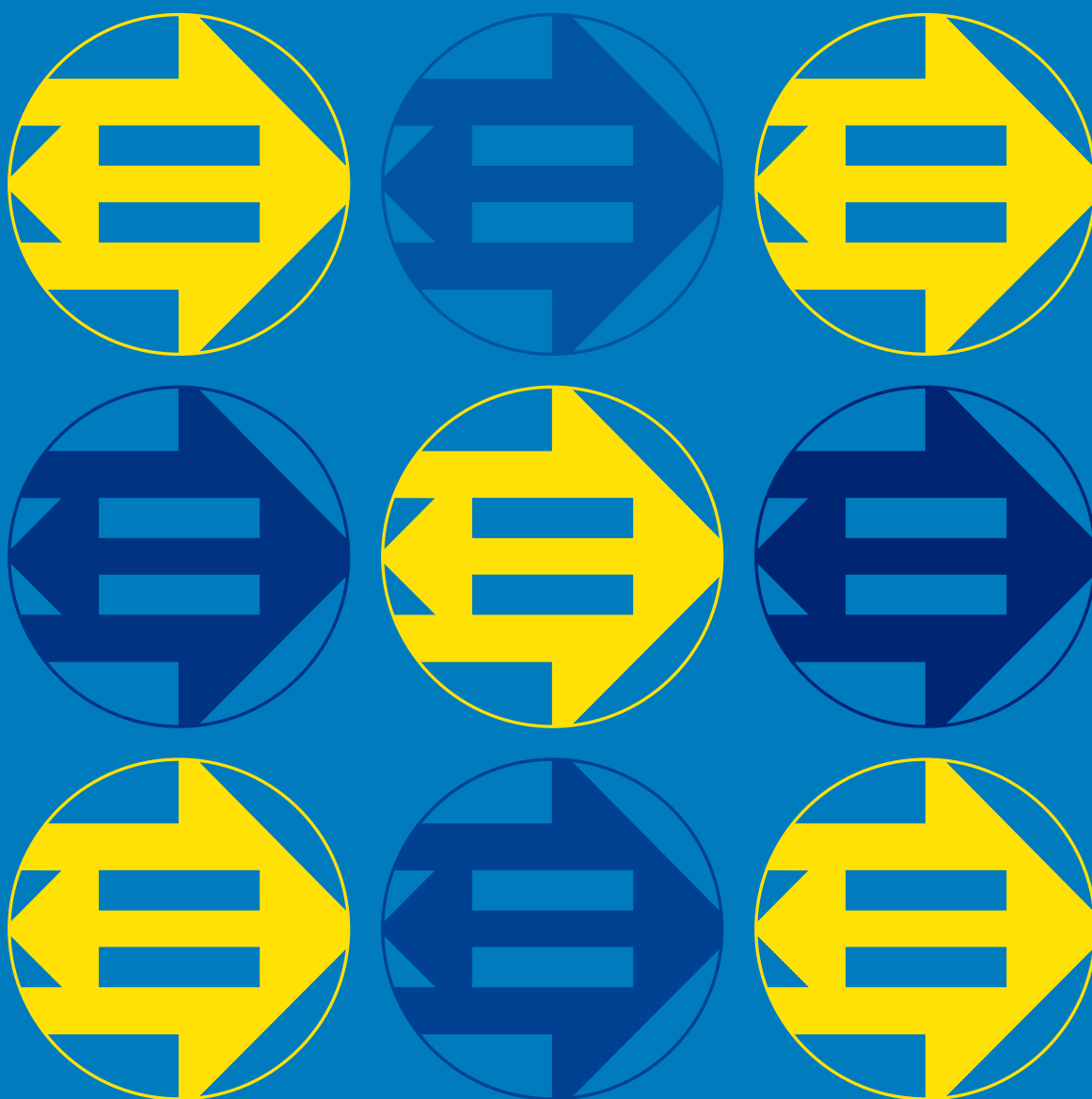




Provedor de
Justiça Europeu

Relatório Anual
2012

PT



Declaração de missão O Provedor de Justiça Europeu procura encontrar soluções justas para as queixas contra as instituições da União Europeia, incentiva a transparência e promove uma cultura de serviço administrativa. O seu objectivo é desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União Europeia e promover os mais elevados padrões de conduta nas instituições da União.



