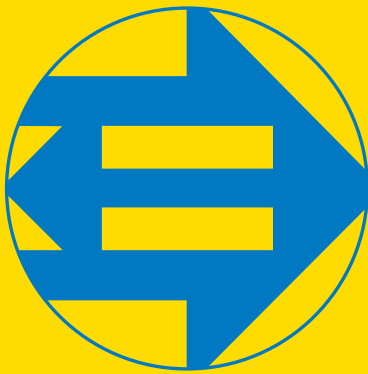
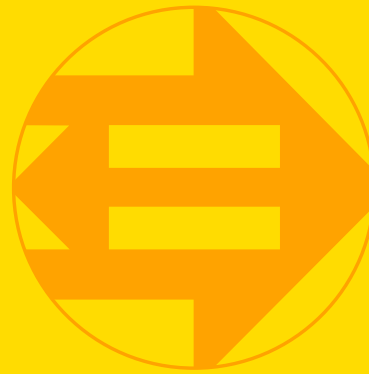
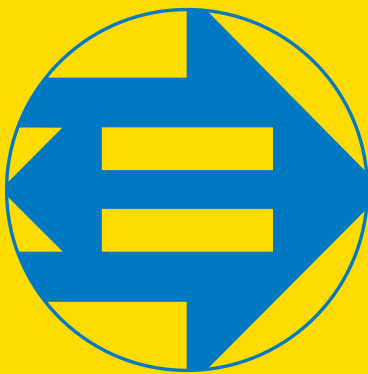




Provedor de
Justiça Europeu
Panorâmica
2012

PT



Caro leitor,

Bem-vindo à *Panorâmica 2012* do Provedor de Justiça. Esta publicação regista os resultados mais importantes obtidos pela instituição ao longo do último ano e descreve os principais desafios e oportunidades com que ela está confrontada.

Um ano recorde em termos de queixas e inquéritos

O Provedor de Justiça e o seu pessoal tiveram um ano de 2012 de intensa atividade, com um número recorde de inquéritos abertos e encerrados. Os 465 inquéritos abertos traduzem-se num aumento de 18 % face a 2011 (396). O número de inquéritos encerrados aumentou 23 % em comparação com o ano anterior, atingindo um novo máximo de 390. Em termos mais gerais, à semelhança do que aconteceu em 2011, o Provedor de Justiça ajudou diretamente mais de 22 000 pessoas através do tratamento das suas queixas (2 442 casos), do envio de respostas às suas perguntas (1 211) ou de aconselhamento através do guia interativo disponível no nosso sítio Web (19 281). Alargámos os nossos esforços para chegar aos cidadãos com a publicação de um clip de vídeo, que se encontra disponível no nosso sítio Web e no nosso canal no YouTube.



© União Europeia

Graças aos conselhos úteis prestados através do guia interativo, o número de queixas não abrangidas pelo mandado do Provedor de Justiça Europeu cifrou-se em 1 720, o valor mais baixo dos últimos dez anos. Em 2012, também otimizámos e tornámos mais célere o processo de tratamento deste tipo de queixas. A maioria dos inquéritos (69 %) continua a ser concluída no espaço de um ano, tendo-se verificado uma ligeira melhoria face ao resultado alcançado em 2011 (66 %).

O conselho que o gabinete do Provedor de Justiça dá com mais frequência, nomeadamente através do guia interativo, é no sentido de contactar um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Quase 60 % das queixas processadas em 2012 inseriam-se na esfera de competências de um membro da Rede. Com vista ao aprofundamento da cooperação entre os membros da Rede, organizámos conjuntamente seminários em Bruxelas e Estrasburgo para provedores de justiça regionais e agentes de ligação das provedorias de justiça nacionais, respetivamente.

Um ano positivo em termos de cooperação com a administração da UE

Pela primeira vez, em 2012, estamos em condições de dar uma resposta concreta à seguinte pergunta: «Qual é a taxa de sucesso do Provedor de Justiça Europeu?» Duas publicações surgidas no último ano, o estudo de acompanhamento de observações críticas e complementares e um novo relatório de cumprimento, concluíram que, em quatro de cada cinco casos, as instituições da UE acatam as sugestões do Provedor de Justiça. Embora este seja um excelente resultado, continuarei a envidar esforços no sentido de promover os mais elevados padrões de conduta nas instituições, como estipula a declaração de missão do Provedor de Justiça. Com este objetivo em mente, o Provedor de Justiça publicou cinco princípios de serviço público

