou, no prazo de duas semanas, um diferendo de pagamentos com uma universidade alemã após a chamada de atenção do Provedor de Justiça. O mesmo se verificou no caso **2577/2004/OV**, em que aceitou uma proposta de solução amigável do Provedor de Justiça e reduziu o montante a recuperar de um contratante envolvido num projecto no Líbano. Noutra diferendo de pagamentos, aceitou um projecto de recomendação em que o Provedor de Justiça a instava a não recuperar um pagamento de pensão processado por engano após a morte de um antigo funcionário (**1617/2005/(BB)JF**). A Comissão demonstrou ainda a sua disponibilidade para colaborar construtivamente com o Provedor de Justiça ao aceitar um projecto de recomendação em que era instada a corrigir informações inexactas e susceptíveis de induzir em erro constantes de folhetos, cartazes e de uma apresentação em vídeo sobre os direitos dos passageiros aéreos (**1476/2005/(BB)GG**).

Entre outros exemplos de melhores práticas, conta-se o caso **2580/2006/TN** em que o **Conselho** apresentou um pedido de desculpas ao queixoso e reiterou o seu empenho em evitar problemas de natureza semelhante no futuro, após a intervenção do Provedor de Justiça alertando para uma questão relacionada com a língua irlandesa. O **Banco Central Europeu** (BCE) apresentou uma



resposta extremamente útil a uma cidadã visada, salientando que tinha atribuído uma grande importância ao esclarecimento das questões suscitadas e convidando-a a encaminhar quaisquer outras perguntas para os especialistas do Banco (630/2007/WP). Um último exemplo de resposta positiva das instituições e organismos em 2007 está patente no caso 1103/2006/BU, em que a **Agência Europeia para a Segurança da Aviação** (EASA) revogou uma decisão contestada após o Provedor de Justiça ter apresentado uma proposta de solução. Pelo segundo ano consecutivo, um caso relacionado com a EASA integra a lista de casos exemplares deste relatório, o que testemunha a disponibilidade desta instituição para colaborar construtivamente com o Provedor de Justiça.

Análise aprofundada

Estes e outros casos são analisados das seguintes perspectivas temáticas, na secção final do 2.º capítulo do Relatório Anual: (i) abertura, incluindo acesso a documentos e informação, bem como protecção de dados; (ii) Comissão como «Guardiã do Tratado»; (iii) concursos, contratos e subvenções; e (iv) questões de pessoal, incluindo recrutamento.

O 3.º capítulo do relatório contém resumos de 50 das 348 decisões de encerramento de casos tomadas em 2006, os quais reflectem a variedade de inquéritos em termos de assunto, instituições abrangidas e tipo de resultado.

As decisões relativas ao encerramento 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

O Provedor de Justiça Europeu dedica uma parte considerável do seu tempo a reuniões com os membros e funcionários das instituições e organismos da UE, tendo em vista a promoção de uma cultura de serviço na administração da UE. Estas reuniões permitem ao Provedor de Justiça explicar o pensamento subjacente ao seu trabalho e sensibilizar os membros e funcionários para a necessidade de responderem construtivamente às queixas.

Entre as reuniões mais importantes que tiveram lugar em 2007, destacam-se três reuniões com funcionários de todos os níveis da Comissão Europeia. Dado que a Comissão é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça, é particularmente importante que assuma um papel de liderança no desenvolvimento de uma cultura de serviço aos cidadãos e de respeito pelos seus direitos. Os comentários que o Provedor de Justiça teve oportunidade de ouvir durante estas reuniões foram muito encorajadores. Fundamentais para facilitar estas três reuniões foram a Vice-Presidente da Comissão Margot WALLSTRÖM, responsável, *inter alia*, pelas relações com o Provedor de Justiça, e a Secretária-Geral da Comissão, Catherine DAY.

As reuniões com os deputados e os funcionários do Parlamento Europeu também se revestem de particular importância, tendo em conta a relação privilegiada do Provedor de Justiça com o Parlamento. O Parlamento Europeu é responsável pela eleição do Provedor de Justiça, e este responde perante o Parlamento. O 4.º capítulo do Relatório Anual apresenta uma panorâmica completa destas reuniões, abrangendo a participação do Provedor de Justiça em reuniões da Comissão das Petições para apresentar o seu Relatório Anual e relatórios especiais, a sua apresentação à Comissão dos Assuntos Constitucionais sobre a proposta de alterações ao seu Estatuto, bem como o discurso que proferiu na Comissão das Liberdades Cívicas, da Justiça e dos Assuntos Internos a respeito da reforma do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso aos documentos.

Em 2007, o Provedor de Justiça continuou a procurar aproximar-se das demais instituições e organismos da União Europeia, reunindo com altos representantes do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, do Comité Económico e Social Europeu, do Banco Europeu de Investimento e do Banco Central Europeu.

Para ajudar a manter o pessoal do seu gabinete informado sobre os acontecimentos noutras instituições e organismos da UE, o Provedor de Justiça utiliza as reuniões regulares da sua equipa



em Estrasburgo para convidar oradores externos. O Presidente do Tribunal da Função Pública da União Europeia, Paul J. MAHONEY, e a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, Peter HUSTINX, deslocaram-se a Estrasburgo em 2007 para apresentarem o seu trabalho ao pessoal do Provedor de Justiça.

Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

Muitos queixosos contactam o Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos nos Estados-Membros, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação comunitária são tratadas com diligência e eficácia. Esta colaboração tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça, que já compreende quase 90 provedorias em 31 países, incluindo as provedorias nacionais e regionais dentro da União e as provedorias nacionais dos países candidatos à adesão, da Noruega e da Islândia.