Provedor de
Justiça Europeu

Relatório Anual
2012





Índice

Introdução do Provedor de Justiça	4
1 Queixas e inquéritos	11
1.1 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça	12
1.2 Panorâmica das queixas analisadas em 2012	18
1.3 Análise dos inquéritos abertos	24
1.4 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça	29
1.5 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas	36
1.6 Análise temática dos inquéritos encerrados	38
1.7 Queixas transferidas e aconselhamento	57
2 Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes	61
2.1 Relações com instituições, órgãos e organismos da União Europeia	62
2.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos	63
2.3 Relações com outros intervenientes	66
2.4 Os direitos das pessoas com deficiência	71
3 Recursos	73
3.1 Pessoal	74
3.2 Orçamento	76
3.3 Utilização dos recursos	77
Como contactar o Provedor de Justiça Europeu	78

Introdução do Provedor de Justiça



Tenho a honra de apresentar o *Relatório Anual de 2012* do Provedor de Justiça Europeu. Os leitores encontrarão nestas páginas uma resenha circunstanciada das nossas atividades ao nível do tratamento das queixas que nos foram dirigidas, informação útil sobre os esforços por nós desenvolvidos para promover a boa administração nas instituições, órgãos e organismos da União Europeia, bem como uma apresentação das nossas atividades voltadas para o exterior, com vista a assegurar que os cidadãos possam gozar plenamente dos seus direitos.



O Relatório começa com esta introdução, na qual chamo a atenção para os aspetos mais relevantes da instituição em 2012. O 1.º capítulo apresenta uma descrição circunstanciada do trabalho do Provedor de Justiça ao nível do tratamento das queixas e da realização e inquéritos, incluindo o mandato e os procedimentos do Provedor de Justiça. O 2.º capítulo diz respeito às relações do Provedor de Justiça com outras instituições, órgãos e organismos da União Europeia,¹ e às relações com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa e com outros intervenientes. Inclui também, pela primeira vez, uma secção dedicada aos direitos das pessoas com deficiência. Por fim, o 3.º capítulo presta informações pormenorizadas sobre o orçamento e o pessoal do Provedor de Justiça.

Um ano excepcional no que respeita a queixas e inquéritos

O ano de 2012 foi especialmente trabalhoso para o Provedor de Justiça e o seu pessoal, registando um número recorde de inquéritos abertos e encerrados. Os 465 inquéritos abertos representam um aumento de 18 % face aos números de 2011². O número de inquéritos encerrados aumentou 23 % relativamente ao do ano anterior, atingindo um novo valor máximo de 390. De modo mais geral, tal como em 2011, o Provedor de Justiça ajudou mais de 22 000 cidadãos, dando seguimento às suas queixas (2 442 casos), resposta aos seus pedidos de informação (1 211), ou aconselhamento através de um guia interativo colocado no nosso sítio Web (19 281).

A redução, pelo quarto ano consecutivo, do número total de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça é mais uma prova do êxito do guia interativo. Os números diminuíram de um máximo de 3 406 queixas em 2008 para 2 442 em 2012, sobretudo porque há menos pessoas a dirigir-se erradamente ao Provedor de Justiça. Quando alguém se dirige a nós, embora devesse de facto ter apresentado a sua queixa noutra instância, tentamos aconselhá-lo ou transferir o caso. O conselho mais comum dado pelo meu Gabinete é o de que contactem um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça³. Praticamente 60 % das queixas tratadas em 2012 eram da competência de um membro da Rede. Pouco mais de metade dessas queixas (30 % do total) eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu. No que se refere às queixas que não se inseriam no âmbito do mandato, o seu número, 1 720, é o mais baixo dos últimos dez anos.

Na sequência da simplificação do tratamento destas queixas «que não se inserem no âmbito do mandato», foi possível tratá-las com muito maior celeridade do que em 2012. No entanto, devido ao aumento do volume de processos, a conclusão dos inquéritos exigiu, em média, um pouco mais de tempo – onze meses em 2012, comparados com dez meses em 2011. No entanto, continuámos a concluir a maioria dos inquéritos (69 %) no prazo de um ano, melhorando ligeiramente os nossos resultados face a 2010 (66 %). Conseguimos estes resultados com um quadro de pessoal de 66 efetivos em 2012, e com dotações orçamentadas no valor de 9 516 500 EUR.

1. Por razões de concisão, no presente relatório utiliza-se o termo «instituição» para designar o conjunto das instituições, órgãos e organismos da União Europeia.

2. Como se refere no *Relatório Anual de 2011*, os procedimentos do Provedor de Justiça foram modificados em 2011, o que resultou num número excepcional de inquéritos abertos nesse ano, a saber, 396. O novo aumento registado em 2012 representa uma continuação dessa tendência.