O Provedor de Justiça Europeu procede a inquéritos sobre casos de má administração nas instituições, órgãos e organismos da União Europeia. Qualquer cidadão, residente, empresa ou associação num Estado-Membro pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça da UE. O Provedor de Justiça constitui uma forma rápida, flexível e gratuita de resolver problemas com a administração da UE. Para obter mais informações em todas as línguas oficiais da UE, visite o sítio do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>), onde também é possível encontrar esta *Panorâmica*, os casos aqui mencionados e o *Relatório Anual 2012* completo (disponível em inglês a partir de maio de 2013 e em todas as outras línguas oficiais a partir de julho de 2013).



que devem nortear a conduta dos funcionários públicos da UE. Chamei a atenção para estes princípios numa reunião com os diretores-gerais da Comissão em março, salientando em particular que, numa altura em que a UE enfrenta uma grave crise, os princípios podem contribuir para reforçar a confiança entre os cidadãos e as instituições. No nosso maior evento para intervenientes realizado até à data, os cidadãos tiveram a oportunidade de debater com os Presidentes do Parlamento, da Comissão e do Conselho da UE o tema «Europa em crise: o desafio de conquistar a confiança dos cidadãos», mais uma vez refletindo um princípio orientador da ação do Provedor de Justiça: desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União.

Um ano gratificante para os direitos dos cidadãos

Tendo em vista a melhoria das relações entre as instituições da UE e os cidadãos, o Provedor de Justiça e a Rede de Investigação no Domínio do Direito Administrativo da UE (ReNEUAL) analisaram, numa conferência realizada em março na cidade de Bruxelas, a possibilidade de adoção de um conjunto geral de normas de procedimentos administrativos para as instituições, os órgãos e os organismos da UE. Com o intuito de melhorar o serviço que prestamos aos cidadãos, o Provedor de Justiça participou num projeto liderado pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM). Os resultados e o próprio processo foram extremamente gratificantes. Em virtude de ter concluído com êxito as três prioridades de melhoria identificadas, o Provedor de Justiça é agora reconhecido pela EFQM pelo seu «Compromisso com a Excelência».

A responsabilidade do Provedor de Justiça em matéria de direitos das pessoas com deficiência foi reconhecida na decisão do Conselho que reforça o quadro para a UE no âmbito da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. A par de outros quatro organismos, entre os quais a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça protegerá, promoverá e acompanhará a aplicação da Convenção. Não restam dúvidas de que necessitamos de ser ambiciosos, proativos e abrangentes nos nossos esforços para garantir que a UE assume uma posição de vanguarda em matéria de respeito dos direitos das pessoas com deficiência, conforme estabelecem a Convenção e a Carta dos Direitos Fundamentais.

Todas as atividades supramencionadas concorrem para que, no final do ano de 2012, estejamos bem posicionados em relação às promessas que fizemos na estratégia do Provedor de Justiça para o mandato de 2009-2014. Considerando que um dos principais objetivos desta estratégia é velar por que os cidadãos europeus usufruam plenamente dos seus direitos, iniciamos 2013, o Ano Europeu dos Cidadãos, com energia e entusiasmo renovados para alcançar este objetivo.

Estrasburgo, 31 de janeiro de 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© União Europeia, 2013

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

Design e composição: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-469-4 . ISSN 1831-368X . doi:10.2869/134

QK-AD-13-001-PT-C

Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13

F. + 33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

Esta *Panorâmica* é publicada na Internet,
no seguinte endereço:

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



Casos exemplares de 2012

Dez casos exemplares encerrados em 2012 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas. Seis casos visam a transparência e um outro caso está relacionado com a Carta dos Direitos Fundamentais. Além disso, são ainda abordadas as questões do recrutamento, respeito pelos cidadãos e compensação por danos.

Transparência

No caso **2016/2011/AN**, o **Banco Central Europeu** (BCE) respondeu positivamente à sugestão do Provedor de Justiça de que a instituição deveria fornecer ao queixoso a informação solicitada sobre o teor de uma carta do BCE dirigida ao Governo de Espanha. Ao encerrar o caso, o Provedor instou o BCE a continuar a encarar a transparência não só como uma obrigação legal, mas também como uma oportunidade para reforçar a sua legitimidade perante os cidadãos.

O Provedor de Justiça congratulou-se com a conjugação de medidas gerais e institucionais propostas no âmbito do inquérito de iniciativa própria **OI/3/2011/KM**. O inquérito visava a capacidade do **Conselho** para responder a pedidos confirmativos nos prazos previstos no Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos.