Um dos objectivos da Rede é facilitar a rápida transferência de queixas para o provedor ou órgão homólogo competente. Sempre que possível, o Provedor de Justiça Europeu transfere os casos directamente ou aconselha adequadamente o queixoso. Em 2007, o Provedor de Justiça aconselhou 816 queixosos a recorrerem a um provedor de justiça nacional ou regional e transferiu 51 queixas directamente para o provedor de justiça competente.

O 5.º capítulo do Relatório Anual do Provedor de Justiça descreve em pormenor as actividades da rede em 2007, cujo ponto alto foi o 6.º Seminário de Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da UE e dos Países Candidatos, que se realizou em Estrasburgo, em Outubro. O seminário foi uma organização conjunta do Provedor de Justiça Europeu e do Provedor de Justiça de França, Jean-Paul DELEVOYE. Estiveram representados na reunião os 27 Estados-Membros da UE, bem como dois dos três países candidatos e ainda a Noruega e a Islândia. Conforme foi anunciado pelo Provedor de Justiça Europeu no 5.º Seminário, foram pela primeira vez convidados a participar os representantes regionais do provedor de justiça dos países da UE onde existem: Bélgica, Alemanha, Espanha, Itália, Áustria e Reino Unido¹. O seminário de 2007 foi subordinado ao tema «Repensar a boa administração na União Europeia».

Durante o seminário, os provedores de justiça adoptaram uma declaração cujo objectivo é ajudar a informar os cidadãos e outros utilizadores dos serviços do provedor de justiça das vantagens que podem esperar do contacto com um membro desta rede a propósito de uma matéria no âmbito do direito comunitário. A declaração é reproduzida na íntegra no 5.º capítulo, que também contém um relato pormenorizado dos debates que tiveram lugar no seminário.

O 5.º capítulo apresenta ainda uma descrição dos outros instrumentos utilizados pela rede para partilhar experiências e melhores práticas. Em 2007, o *European Ombudsmen — Newsletter* continuou a constituir um instrumento extremamente valioso para o intercâmbio de informações. Os dois números, publicados em Abril e Outubro, incluíam artigos sobre a supremacia do direito comunitário face ao direito nacional, discriminação e obstáculos à livre circulação, problemas no domínio do direito ambiental, protecção dos direitos das crianças e os direitos dos idosos, problemas no sector da prestação de cuidados de saúde, bem como questões de privacidade e protecção de dados. Os fóruns documentais e de debate do Provedor de Justiça na Internet continuaram a desenvolver-se ao longo do ano, permitindo que as provedorias partilhassem informações através do envio de perguntas e respostas. Foram iniciados diversos debates importantes sobre questões tão diversas como a discriminação com base na idade, o quadro jurídico para o internamento psiquiátrico não voluntário, a qualidade do serviço público, o estatuto dos peritos jurídicos nas provedorias de justiça e as iniciativas da Comissão Europeia para melhorar o tratamento das queixas de infracção. Além disso, o serviço noticioso electrónico diário do Provedor de Justiça — *Ombudsman Daily News* — foi publicado todos os dias úteis e incluiu artigos, comunicados de imprensa e anúncios de provedorias de toda a rede.

¹ Esta lista de países segue a ordem protocolar da UE.



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 mais adequado, para outra instituição ou organismo da UE. Em 2007, foram recebidos três pedidos de informação (um de um provedor de justiça nacional, outro de um provedor de justiça regional e outro de um provedor de justiça local) e foram concluídos outros três (incluindo um transitado de 2005 e outro de 2006). No 3.º capítulo é apresentado um exemplo de um pedido de informação.

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. No decurso de 2007, o Provedor de Justiça Europeu visitou os seus homólogos da Alemanha (Março), Suécia (Maio) e Bélgica (Novembro).

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 em 2007, Nikiforos DIAMANDOUROS participou em vários eventos para provedores de justiça e reuniu com diversos homólogos da UE e fora dela. O 5.º capítulo termina com uma panorâmica destas actividades.

Actividades de comunicação

O Provedor de Justiça Europeu tem plena consciência da importância de garantir que todos aqueles que possam ter problemas com a administração da UE conhecem o seu direito a queixarem-se. Todos os anos, são realizados esforços muito significativos de contacto com os cidadãos, as empresas, as ONG e outras entidades relevantes, a fim de as informar sobre os serviços do Provedor de Justiça. Em 2007, o Provedor de Justiça e o seu pessoal realizaram mais de 130 apresentações no decurso de conferências, seminários e reuniões. As visitas do Provedor de Justiça atrás referidas à Alemanha, Suécia e Bélgica deram-lhe mais uma oportunidade de sensibilizar os cidadãos destes países para as funções que desempenha.

Um ponto alto do ano particularmente digno de nota foi a participação do Provedor de Justiça nos eventos organizados para celebrar o 50.º aniversário do Tratado de Roma. As Jornadas «Portas Abertas» organizadas em Berlim, Budapeste e Varsóvia estiveram em destaque, tendo recebido a visita de centenas de milhares de pessoas que queriam obter informações sobre as actividades da União. Como sucede todos os anos, a provedoria também participou nas Jornadas «Portas Abertas» organizadas pelo Parlamento Europeu em Estrasburgo e Bruxelas. Foram distribuídos aos visitantes materiais sobre as actividades do Provedor de Justiça em 26 línguas, assim como uma série de artigos promocionais. O pessoal da provedoria esteve presente em todos estes eventos a fim de responder a perguntas sobre as actividades do Provedor de Justiça.