3. Atualmente, a Rede inclui mais de 99 serviços em 35 países europeus. A Rede engloba os provedores nacionais e regionais, bem como outros órgãos homólogos dos Estados-Membros da União Europeia, dos países candidatos à adesão à UE e de alguns outros países do Espaço Económico Europeu e/ou do Espaço Schengen, assim como o Provedor de Justiça Europeu e a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

Introdução do Provedor de Justiça

Um ano trabalhoso a supervisionar a administração da UE

Como acontece todos os anos, a maioria dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2012 visava a Comissão Europeia (245 inquéritos, ou seja, 53 % do total). Sendo a Comissão a instituição da UE cujas decisões maior impacto direto têm sobre os cidadãos, é lógico que seja também a principal visada nas queixas dos cidadãos. O Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO), cujas decisões têm consequências para os cidadãos que pretendem trabalhar na administração da UE, foi objeto de 78 inquéritos (17 %). Para além de este valor representar uma duplicação do número de inquéritos quando comparado com o do ano anterior (42 inquéritos), a resposta do EPSO a algumas das questões levantadas em 2012 – lamento afirmá-lo – foi motivo de preocupação.

Em 2012, foram abertos, no total, 24 inquéritos (5 %) relativos ao Parlamento Europeu, 14 ao Serviço Europeu para a Ação Externa (3 %), e 7 ao Banco Europeu de Investimento (1,5 %). Foram ainda abertos outros 97 inquéritos (21 % do total) relativos a outras instituições, órgãos e organismos da UE. Destes inquéritos, 58 diziam respeito a agências da UE. Prossegui o meu programa de visitas às agências, tendo realizado um total de oito ao longo do ano.

Como acontece todos os anos, identifiquei também, neste relatório, casos exemplares que deverão servir de modelo para a resposta às questões suscitadas pelo Provedor de Justiça. Seis dos dez casos exemplares do presente ano visam a Comissão, ao passo que o Conselho Europeu, o Conselho da UE, o Banco Central Europeu e a Agência Europeia de Medicamentos são visados, cada um deles, num caso exemplar. Seis dos casos prendem-se com questões de

transparência, e um outro com a Carta dos Direitos Fundamentais da UE. Outras questões igualmente abordadas têm a ver com recrutamento, respeito pelos cidadãos e compensações.

Esses casos são descritos na secção 1.5 do presente relatório. A análise temática que se segue expõe as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerramento de inquéritos do Provedor de Justiça em 2012. Os principais temas analisados são: (i) transparência, acesso público e dados pessoais (22 % do número total de inquéritos encerrados); (ii) a Comissão como guardião dos Tratados (22 %); (iii) adjudicação de contratos e atribuição de subvenções (7 %); (iv) execução de contratos (4 %); (v) administração e Estatuto dos Funcionários (17 %); (vi) concursos e processos de seleção (21 %); e (vii) questões políticas, institucionais e outras (12 %). Cumpre referir que, pela primeira vez, o número de inquéritos que visavam a Comissão como guardião dos Tratados é igual ao número de inquéritos relacionados com a transparência. Tendo em conta o importante papel que o Provedor de Justiça desempenha neste domínio, é lamentável que a nova comunicação da Comissão sobre as relações com o autor da denúncia em matéria de aplicação do direito da União não seja, como a anterior, dirigida ao Provedor de Justiça. Por essa razão, em junho de 2012, escrevi ao Secretário-Geral da Comissão a este respeito.

Dos 390 inquéritos concluídos em 2012, dez foram realizados por iniciativa própria do Provedor de Justiça, o qual detetou ter existido má administração em 56 casos (um acréscimo face aos 47 em 2011) e obteve resultados positivos para o queixoso em nove desses casos (contra 13 em 2011), apresentando projetos de recomendação que foram aceites. O Provedor de Justiça emitiu



observações críticas em 47 casos em 2012, ou seja, mais doze do que em 2011. Este é igualmente um fator de preocupação, pelo que o Provedor de Justiça continuará a acompanhar de perto o seguimento dado a essas observações, no âmbito do estudo anual sobre o seguimento dado pelas instituições às observações críticas e observações complementares. No que respeita a estas últimas, o Provedor emitiu observações complementares relativamente a 30 casos, em 2012, tendo em vista melhorar a qualidade da administração.

O número de casos resolvidos pelas instituições ou em que foi acordada uma solução amigável diminuiu ligeiramente para 80 (comparado com 84 em 2011). Em 197 casos (comparativamente a 128 em 2011), o Provedor de Justiça entendeu não serem necessários mais inquéritos. Muitos destes decorriam de alterações ao procedimento simplificado introduzido pelo Provedor de Justiça em 2011. Em 76 casos (contra 64 em 2011) não detetou má administração.