A **Comissão** também delineou uma série de medidas com vista ao reforço do cumprimento do Regulamento (CE) n.º 1049/2001, após o Provedor de Justiça ter solicitado à Comissão que explicasse as medidas que iria adotar em resposta ao inquérito do Provedor no caso **849/2010/KM**. Além disso, concedeu acesso aos documentos em causa e apresentou um pedido de desculpas pelo atraso. No caso **1161/2010/BEH**, a **Comissão** divulgou integralmente os documentos solicitados pelo queixoso e reconheceu que o atraso ocorrido era injustificável.

A **Agência Europeia de Medicamentos** (EMA) acedeu, no caso **2493/2008/FOR**, a conceder acesso público a relatórios com informação relativa a reações adversas graves de um medicamento antiacne. Em 2011, houve um caso semelhante envolvendo a EMA.

No caso **808/2011/MHZ**, o Provedor de Justiça elogiou o **Conselho Europeu** por ter pedido desculpa a um cidadão que se dirigira a esta instituição para expressar as suas preocupações relativas ao uso de viaturas de serviço. O Provedor de Justiça concluiu que este pedido sincero de desculpa constitui o melhor exemplo do respeito que a administração da UE deve demonstrar pelos cidadãos.

Carta dos Direitos Fundamentais

Em resposta ao inquérito de iniciativa própria **OI/3/2008/FOR**, a **Comissão** comprometeu a reformar o seu sistema de alerta rápido (SAR), um sistema de informação computadorizado que visa identificar «ameaças» aos interesses financeiros da UE e à sua reputação. O Provedor de Justiça insistiu que os direitos das pessoas constantes do SAR, em especial os direitos fundamentais das pessoas consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais (por exemplo, o direito a ser ouvido e o direito de acesso ao processo), devem ser protegidos, nomeadamente durante o período que antecede a reforma do SAR.

Subvenções

A **Comissão** aceitou reembolsar uma ONG em mais de 100 000 EUR no caso **53/2010/OV**, em resposta a alegações de que tinha infringido o princípio da confiança legítima ao não respeitar o método de declaração de custos que com ela fora acordado.

Cortesia

Em resposta ao caso **882/2009/VL**, na sequência de uma mensagem insultuosa enviada ao marido da queixosa no âmbito de um processo de recuperação relativo a abonos alegadamente pagos em excesso, a **Comissão** (i) apresentou uma carta com um pedido de desculpas e disponibilizou-se para fazer um pagamento de 500 EUR a título de compensação pelos danos morais sofridos, e (ii) organizou uma série de sessões de formação internas para promover a importância da ética e de uma cultura de serviço.

Recrutamento

Após a intervenção do Provedor de Justiça no caso **371/2010/(MF)AN**, a **Comissão** adotou uma nova política em relação ao reconhecimento dos diplomas nacionais, a fim de levar em conta as diferentes práticas nacionais. Além disso, declarou que o queixoso era elegível para os lugares em questão.

Quantas queixas e inquéritos?

O Provedor de Justiça registou 2 442 queixas em 2012, das quais 740 no âmbito do seu mandato (em comparação com 2 510 queixas, das quais 698 no âmbito do seu mandato, em 2011). Abriu 465 inquéritos, em comparação com 396 em 2011, tendo concluído 390 inquéritos durante o ano (318, em 2011). No total, o Provedor de Justiça tratou 3 671 queixas e pedidos de informação, em comparação com os 3 828 tratados em 2011.

Quais as diligências realizadas pelo Provedor de Justiça?