Em 2007, as actividades relacionadas com os meios de comunicação social prosseguiram a bom ritmo: o Provedor de Justiça deu seis conferências de imprensa e mais de 40 entrevistas a jornalistas de órgãos da imprensa, de radiodifusão e meios de comunicação electrónicos. Foram emitidos dezassete comunicados de imprensa e distribuídos a jornalistas e partes interessadas de toda a Europa. Entre as questões abordadas, podem referir-se o inquérito do Provedor de Justiça aos atrasos nos pagamentos, os problemas em matéria de acesso aos documentos e à informação, uma queixa relacionada com a directiva relativa ao tempo de trabalho e os problemas nos materiais informativos produzidos pela Comissão a propósito dos direitos dos passageiros aéreos.

Em 2007, foram produzidas e distribuídas diversas publicações com o intuito de informar os principais interessados e o público em geral sobre o serviço que o Provedor de Justiça pode oferecer aos cidadãos e residentes na UE. Em 2007, revestiu-se de particular interesse uma nova ficha de informação dirigida a empresas e organizações, que explica sucintamente o que o Provedor de Justiça pode fazer por elas. Esta ficha de informação foi distribuída a potenciais queixosos através



de uma campanha realizada por correio e que também incluía outros materiais relevantes. As câmaras de comércio e os escritórios de advogados em toda a UE foram particularmente visados na campanha, tendo sido feitos mais de 5 000 envios postais personalizados. Esta campanha foi um grande sucesso e, ao longo de 2007, foram recebidos milhares de pedidos de cópias adicionais de publicações do Provedor de Justiça.

O sítio Web do Provedor de Justiça foi regularmente actualizado com decisões, comunicados de imprensa e informações sobre as suas actividades no domínio da comunicação. Foi criada uma nova secção no sítio Web para aumentar a notoriedade dos inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça.

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2007, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por 449 418 visitantes singulares. A versão em inglês do sítio foi a mais consultada, seguindo-se as versões francesa, espanhola, alemã e italiana. No que se refere à origem geográfica das visitas, o maior número de visitantes era originário de Itália, seguindo-se a Espanha, a Suécia, o Reino Unido e a Alemanha. A secção de hiperligações do sítio Web do Provedor de Justiça inclui hiperligações aos sítios dos provedores de justiça nacionais e regionais europeus. Em 2007, as páginas de hiperligações receberam mais de 82 000 visitas, o que demonstra claramente o valor acrescentado para os cidadãos dos serviços prestados através da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

Evolução interna

Em 2007, o Provedor de Justiça continuou a envidar esforços para que a instituição tenha condições para tratar as queixas de cidadãos de 27 Estados-Membros nas 23 línguas dos Tratados.

O Provedor de Justiça nomeou um novo Director do Departamento Jurídico em 1 de Julho de 2007, após um concurso público. Tendo em vista a melhoria do controlo de qualidade e o aumento da produtividade, o Departamento Jurídico foi dividido em quatro equipas, cada uma delas liderada por um supervisor jurídico principal. Foi introduzida uma nova aplicação para facilitar a gestão dos casos. Estas inovações deram um contributo precioso para o aumento da produtividade registado ao longo do ano. O aumento de 40 % no número de casos encerrados em 2007 confirma que as melhorias ao nível da estrutura e do funcionamento do Departamento Jurídico do Provedor de Justiça levadas a cabo nos últimos anos estão a começar a dar resultados palpáveis. O Provedor de Justiça dará continuidade a estas actividades em 2008.

Ainda do ponto de vista organizacional, em 2007 houve uma pequena alteração ao nível do secretariado responsável pelo tratamento das queixas, que passou a estar sob a supervisão directa do Assistente do Director do Departamento Jurídico. Esta alteração reflecte com maior rigor as funções do secretariado, que estão directamente ligadas às actividades do Departamento Jurídico.

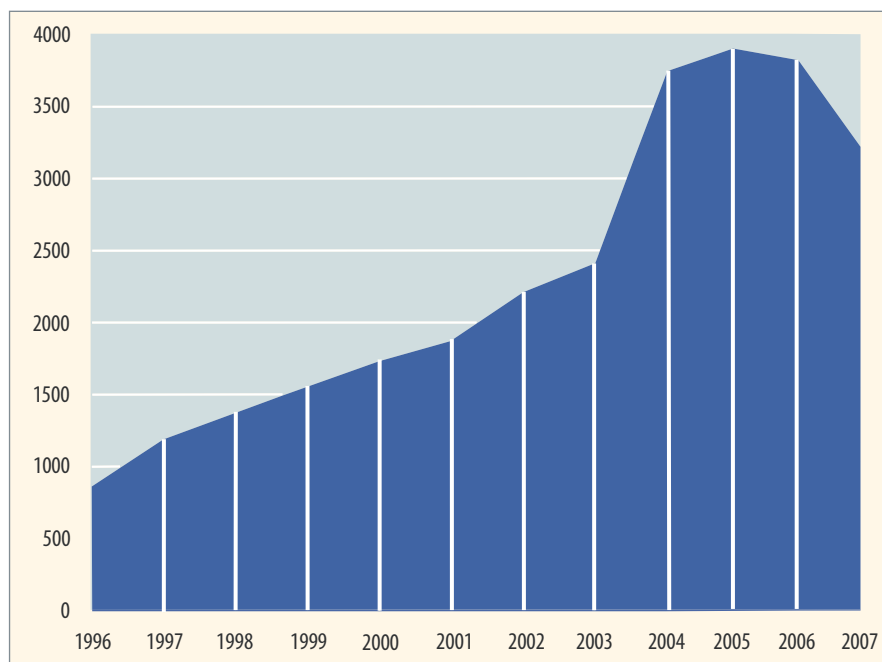
O quadro de pessoal do Provedor de Justiça tinha um total de 57 lugares em 2007, sem alteração face a 2006. Não está previsto qualquer aumento para 2008. As dotações totais para 2008 ascendem a 8 505 770 euros (contra 8 152 800 em 2007).



