

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

**pt** O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

## ■ Panorâmica

# O Provedor de Justiça Europeu

# 2008

## Caro(a) leitor(a),

**B**EM-VINDO(A) à «Panorâmica de 2008» do Provedor de Justiça. Esta nova publicação regista, de forma concisa, os resultados mais importantes obtidos no seguimento de queixas e as principais questões de política tratadas ao longo do último ano. Espero que a considere útil para compreender o trabalho do Provedor de Justiça.

### Aproximar a UE dos seus cidadãos

Refiro frequentemente que o modo como uma instituição reage a uma queixa é um bom indicador do modo como se preocupa com os cidadãos. Em 36 % dos casos encerrados em 2008, a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou solucionou a questão. Oito casos servem de exemplo de boas práticas na resposta a questões levantadas pelo Provedor de Justiça. Cinco destes «casos exemplares» encontram-se destacados nas duas páginas seguintes. Os restantes três dizem respeito à Comissão Europeia (caso 2672/2008/VL), ao Tribunal Europeu de Justiça (2448/2008/WP) e, pelo terceiro ano consecutivo, à Agência Europeia para a Segurança da Aviação (893/2006/BU).

Contudo, nem todas as respostas aos inquéritos do Provedor de Justiça foram tão exemplares. A Comissão recusou alterar a sua posição num caso de discriminação com base na idade. Esta recusa levou-me a apresentar ao Parlamento o único relatório especial que elaborei em 2008. Embora o número de inquéritos em que tive que formular uma observação crítica às instituições da UE tenha diminuído para 44 (de 55 em 2007), este número continua a ser excessivo. A fim de ajudar as instituições e os organismos a melhorarem o seu desempenho, publiquei dois estudos no meu sítio web, em 2008, sobre o acompanhamento dado pelas instituições em causa às observações críticas e complementares elaboradas em 2006 e 2007.

### Agir como guardião da transparência

Em 2008, foi encerrado um número recorde de inquéritos (355), a maior parte dos quais em menos de um ano. Em 2009, pretendemos melhorar o nosso desempenho, demorando menos tempo a encerrar os casos. A alegação mais comum analisada nos inquéritos abertos em 2008 foi, de longe, a falta de transparência (36 % dos inquéritos). Em cada um destes casos, insisti junto das instituições e dos organismos da UE para que garantissem os mais elevados níveis de abertura nas suas actividades. Alguns casos envolviam questões de protecção de dados, que requerem necessariamente uma abordagem de equilíbrio entre privacidade e transparência. Em vários casos, consultei a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, cujos conselhos se revelaram muito úteis.

No que toca à questão da transparência em 2008, teve particular importância a proposta da Comissão no sentido de rever as regras da UE sobre o acesso público a documentos. Manifestei os meus receios relativamente a certos aspectos desta proposta, que de resto se mostrou positiva, e incentivei o Parlamento a fazer uso do seu papel de co-legislador nesta questão, de modo a garantir o melhor resultado para os cidadãos. Como parte da minha contribuição para este debate, realizei um estudo comparativo entre os meus colegas da Rede Europeia de Provedores de Justiça sobre as boas práticas nos Estados-Membros relativamente ao acesso público à informação constante de bases de dados. Com base nos resultados deste estudo, formulei propostas concretas relativamente à revisão das regras da UE sobre o acesso a documentos.

### Promover uma cultura de serviço

O Provedor de Justiça registou um total de 3 406 queixas em 2008. Como sempre, envidámos todos os esforços para garantir que todas as pessoas que pretendam apresentar uma queixa estejam informadas sobre os serviços do Provedor de Justiça. Por exemplo, publicámos um inquérito por iniciativa própria sobre os prazos de pagamentos efectuados pela Comissão, destinado a empresas, ONG e outras organizações que tenham recorrido relativamente pouco ao Provedor de Justiça no passado, de modo a destacar o que podemos fazer em concreto para as ajudar.

Em quase 80 % dos casos registados, foi possível ajudar o queixoso, procedendo à abertura de um inquérito sobre o caso, à sua transferência para um organismo competente



**O Provedor de Justiça Europeu** investiga queixas sobre má administração nas instituições e nos organismos da UE. Qualquer cidadão ou residente da UE, ou empresa ou associação num Estado-Membro, pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça oferece um meio rápido, flexível e gratuito para a resolução de problemas com a administração da UE.