Um ano positivo no que respeita ao impacto do Provedor de Justiça

Em 2012, obtivemos pela primeira vez uma resposta concreta à pergunta «Qual o êxito do Provedor de Justiça Europeu?» Duas das publicações produzidas no ano passado – o estudo sobre o seguimento dado pelas instituições às observações críticas e observações complementares e o novo relatório sobre o cumprimento – concluíram que, em quatro quintos dos casos (82 %), a resposta das instituições da UE está em conformidade com as sugestões do Provedor de Justiça. Por outras palavras, dos 120 casos em que o Provedor de Justiça foi chamado a emitir observações e recomendações no contexto dos casos encerrados em 2011, as instituições deram 98 respostas positivas ou ainda em 2011, ou no decorrer de 2012. Por conseguinte,

o estudo sobre o seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares e o novo relatório sobre o cumprimento, que abrangem os casos encerrados em 2012, serão combinados de modo a proporcionar uma ideia abrangente do efetivo cumprimento das sugestões do Provedor de Justiça por parte das instituições da UE. Tencionamos publicar anualmente, em novembro, este novo relatório combinado.

As reações que recebemos, ao longo do ano, da parte do Presidente do Conselho Europeu, Herman Van Rompuy, relativamente ao referido estudo reforçam a nossa convicção da utilidade deste exercício e, mais importante ainda, da necessidade de prosseguirmos com afinco o trabalho em prol dos cidadãos. O Presidente Van Rompuy escreveu:

«Este trabalho é também um elemento essencial para assegurar à opinião pública que a nossa União possui internamente um sistema de equilíbrio e controlo dos poderes. Mesmo para a maioria dos cidadãos que não têm necessidade de recorrer ao Provedor de Justiça, é importante saber que essas garantias existem e são defendidas com determinação.»

Escusado será dizer que prosseguiremos os nossos esforços com vista a promover os mais elevados padrões de conduta nas Instituições da União, tal como estabelecido na declaração de missão do Provedor de Justiça. Tendo esse objetivo em mente, o Provedor de Justiça publicou em 2012, em todas as línguas oficiais da UE, um conjunto de princípios de serviço público que devem nortear a conduta dos funcionários da UE. Os cinco princípios de serviço público são: o compromisso para com a União Europeia e os seus cidadãos; a integridade; a objetividade; o respeito pelos outros; e a transparência. Estes princípios têm em conta as boas

Introdução do Provedor de Justiça

práticas seguidas nos Estados-Membros e foram formulados após uma consulta inicial à Rede Europeia de Provedores de Justiça. Procedeu-se igualmente a uma consulta pública sobre uma primeira versão dos princípios. Na sequência da publicação destes princípios, o Provedor de Justiça elaborou orientações sobre ética e deontologia para o seu próprio Gabinete.

Um ano de êxitos na aproximação aos cidadãos

Chamei a atenção para estes princípios aquando do meu encontro, em março, com os Diretores-Gerais da Comissão, salientando em especial que, numa altura em que a UE atravessa uma grave crise, os princípios podem ajudar a reforçar mais a confiança entre os cidadãos e as instituições. O nosso maior evento dedicado até hoje às partes interessadas, subordinado ao tema «*Is the Lisbon Treaty delivering for citizens?*» (O Tratado de Lisboa está a responder às expectativas dos cidadãos?) proporcionou aos cidadãos uma oportunidade para debater o tema «*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*» (A Europa em crise: o desafio da conquista da confiança dos cidadãos) com os Presidentes do Parlamento, da Comissão e do Conselho da UE. Pretendeu-se, nessa ocasião, analisar medidas concretas que as instituições europeias e nacionais poderão

tomar para conquistar a confiança dos cidadãos – ou seja, medidas que reflitam um dos princípios orientadores da declaração de missão do Provedor de Justiça, a saber, desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União Europeia. A natureza interativa do evento permitiu ao público que não se encontrava no local acompanhar o debate via *webstream*, bem como formular perguntas e tecer comentários via Twitter. Um «Mural de *tweets*» instalado na sala do seminário dava a conhecer os contributos dos cidadãos, possibilitando aos oradores a oportunidade de resposta. A publicação, no ano em curso, de um videoclip no nosso sítio Web e canal do YouTube é também o testemunho da nossa determinação em chegar mais perto dos nossos cidadãos de formas atrativas e inovadoras.

Outro ponto alto do calendário anual de eventos temáticos do Provedor de Justiça é o Dia Internacional do Direito a Saber, que decorre todos os anos em 28 de setembro. Em 2012, e em cooperação com o Mecanismo de Apreciação de Reclamações do Banco Europeu de Investimento (BEI), o Provedor de Justiça acolheu o seminário «*Transparency and accountability in international development banks*» (Transparência e responsabilização nos bancos de desenvolvimento internacionais). Este evento foi realizado na sequência do 9.º Encontro Anual



O ponto marcante da comunicação do Provedor de Justiça em 2012 foi um seminário intitulado «*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*» (A Europa em crise: o desafio da conquista da confiança dos cidadãos). O Presidente da Comissão Europeia, José Manuel Barroso, foi um dos principais oradores no evento.