ESTATÍSTICAS

1 CASOS TRATADOS EM 2007

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.1 NÚMERO TOTAL DE CASOS EM 2007 | 3 760 |
| – Inquéritos não encerrados em 31.12.2006..... | 332 ¹ |
| – Queixas que aguardavam uma decisão quanto à admissibilidade em 31.12.2006..... | 211 |
| – Queixas recebidas em 2007..... | 3 211 |
| – Inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu..... | 6 |

Número de queixas recebido entre 1996 e 2007

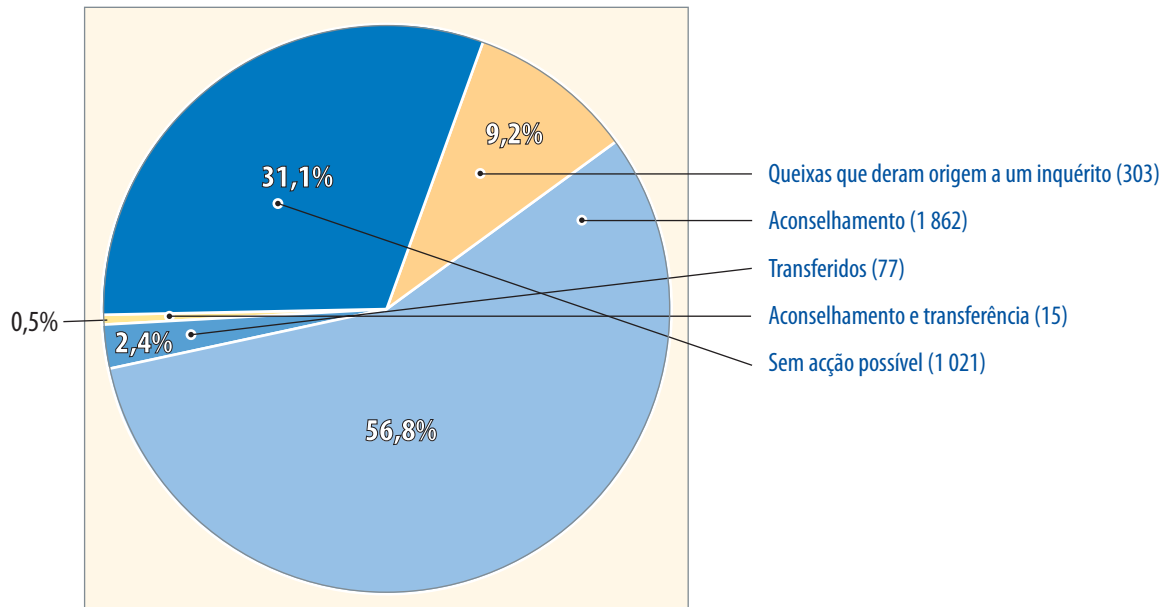
| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 1.2 APRECIACÕES CONCLUÍDAS QUANTO À ADMISSIBILIDADE/NÃO ADMISSIBILIDADE..... | 95 % |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

¹ Dos quais 9 inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça e 323 inquéritos baseados em queixas.