Para mais informações, nas 23 línguas oficiais da UE, consulte o sítio web [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu), onde encontrará igualmente a presente panorâmica, os casos mencionados nesta publicação, bem como o Relatório Anual completo de 2008 (disponível em inglês a partir de Abril de 2009 e em todas as línguas oficiais a partir de Julho de 2009).

ou aconselhando sobre as opções disponíveis. Frequentemente, o autor da queixa é aconselhado a contactar um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Os Provedores de Justiça regionais da Rede reuniram-se em Novembro, em Berlim, para discutir a forma de, em conjunto, melhorar os serviços que prestam aos cidadãos. Contactei igualmente membros e funcionários das instituições e dos organismos da UE no sentido de os incentivar a adoptar uma cultura de serviço aos cidadãos. A este respeito, destacam-se a assinatura de um Memorando de Entendimento com o Presidente do Banco Europeu de Investimento e o acordo das Agências da UE em adoptar o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa nas suas relações com os cidadãos.

Um último desenvolvimento importante em 2008 diz respeito à revisão do Estatuto do Provedor de Justiça. As alterações efectuadas garantem que os cidadãos podem ter plena confiança na capacidade do Provedor de Justiça em realizar uma investigação exaustiva e sem restrições das suas queixas. Espero poder continuar o meu trabalho em prol dos cidadãos com base neste mandato reforçado em 2009.

Estrasburgo, 31 de Janeiro de 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Seleção de casos tratados em 2008

**E**M 2008, os inquéritos do Provedor de Justiça abrangeram questões que iam desde problemas relacionados com a transparência ou de âmbito institucional e político, ao papel da Comissão como guardiã dos Tratados. Abordaram igualmente problemas relacionados com concursos públicos abertos e processos de recrutamento, questões com pessoal, bem como litígios contratuais e anúncios de concurso problemáticos. São apresentados alguns exemplos a seguir, incluindo cinco dos oitos casos exemplares identificados em 2008.

### Falta de transparência

→→→ O Serviço Europeu de Seleção de Pessoal (EPSO) concordou em revelar aos candidatos, a seu pedido, os critérios de avaliação usados nos processos de selecção, bem como as respectivas classificações discriminadas. Esta decisão surgiu no seguimento de um inquérito realizado por iniciativa do Provedor de Justiça, o qual felicitou o EPSO por adoptar uma abordagem transparente nesta questão (OI/5/2005/PB).

→→→ No caso 754/2007/BU, o Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude (OLAF) reagiu de forma construtiva a um pedido de acesso a documentos. Ao publicar duas versões do relatório em causa, uma

com os dados pessoais do queixoso e outra sem estes dados, cumpriu as regras da UE sobre o acesso a documentos, enquanto demonstrou uma abordagem centrada no cidadão.

No seguimento de uma queixa da ONG britânica Statewatch, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por não estabelecer um registo abrangente dos documentos que elabora ou recebe. Uma vez que um tal registo já deveria existir em 2002, o Provedor de Justiça solicitou à Comissão que diligenciasse rapidamente nesse sentido e o Parlamento Europeu apoiou o pedido do Provedor de Justiça através de uma resolução (3208/2006/GG).

### Litígios contratuais

→→→ Em dois casos contratuais, o Provedor de Justiça felicitou a Comissão pela sua abordagem construtiva. No caso 3490/2005/(ID)PB relativo a um litígio de pagamento com uma empresa italiana respeitante a um projecto da UE para o fornecimento de água a pessoas deslocadas na Libéria, a Comissão foi minuciosa e construtiva ao longo do processo, aceitando mesmo pagamentos adicionais relevantes identificados pelos seus próprios serviços e pelo queixoso. Como resultado, a

empresa italiana recebeu uma quantia superior a 100 000 EUR.

→→→ No caso 3784/2006/FOR relativo a um instituto austríaco envolvido num contrato de investigação e desenvolvimento na área da engenharia química, a Comissão concordou em pagar 54 000 EUR. Esta decisão surgiu na sequência do pedido do Provedor de Justiça no sentido de esta reconsiderar a sua recusa de pagar uma quantia em dívida por não ter recebido atempadamente os comprovativos finais das despesas.

## Problemas com queixas de infracção

Os inquéritos do Provedor de Justiça revelaram uma série de problemas relacionados com a forma como a Comissão lida com queixas de infracções. Num caso que dizia respeito à legislação espanhola sobre aumentos na tributação de capitais, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por levar demasiado tempo e por não informar devidamente o queixoso, após ter decidido iniciar formalmente um procedimento de infracção. Apresentou igualmente

sugestões sobre a forma como esta poderia melhorar os seus procedimentos (3737/2006/(BM)JMA). A Comissão foi ainda criticada por não fornecer uma explicação suficiente e coerente sobre os motivos que a levaram a arquivar um caso sobre uma possível infracção da legislação ambiental comunitária num projecto rodoviário italiano de construção de uma circular (1962/2005/IP).