Em 28 de setembro, o Provedor de Justiça foi anfitrião de outro seminário em Bruxelas, em cooperação com o Mecanismo de Apreciação de Reclamações do Banco Europeu de Investimento do BEI, intitulado «*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*» (Dia Internacional do Direito a Saber – Transparência e responsabilização nos bancos de desenvolvimento internacionais).



de Mecanismos Independentes de Responsabilização (MIR), que teve lugar de 25 a 27 de setembro de 2012 e foi organizado conjuntamente pelo Provedor de Justiça, pelo Banco Europeu de Investimento e pela Universidade do Luxemburgo.

O Provedor de Justiça participou na organização de três outros eventos de importância central para a instituição. Em primeiro lugar, juntamente com a Rede de Investigação sobre Direito Administrativo da UE (ReNEUAL), o Provedor de Justiça organizou em Bruxelas, no mês de março, uma conferência em que se analisou a possibilidade de adoção de legislação no domínio do processo administrativo da UE, isto é, um conjunto geral de normas de processo administrativo para

as instituições, órgãos e organismos da UE. Analisou-se igualmente o possível conteúdo de uma legislação dessa natureza no que respeita à regulamentação, a tomada de decisão em casos únicos, contratos públicos e redes de informação. Em segundo lugar, o Provedor de Justiça foi igualmente coorganizador do 8.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça em Bruxelas, em outubro de 2012. Este seminário teve lugar no Parlamento Flamengo e no Parlamento da Federação da Valónia-Bruxelas. Por fim, em junho, o 8.º Seminário de Ligação da Rede Europeia de Provedores de Justiça realizou-se em Estrasburgo. As sessões de encerramento deste Seminário incidiram sobre o papel dos provedores de justiça na proteção e promoção dos direitos fundamentais.

O 8.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça realizou-se em Bruxelas de 14 a 16 de outubro.



Introdução do Provedor de Justiça

Um ano de êxitos para a instituição

Uma das questões relacionadas com direitos fundamentais a que o Provedor de Justiça dedicou particular atenção em 2012 diz respeito à integração das pessoas com deficiência. O papel central do Provedor de Justiça no que se refere à deficiência foi reconhecido quando, em outubro, o Conselho aprovou o respetivo enquadramento ao nível da UE no âmbito da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. O Provedor de Justiça trabalhará, juntamente com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, a Comissão, a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia e o Fórum Europeu da Deficiência, com vista a proteger, promover e acompanhar a implementação da referida Convenção. Esta Convenção é o primeiro tratado de direitos humanos que a UE alguma vez ratificou. No que respeita ao Provedor de Justiça, é de extrema importância que a União faça jus às promessas que fez aos cidadãos ao assinar e ratificar a Convenção.

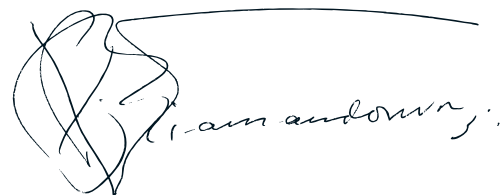
A fim de assegurar a melhor utilização possível dos recursos existentes, o Provedor de Justiça participou, em 2012, num projeto gerido pela Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade. O resultado e o próprio processo foram extremamente gratificantes. Graças à conclusão bem-sucedida das três prioridades de melhoria identificadas, é agora oficialmente reconhecido que o Provedor de Justiça está «Empenhado na Excelência». Os três projetos incidiam nos seguintes tópicos: (i) simplificação do tratamento das queixas que não se inserem no âmbito do seu mandato, (ii) definição e clarificação das

responsabilidades dos Chefes de Unidade, dos Diretores e do Secretário-Geral, e (iii) criação de um mecanismo de reação simples para os queixosos, sob a forma de um inquérito de satisfação via Internet. Durante o ano, o Provedor de Justiça procedeu também a um inquérito sobre estratégia e governação, solicitando às partes interessadas externas e internas que avaliassem o nosso desempenho.

Olhando para o próximo ano

Todas as atividades supramencionadas pressupõem que, até o final do ano de 2012, estaremos em boa posição no que diz respeito ao cumprimento das promessas que fizemos na Estratégia do Provedor de Justiça para o Mandato 2009-2014⁴. Atendendo a que um dos grandes objetivos da Estratégia é garantir que os cidadãos europeus gozem plenamente dos seus direitos, estamos ansiosos por trabalhar em 2013, o Ano Europeu dos Cidadãos, com energia e entusiasmo renovados para concretizar esse objetivo.