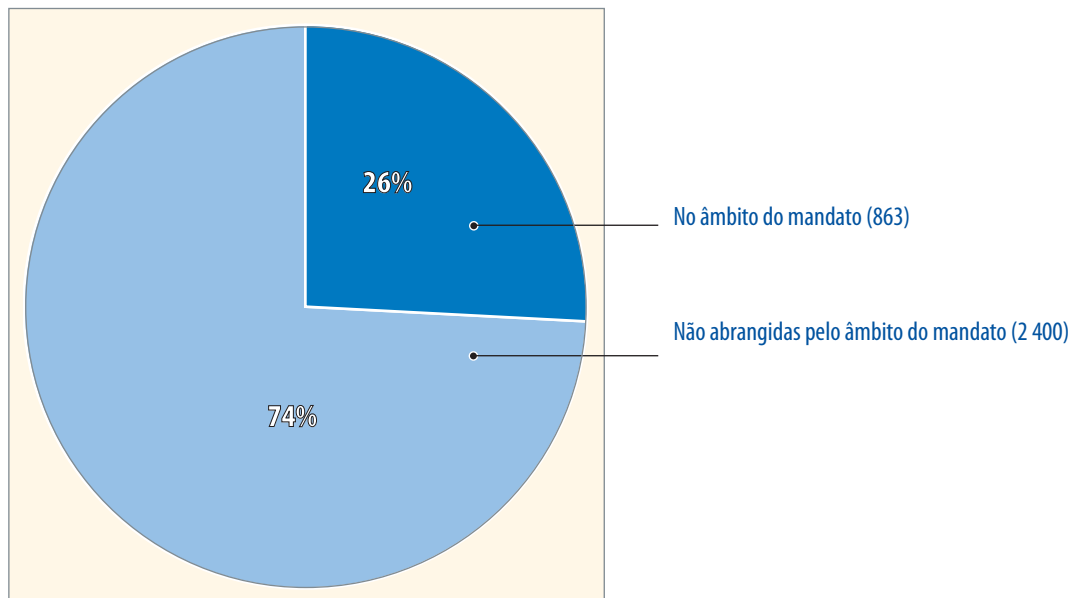


1.3 CLASSIFICAÇÃO DAS QUEIXAS

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

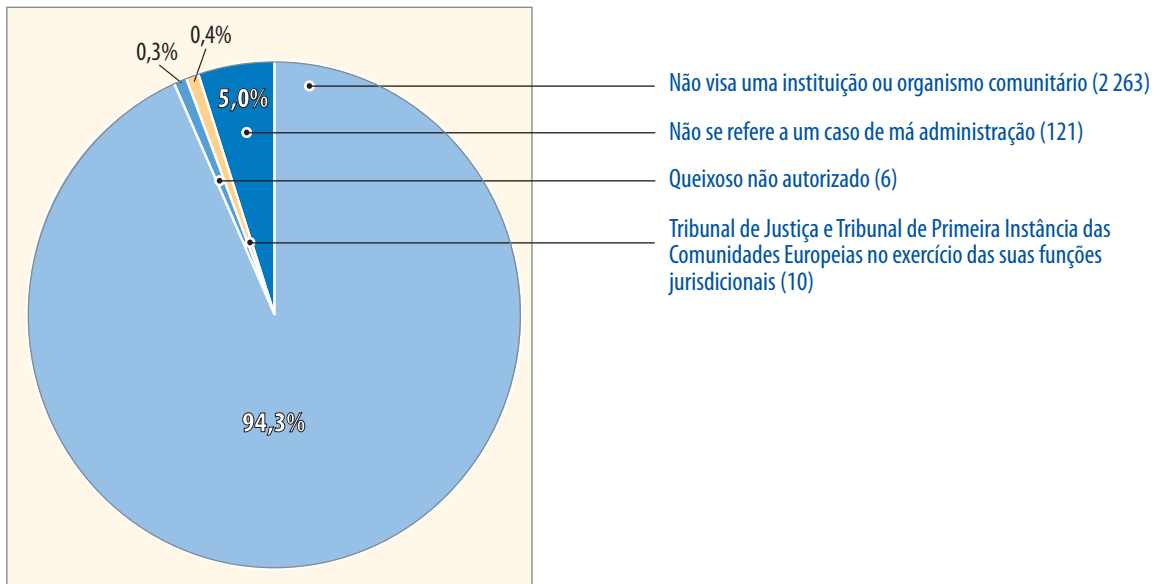


Em relação ao âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu



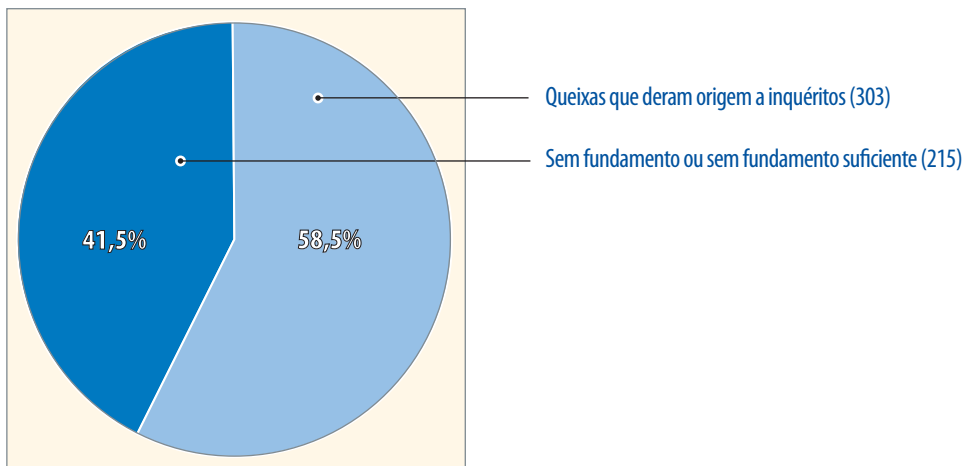


Não abrangidas pelo âmbito do mandato

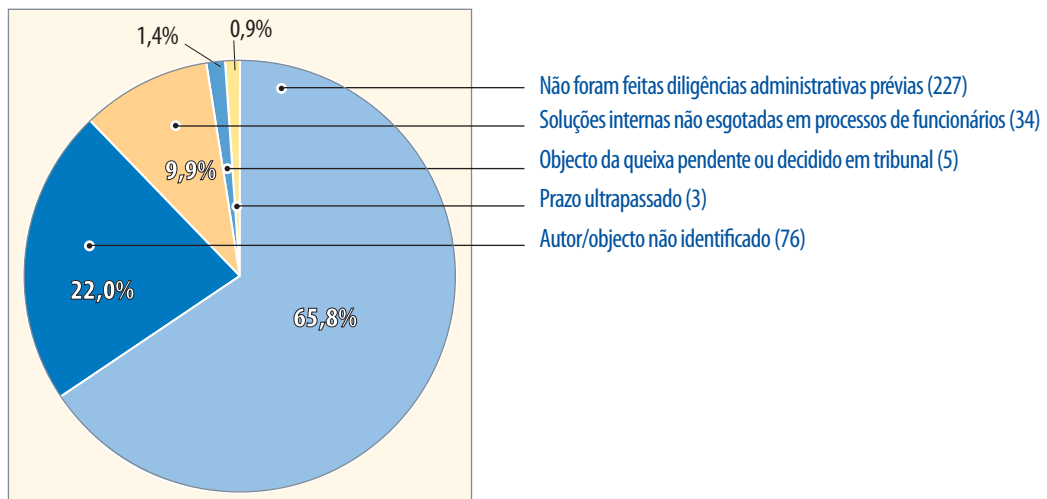


Abrangidas pelo âmbito do mandato

Queixas admissíveis