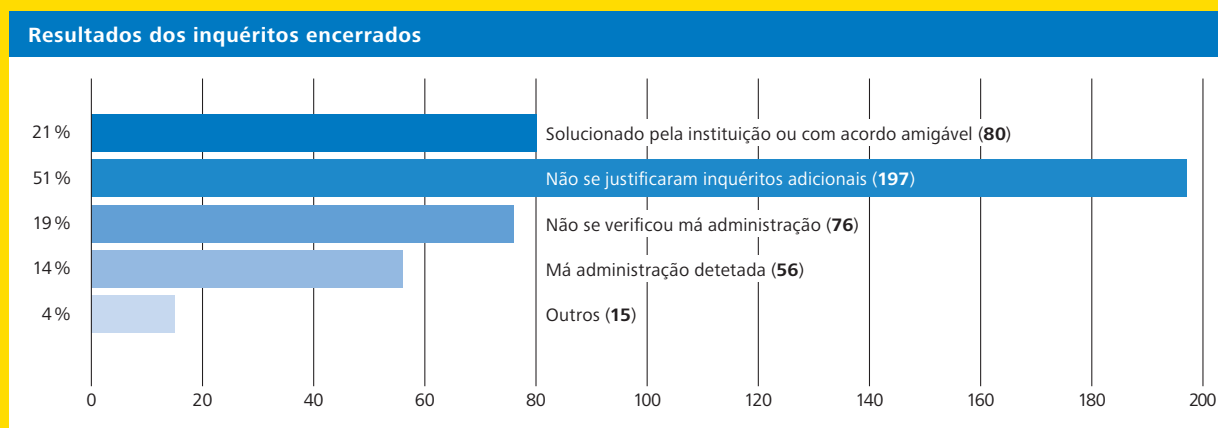
Em mais de 75 % dos casos (1 854)¹, o Provedor de Justiça prestou ajuda ao queixoso, através da abertura de um inquérito, transferência do caso para um organismo competente ou aconselhamento sobre as opções disponíveis. Cinquenta e dois por cento² dos casos que o Provedor de Justiça transferiu ou em que prestou aconselhamento foram encaminhados para outro membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, isto é, um provedor de justiça nacional ou regional, ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu. No total, 11 % dos casos foram transferidos para a Comissão. Em 43 % dos casos, o Provedor de Justiça incentivou o queixoso a contactar outros organismos, nomeadamente o SOLVIT. Esta rede europeia trata de problemas com um elemento transfronteiras que surgem quando autoridades públicas dos Estados-Membros aplicam incorretamente a legislação da UE.

Fonte de queixas nos inquéritos encerrados em 2012

Empresas, associações e outras pessoas coletivas	14,7 %	(56)
Cidadãos individuais	85,3 %	(324)

Resultados dos inquéritos

Em 89 casos encerrados em 2012, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa solucionou a questão, aceitou uma solução amigável ou adotou um projeto de recomendação. Não se verificou má administração em 76 casos, tendo a mesma sido detetada em 56. Em nove destes casos, a instituição aceitou, total ou parcialmente, um projeto de recomendação (em comparação com 13 casos, em 2011), enquanto 47 casos foram encerrados com observações críticas. Em 30 casos, o Provedor de Justiça formulou observações complementares, com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro. Durante o ano, o Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento Europeu.



Nota i: Em alguns casos, o Provedor de Justiça encerrou inquéritos com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

Nota ii: Num caso em que o Provedor de Justiça detetou má administração, encerrou o inquérito com uma observação crítica e um projeto de recomendação que a instituição aceitou na totalidade.

1. Este número inclui 95 queixas registadas em finais de 2011, que foram tratadas em 2012. Não inclui 18 queixas registadas em finais de 2012, que ainda estavam a ser tratadas no fim do ano para determinar as diligências a realizar.

2. Estas percentagens totalizam mais de 100 %, porque, em alguns casos, o Provedor de Justiça prestou ao queixoso mais de um tipo de aconselhamento.

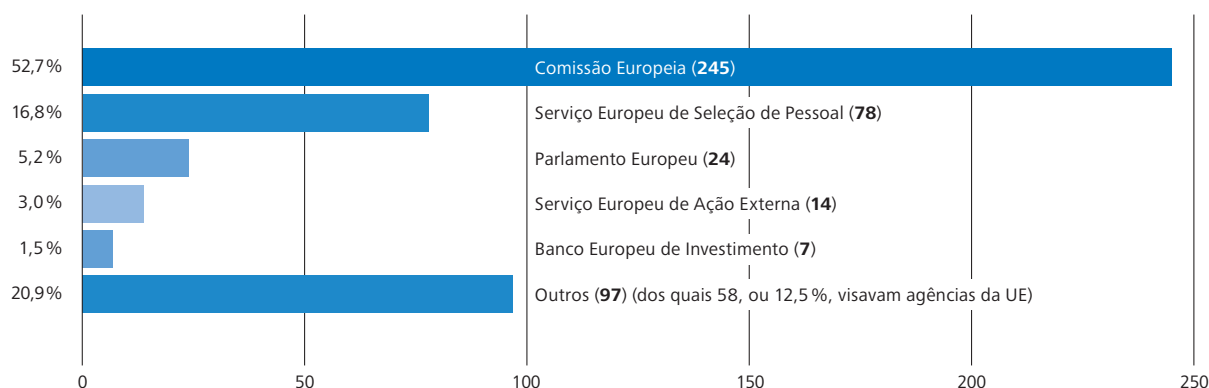
Inquéritos realizados, a que instituições, órgãos e organismos?

A maior parte dos inquéritos abertos em 2012 dizia respeito à Comissão, ou seja, 245 casos (52,7 %). O valor comparável relativo a 2011 foi de 231 casos (58 %). Uma vez que a Comissão é a principal instituição da União a tomar decisões com impacto direto nos cidadãos, é normal que seja o principal objeto das queixas. Seguiu-se o Serviço Europeu de Seleção de Pessoal, com 78 inquéritos (42, em 2011) e o Parlamento Europeu com 24 inquéritos (16, em 2011).