Estrasburgo, 11 de fevereiro de 2013

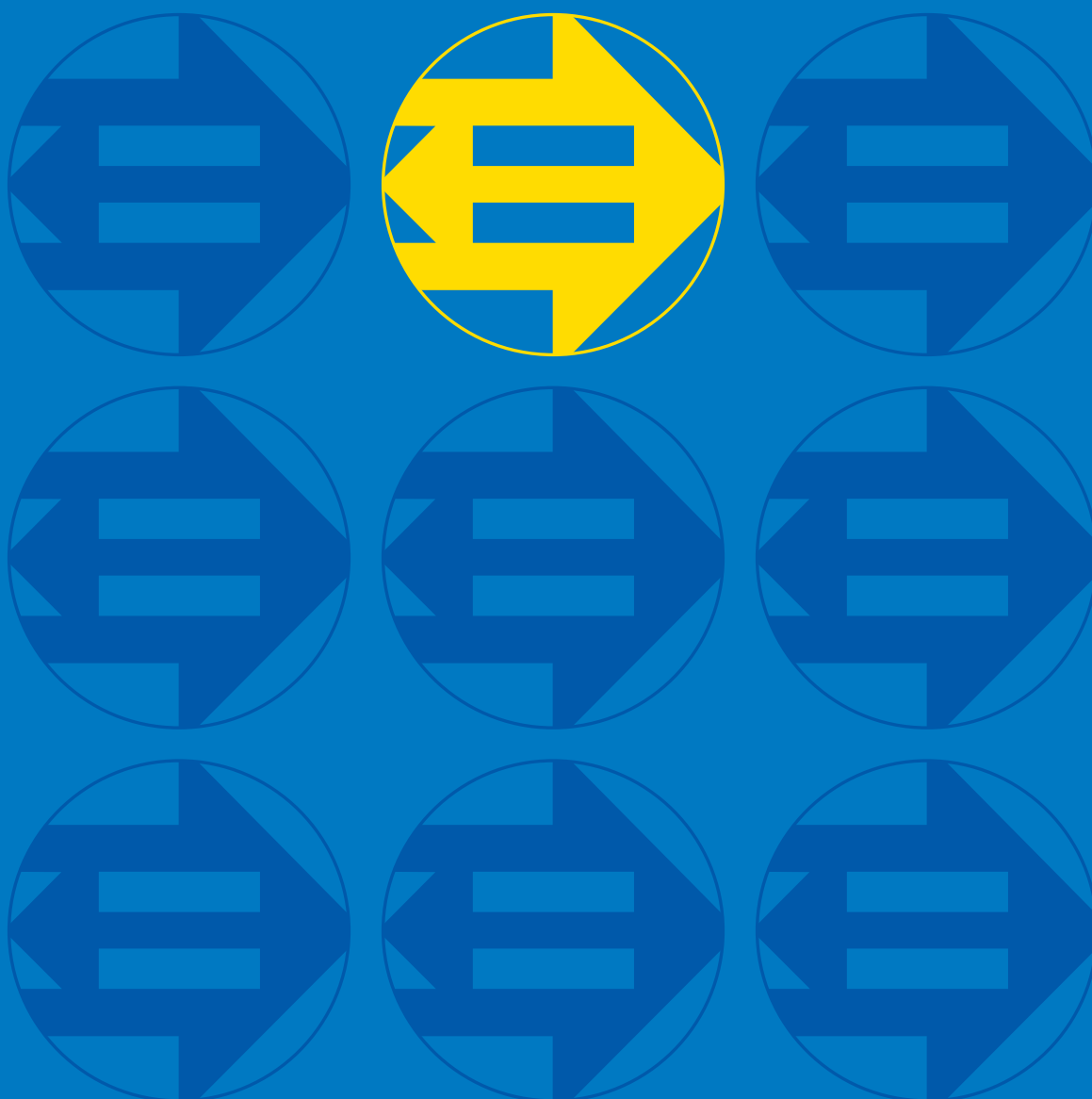


P. Nikiforos Diamandouros

4. O documento relativo à Estratégia para o Mandato encontra-se disponível em 23 línguas no sítio Web do Provedor de Justiça em: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Queixas e inquéritos

O 1.º capítulo explica o mandato e os procedimentos do Provedor de Justiça, apresenta uma panorâmica das queixas analisadas durante o ano de 2012 e efetua uma análise aprofundada dos inquéritos concluídos. Contém uma secção dedicada a casos exemplares, assim como uma apresentação temática. O capítulo termina com uma análise dos casos transferidos para outros organismos de tratamento de queixas.



Queixas e inquéritos

1.1 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça

O papel do Provedor de Justiça Europeu

O Tratado de Maastricht criou o cargo de Provedor de Justiça Europeu no quadro da cidadania da União Europeia. O artigo 24.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece o direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu como um dos direitos de cidadania da União Europeia. Também a Carta dos Direitos Fundamentais da UE (artigo 43.º) consagra este direito. O Provedor de Justiça é alertado para os possíveis casos de má administração principalmente através das queixas, embora também realize inquéritos por sua própria iniciativa.