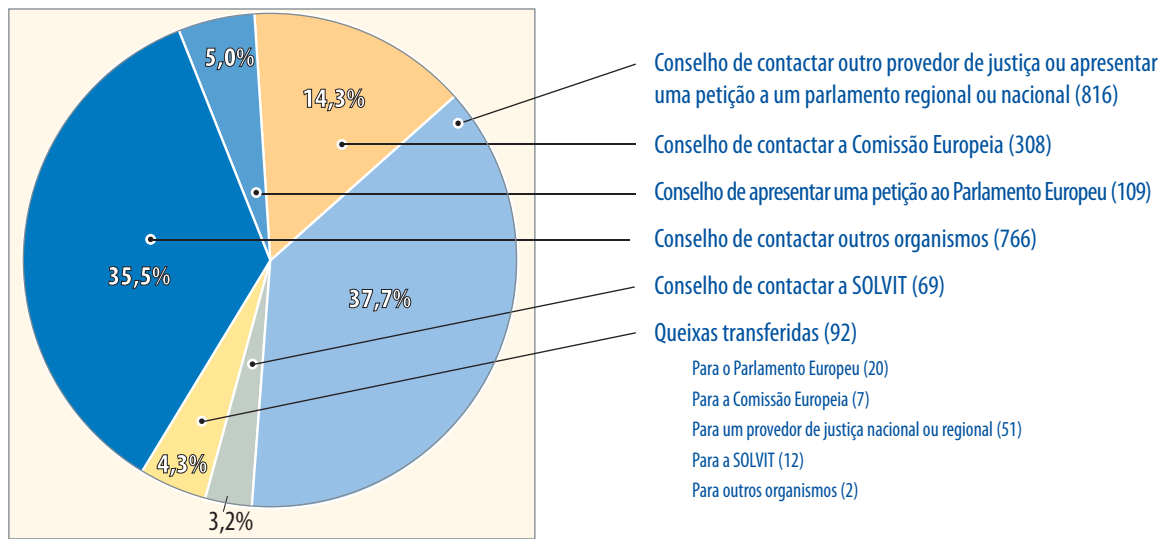
Queixas não admissíveis





2 QUEIXAS TRANSFERIDAS E ACONSELHAMENTO

(Em alguns casos, podem ser dadas vários conselhos)

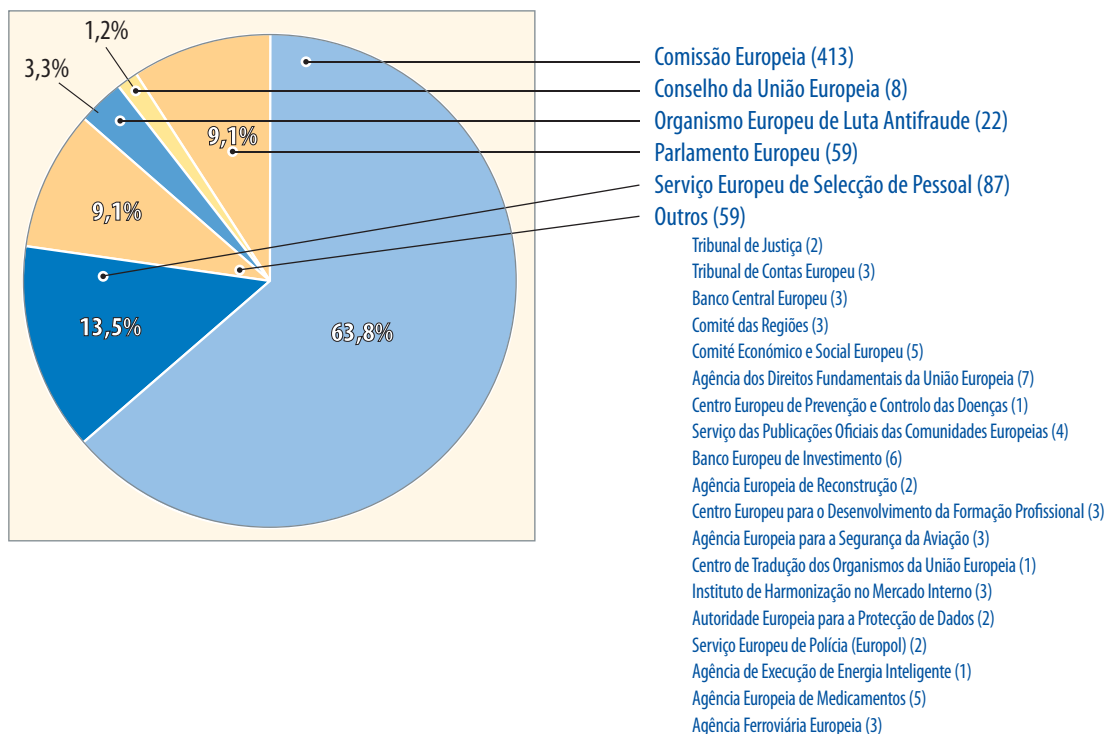


3 INQUÉRITOS TRATADOS EM 2007 641

Em 2007, o Provedor de Justiça Europeu analisou 641 inquéritos, 309 dos quais foram abertos em 2007 (sendo seis deles de iniciativa própria) e 332 dos quais transitaram de 31.12. 2006 (sendo nove de iniciativa própria).