## Possível discriminação com base na idade no processo de recrutamento

Um intérprete freelance belga que tinha sido contratado pelas instituições para reuniões específicas durante mais de 35 anos queixou-se ao Provedor de Justiça depois de ter deixado de receber ofertas de trabalho ao completar 65 anos. O Provedor de Justiça confirmou que este procedimento constituía uma discriminação com base na idade e, em resposta, o Parlamento alterou as suas práticas (186/2005/ELB). A Comissão, por outro lado, não explicou devidamente por que motivo tratava intérpretes freelance com mais de 65 anos de maneira diferente e recusou-se a alterar as suas práticas. Uma vez que o caso levantou uma impor-

tante questão de princípio, o Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento (185/2005/ELB).

→→→ Num processo de alegada discriminação com base na idade por parte do Conselho, o Provedor de Justiça não detectou discriminação. Porém, o **Conselho** concordou em efectuar um pagamento *ex gratia* de 1 000 EUR em reconhecimento do incómodo e do stress sofridos pelo queixoso. Inicialmente, o Conselho oferecera ao queixoso um contrato de um ano e mais tarde alterou os termos do contrato quando percebeu que este completaria 56 anos durante esse período (1162/2007/FOR).

## Quantas queixas e inquéritos?

O PROVIDOR DE JUSTIÇA registou 3 406 queixas em 2008 (em comparação com 3 211 em 2007) e abriu 296 inquéritos (em comparação com 309 em 2007). Encerrou 255 inquéritos ao longo do ano (348 em 2007). No total, o Provedor de Justiça tratou de mais de 7 700 queixas e pedidos de informação.

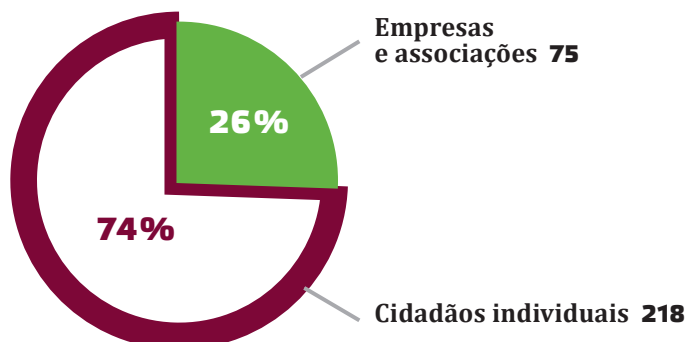
## Quais as diligências adoptadas pelo Provedor de Justiça?

Em quase 80 % dos casos (2 643), o Provedor de Justiça prestou ajuda ao queixoso, através da abertura de um inquérito, transferência do caso para um organismo competente ou aconselhamento sobre as opções disponíveis.

NOTA Em alguns casos, um queixoso recebeu mais do que um tipo de conselho. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

No que diz respeito a transferências e aconselhamento, 55 % dos queixosos foram reencaminhados para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, isto é, um provedor de justiça nacional ou regional nos Estados-Membros, ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu: 17 % foram transferidos para a Comissão Europeia e 36 % foram incentivados a contactar outros organismos, tais como o SOLVIT, que trata de problemas relacionados com a má aplicação da legislação do mercado interno por uma autoridade pública.

## Fonte de queixas que conduziram a inquéritos

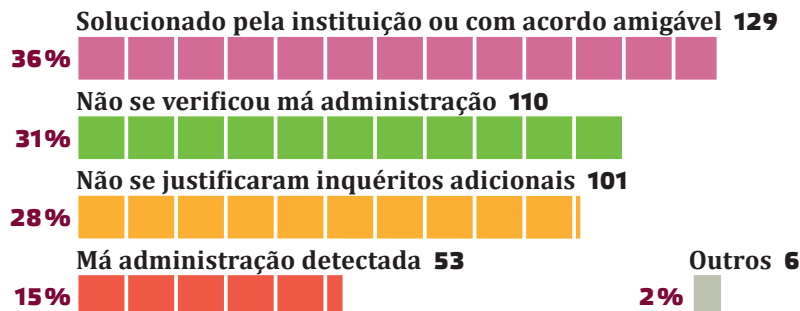


## Quais os resultados dos inquéritos realizados?

Em 129 casos encerrados em 2008, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou solucionou a questão. Não se verificou má administração em 110 casos. O Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro em 41 casos. Foi detectada má administração em 53 casos. Oito casos conduziram a um projecto de recomendação aceite pela instituição, um caso levou à apresentação de um relatório especial ao Parlamento, enquanto que 44 casos foram encerrados com observações críticas.