O artigo 228.º do TFUE, assim como o Estatuto do Provedor de Justiça¹ e as disposições de execução que o Provedor de Justiça adotou ao abrigo do artigo 14.º do seu Estatuto², regem as funções do Provedor de Justiça. O Estatuto e as disposições de execução encontram-se acessíveis no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>), podendo também ser obtidos em versão impressa através do gabinete do Provedor de Justiça.

O Provedor de Justiça é alertado para os possíveis casos de má administração principalmente através das queixas, embora também realize inquéritos por sua própria iniciativa.

O mandato do Provedor de Justiça

O artigo 228.º do TFUE confere ao Provedor de Justiça poderes para receber queixas respeitantes a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos e organismos da União, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais.

Instituições, órgãos e organismos da União

As instituições da UE são enumeradas no artigo 13.º do Tratado da União Europeia (TUE). Não existe uma definição nem uma lista taxativa dos órgãos e organismos da União. Este conceito abrange órgãos instituídos pelos Tratados, como o Comité Económico e Social Europeu (CESE), e organismos criados por legislação, como a Autoridade Bancária Europeia (ABE). O Tratado de Lisboa alargou o mandato do Provedor de Justiça, que passou a abranger eventuais casos de má administração no âmbito da Política Externa e de Segurança Comum, incluindo a Política de Segurança e de Defesa Comum.

As queixas contra as autoridades públicas dos Estados-Membros não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu, mesmo que se refiram a questões que recaem no âmbito de aplicação do direito da UE. Contudo, muitas dessas queixas são abrangidas

As queixas contra as autoridades públicas dos Estados-Membros não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu, mesmo que se refiram a questões que recaem no âmbito de aplicação do direito da UE.

1. Em junho de 2008, o Parlamento Europeu aprovou uma decisão de revisão do Estatuto do Provedor de Justiça, que entrou em vigor em 31 de julho de 2008 (Decisão 2008/587/CE, Euratom do Parlamento Europeu, de 18 de junho de 2008, que altera a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu; JO L 189 de 17.7.2008, p. 25.).

2. Em 3 de dezembro de 2008, o Provedor de Justiça alterou as disposições de execução a fim de as harmonizar com o Estatuto revisto em junho de 2008 e de nelas incorporar a experiência adquirida desde 2004, data da última revisão das disposições. As novas disposições de execução entraram em vigor em 1 de janeiro de 2009.



pelo mandato dos provedores de justiça nacionais e regionais que integram a Rede Europeia de Provedores de Justiça (ver secção 1.7 *infra*).

Má administração

Em resposta a um pedido do Parlamento Europeu para que fosse estabelecida uma definição clara de má administração, o Provedor de Justiça forneceu a seguinte definição, que foi saudada pelo Parlamento Europeu numa resolução e que também mereceu a concordância da Comissão:

«A má administração ocorre quando um organismo público não atua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado.»

O Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma que requer o respeito pelo Estado de direito, pelos princípios da boa administração e pelos direitos fundamentais.

O Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma que requer o respeito pelo Estado de direito, pelos princípios da boa administração e pelos direitos fundamentais. A Carta dos Direitos Fundamentais consagra o direito à boa administração como um direito fundamental da cidadania da União (artigo 41.^o).

Em 6 de setembro de 2001, o Parlamento Europeu aprovou um Código Europeu de Boa Conduta Administrativa que as instituições da União Europeia, bem como os seus diretores e funcionários, devem respeitar nas relações com o público. O Código tem em conta os princípios do direito administrativo europeu constantes

da jurisprudência dos tribunais europeus e inspira-se nos ordenamentos jurídicos nacionais. O Provedor de Justiça publicará uma nova edição do Código no início de 2013.

Importa referir que a definição supramencionada não restringe a má administração aos casos em que a regra ou o princípio violado é juridicamente vinculativo. Os princípios da boa administração vão mais longe do que a lei, exigindo não só que as instituições da UE respeitem as suas obrigações legais, mas também que tenham espírito de serviço e zelem por que os cidadãos sejam tratados corretamente e gozem plenamente dos seus direitos. Sendo assim, a ilegalidade nas matérias que se inserem no mandato do Provedor de Justiça implica necessariamente má

administração, mas esta não implica automaticamente ilegalidade. O facto de o Provedor de Justiça detetar a existência de um caso de má administração não implica, necessariamente, que tenha havido comportamento ilegal³ suscetível de ser sancionado judicialmente.

Existem, no entanto, limites para o conceito de má administração. Por exemplo, o Provedor de Justiça sempre considerou que o trabalho político do Parlamento Europeu não suscita questões de eventual má administração. As queixas contra decisões das comissões do Parlamento, como a Comissão das Petições, não são, por isso, abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça.