3.1 INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS SUBMETIDOS A INQUÉRITO

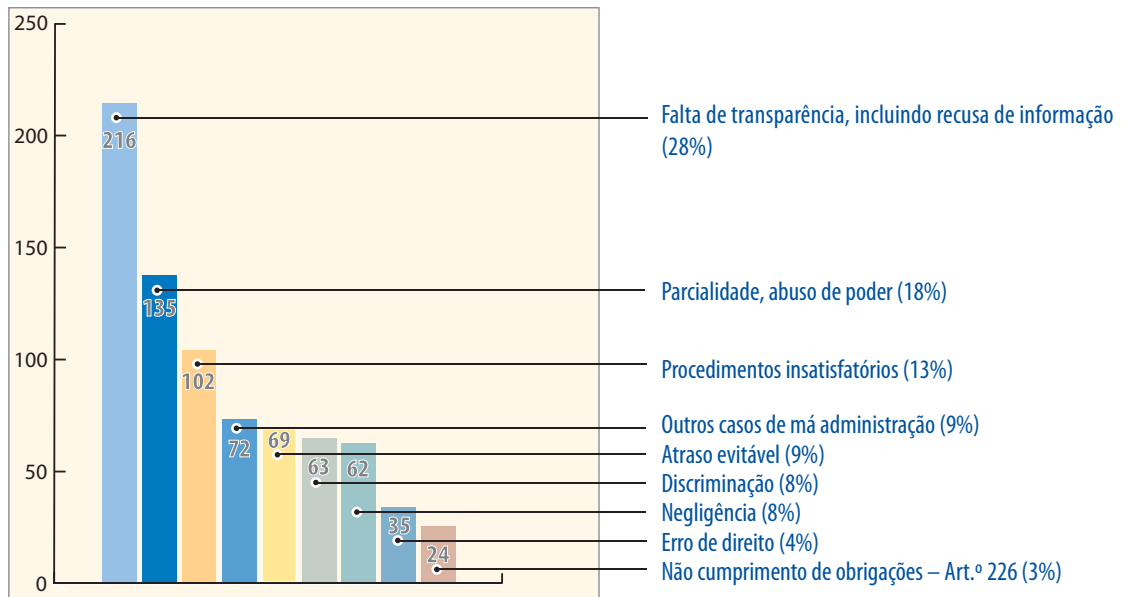
(Em alguns casos, os inquéritos envolvem dois ou mais organismos ou instituições)





3.2 TIPOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO ALEGADA

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

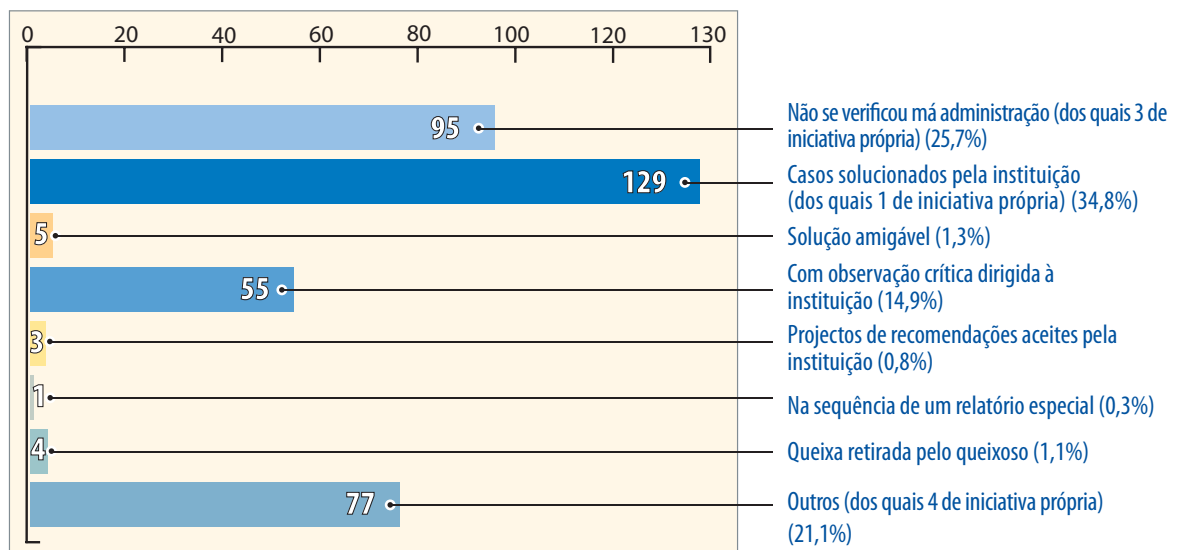


3.3 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES AMIGÁVEIS, PROJECTOS DE RECOMENDAÇÕES E RELATÓRIOS ESPECIAIS FEITOS EM 2007

| | |
|---------------------------------------|----|
| – Propostas de solução amigável | 30 |
| – Projectos de recomendações..... | 8 |
| – Relatório especial | 1 |

3.4 INQUÉRITOS ENCERRADOS..... 348²

(Os inquéritos foram encerrados por uma ou mais das razões seguintes)



² Dos quais 7 inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça.