 = 10 casos

NOTA Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

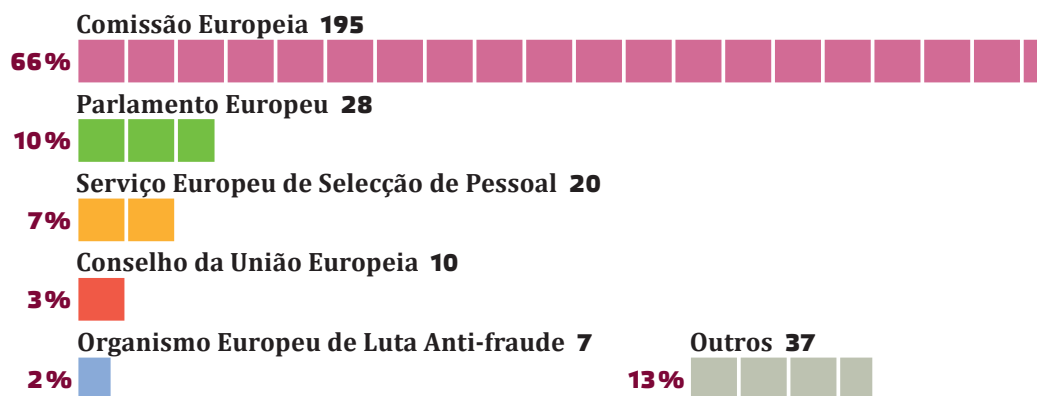


## Inquéritos realizados a que instituições e organismos?

A maior parte dos inquéritos abertos em 2008 dizia respeito à Comissão Europeia (66%). Uma vez que a Comissão é a maior instituição comunitária que toma decisões com impacto directo sobre os cidadãos, é normal que esta seja o principal objecto das queixas dos cidadãos.

 = 10 casos

NOTA Num caso, o mesmo inquérito dizia respeito a duas instituições. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

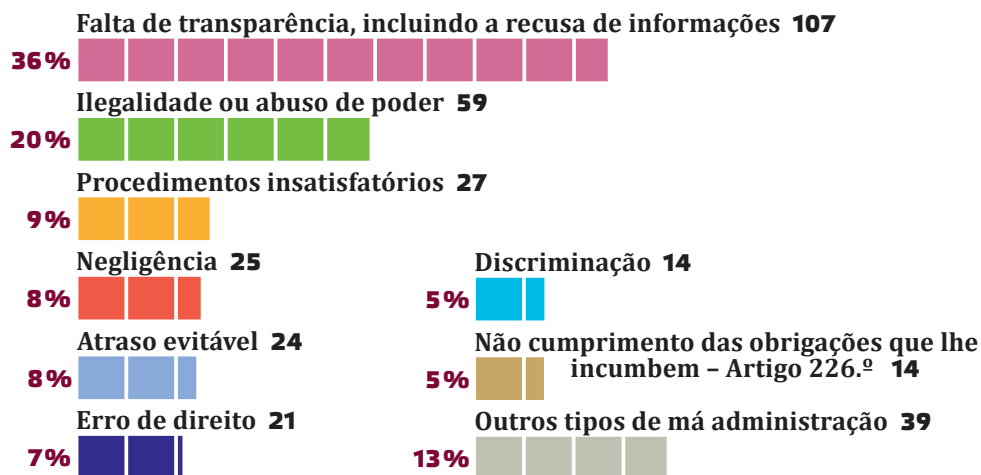


## Inquéritos realizados a que tipo de má administração?

Má administração ocorre quando uma instituição não age de acordo com a lei, não respeita os princípios da boa administração ou viola direitos fundamentais. A alegação mais comum de má administração resolvida pelo Provedor de Justiça em 2008, foi a falta de transparência (em 36 % dos inquéritos abertos).

 = 10 casos

NOTA Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de má administração alegados. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