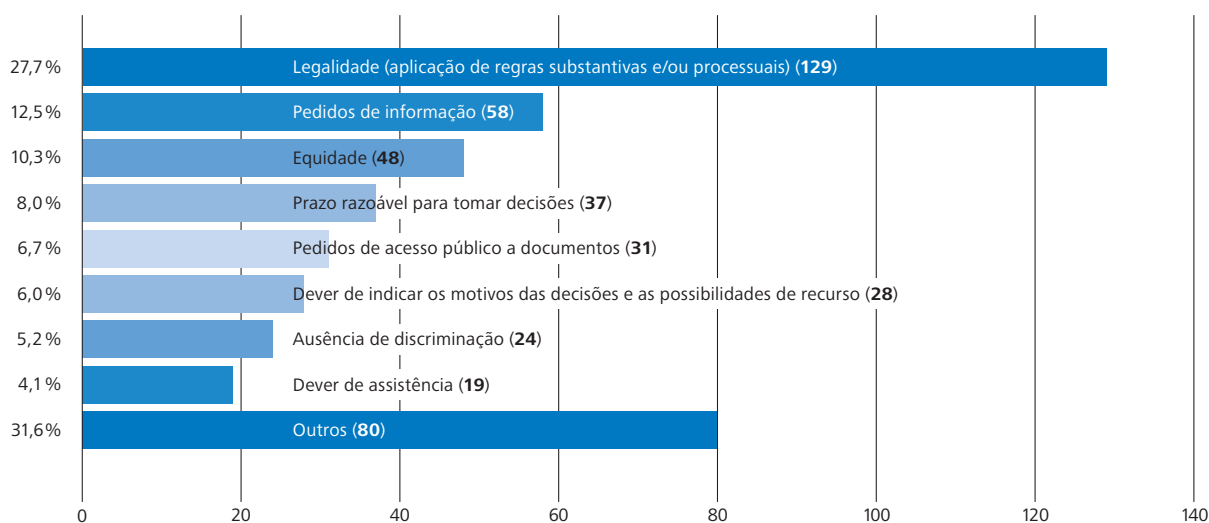
Inquéritos realizados, a que tipo de má administração?

A má administração ocorre quando uma instituição não age de acordo com a lei, não respeita os princípios da boa administração ou viola direitos fundamentais. Em 2012, os principais tipos de má administração alegada investigados pelo Provedor de Justiça visaram questões de legalidade, seguidos de pedidos de informação, questões de equidade e prazo razoável para tomar decisões.

Instituições, órgãos e organismos sujeitos a inquérito



Má administração alegada relativamente a:



Nota: Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de alegada má administração. Assim, as percentagens acima indicadas totalizam mais de 100 %.

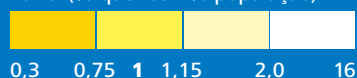
Queixas de quem?

O mapa abaixo apresenta a origem nacional das queixas que o Provedor de Justiça registou em 2012. Como mostra a taxa de queixas, o número de queixas provenientes de um Estado-Membro não está necessariamente em proporção direta com a dimensão da sua população.

País	Número de queixas	Taxa
Luxemburgo	39	16,0
Chipre	30	6,1
Malta	14	5,7
Bélgica	182	3,5
Eslovénia	31	3,2
Irlanda	50	2,3
Bulgária	66	1,7
Hungria	76	1,6
Espanha	340	1,5
Portugal	77	1,5
Lituânia	23	1,3
Grécia	74	1,3
Letónia	16	1,3
Eslováquia	34	1,3
Dinamarca	34	1,3
Polónia	235	1,2
Áustria	45	1,1
Estónia	7	1,0
Finlândia	25	0,9
Suécia	38	0,9
República Checa	42	0,8
Alemanha	273	0,7
Países Baixos	51	0,6
Roménia	58	0,5
Reino Unido	162	0,5
França	138	0,4
Itália	118	0,4
Outros países	138	
Desconhecido	26	

Nota: A taxa de queixas é o resultado da divisão da percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. A taxa é superior a 1 se o número de queixas provenientes do país em questão for maior do que seria de esperar, tendo em conta a dimensão da população. As percentagens foram arredondadas a uma casa decimal.

Taxa (% queixas / % população)



Se necessitar de uma versão ampliada desta publicação, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. Serão também envidados esforços no sentido de facultar uma versão áudio mediante pedido.