4 ORIGEM DAS QUEIXAS REGISTRADAS EM 2007

4.1 ORIGEM DAS QUEIXAS

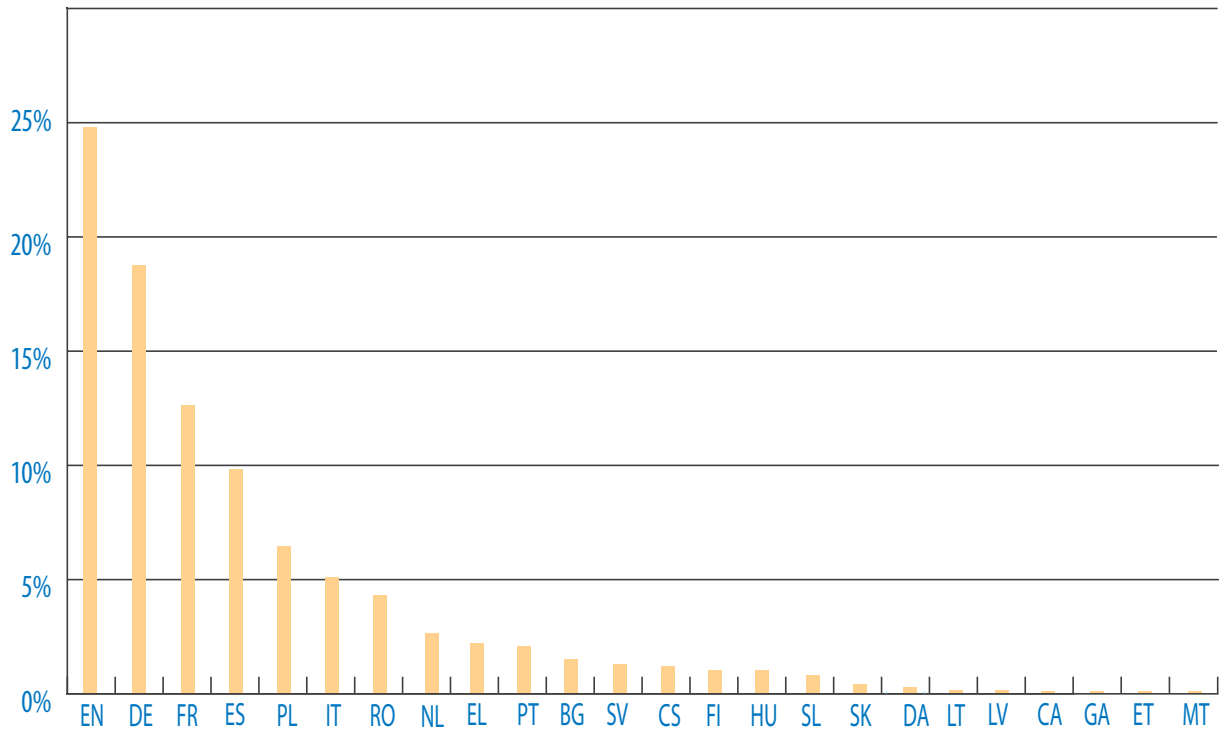


Empresas e associações
4,8 % (155)



Cidadãos individuais
95,2 % (3 056)

4.2 DISTRIBUIÇÃO LINGUÍSTICA DAS QUEIXAS





4.3 ORIGEM GEOGRÁFICA DAS QUEIXAS

| País | Número de queixas | % das queixas | % da população da UE | Taxa ¹ |
|---------------------|-------------------|---------------|----------------------|-------------------|
| Luxemburgo | 44 | 1,4 | 0,1 | 13,6 |
| Malta | 26 | 0,8 | 0,1 | 10,0 |
| Chipre | 46 | 1,4 | 0,2 | 8,9 |
| Eslovénia | 39 | 1,2 | 0,4 | 3,0 |
| Bélgica | 182 | 5,7 | 2,1 | 2,6 |
| Bulgária | 91 | 2,8 | 1,6 | 1,8 |
| Finlândia | 62 | 1,9 | 1,1 | 1,8 |
| Irlanda | 43 | 1,3 | 0,9 | 1,5 |
| Grécia | 106 | 3,3 | 2,3 | 1,5 |
| Áustria | 75 | 2,3 | 1,7 | 1,4 |
| Portugal | 91 | 2,8 | 2,1 | 1,3 |
| Espanha | 351 | 10,9 | 9,0 | 1,2 |
| Roménia | 162 | 5,0 | 4,4 | 1,2 |
| Suécia | 61 | 1,9 | 1,8 | 1,0 |
| Hungria | 67 | 2,1 | 2,0 | 1,0 |
| Alemanha | 507 | 15,8 | 16,6 | 1,0 |
| República Checa | 59 | 1,8 | 2,1 | 0,9 |
| Polónia | 214 | 6,7 | 7,7 | 0,9 |
| Eslováquia | 27 | 0,8 | 1,1 | 0,8 |
| Países Baixos | 74 | 2,3 | 3,3 | 0,7 |
| França | 251 | 7,8 | 12,8 | 0,6 |
| Lituânia | 12 | 0,4 | 0,7 | 0,5 |
| Letónia | 8 | 0,2 | 0,5 | 0,5 |
| Dinamarca | 18 | 0,6 | 1,1 | 0,5 |
| Itália | 182 | 5,7 | 11,9 | 0,5 |
| Estónia | 4 | 0,1 | 0,3 | 0,5 |
| Reino Unido | 156 | 4,9 | 12,3 | 0,4 |
| Outros | 200 | 6,2 | | |
| Desconhecida | 53 | 1,7 | | |

¹ Este valor foi calculado dividindo a percentagem das queixas pela percentagem da população. Nos casos em que o valor 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

O Provedor de Justiça Europeu
1, avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 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