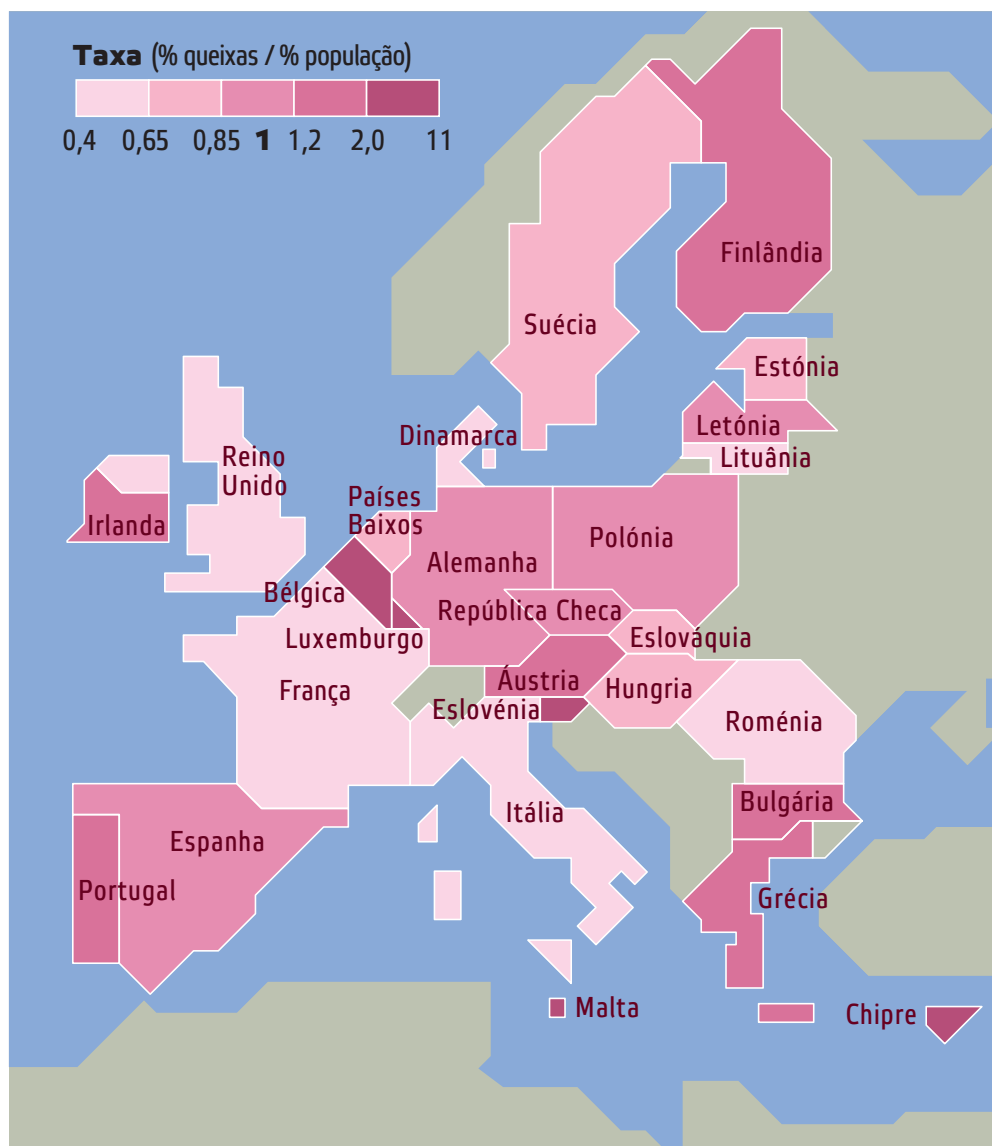


## Queixas de quem?

NOTA A taxa das queixas foi calculada dividindo a percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. Nos casos em que é superior a 1,0, este valor indica que o país em causa apresentou mais queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar, tendo em conta a dimensão da população.

País	Casos
Alemanha	546
Espanha	352
Polónia	270
França	240
Bélgica	229
Itália	219
Reino Unido	197
Grécia	110
Áustria	108
Roménia	97
Portugal	95
Países Baixos	78
Bulgária	74
República Checa	66
Suécia	52
Finlândia	49
Hungria	46
Irlanda	45
Eslovénia	41
Malta	36
Chipre	35
Luxemburgo	33
Eslováquia	29
Dinamarca	23
Letónia	18
Lituânia	11
Estónia	7
Outros	221
Desconhecido	79

O mapa abaixo mostra a probabilidade que os cidadãos de cada Estado-Membro têm de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu e tem por base o número de queixas provenientes de cada Estado-Membro em relação à dimensão da sua população. O número absoluto de queixas por Estado-Membro está igualmente indicado.



## Provedor de Justiça Europeu

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANÇA  
Tel. +33 3 88 17 23 13  
Fax +33 3 88 17 90 62

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

© Comunidades Europeias, 2009

A reprodução para fins educacionais e não comerciais é permitida desde que a fonte seja mencionada.  
Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Impresso em CyclusPrint, papel de impressão de qualidade fabricado exclusivamente a partir de fibras recicladas.

QK-AD-09-001-PT-D · ISSN 1831-368X