3. Ver, neste contexto, o acórdão do Tribunal Geral de 28 de outubro de 2004 nos processos apensos T-219/02 e T-337/02, *Herrera/Comissão*, Coletânea FP 2004, pp. I-A-319 e II-1407, n.º 101, e de 4 de outubro de 2006 no processo T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Comissão*, Coletânea 2006, p. II-3995, n.º 128.

Queixas e inquéritos

Admissibilidade e fundamentos para a abertura de inquéritos

Uma queixa deve preencher outros critérios de admissibilidade para que o Provedor de Justiça possa abrir um inquérito. Os critérios fixados nos artigos pertinentes do Estatuto determinam que:

1. O autor e o objeto da queixa devem ser identificados (artigo 2.º, n.º 3).
2. O Provedor de Justiça não pode intervir em processos instaurados perante um órgão judicial nem pôr em causa o bom fundamento das decisões judiciais (artigo 1.º, n.º 3).
3. A queixa deve ser apresentada no prazo de dois anos a contar da data em que os factos que a justificam tenham chegado ao conhecimento do queixoso (artigo 2.º, n.º 4).
4. A queixa deve ser precedida das diligências administrativas necessárias junto das instituições ou dos organismos em causa (artigo 2.º, n.º 4).
5. Em matéria de relações de trabalho entre instituições e organismos da UE, por um lado, e os seus funcionários ou outros agentes, por outro, só poderão ser apresentadas queixas quando tiverem sido esgotadas as possibilidades de recurso ou reclamação administrativa a nível interno (artigo 2.º, n.º 8).

O artigo 228.º do TFUE estabelece que o Provedor de Justiça «procederá aos inquéritos que considere justificados».

O artigo 228.º do TFUE estabelece que o Provedor de Justiça «procederá aos inquéritos que considere justificados». Em 2011, o Provedor de Justiça decidiu que os casos em que permite ao queixoso apresentar informação, esclarecimentos e documentos adicionais ou mesmo aduzir mais argumentação em apoio do seu caso devem ser considerados inquéritos (inquérito de esclarecimento).

Sempre que o Provedor de Justiça considere que a informação prestada pelo queixoso é insuficiente ou não é convincente, pode encerrar o inquérito, concluindo pela «inexistência de má administração» ou que «não se justifica a prossecução do inquérito», consoante o caso. Se, pelo contrário, a informação ou esclarecimentos apresentados pelo queixoso justificam um pedido de parecer à instituição visada, o Provedor de Justiça procederá em conformidade.

Em resultado desta alteração dos procedimentos, a percentagem de casos admissíveis relativamente aos quais o Provedor de Justiça concluiu não existir «fundamentação para a abertura de inquérito» desceu de 40 % em 2010 e 24 % em 2011 para apenas 12 % em 2012. Estes casos de «inexistência de fundamentação» limitaram-se, em grande parte, àqueles que já estavam a ser analisados por outro organismo ou relativamente aos quais o queixoso não apresentou os elementos de prova documentais necessários para justificar a sua queixa. Como corolário, o número de inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça aumentaram de 396 em 2011 para 465 em 2012.

Queixas e inquéritos de iniciativa própria

O artigo 228.º do TFUE confere ao Provedor de Justiça poderes para receber queixas, apresentadas por qualquer cidadão da União ou qualquer pessoa singular ou coletiva com residência ou sede estatutária num Estado-Membro. O Provedor de Justiça tem também poderes para proceder a inquéritos por sua própria iniciativa. Usando essa prerrogativa, o Provedor de Justiça pode investigar eventuais casos de má administração que uma pessoa sem



legitimidade para apresentar queixas lhe apresente. Em tais casos, a prática do Provedor de Justiça consiste em conceder à pessoa em causa, durante o inquérito, as mesmas oportunidades processuais que teria se o assunto tivesse sido tratado como uma queixa. Em 2012, o Provedor de Justiça abriu dois desses inquéritos de iniciativa própria.

O Provedor de Justiça pode também utilizar estes poderes para procurar resolver problemas das instituições que aparentem ser de natureza sistémica. Fê-lo em cinco ocasiões, durante o ano 2012.

O Provedor de Justiça pode também utilizar estes poderes para procurar resolver problemas das instituições que aparentem ser de natureza sistémica. Fê-lo em cinco ocasiões, durante o ano 2012. Os casos **OI/1/2012/MHZ** e **OI/6/2012/MHZ** visavam o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO). O primeiro dizia respeito à fase de apreciação, por parte do Comité de Seleção e no quadro de concursos gerais, dos documentos comprovativos apresentados pelos candidatos, enquanto o segundo se prendia com a informação prestada nos convites à manifestação de interesse no que respeita às vias de recurso disponíveis para os candidatos. De igual modo, o caso **OI/3/2012/CK** dizia respeito à informação prestada aos candidatos sobre o resultado dos processos de seleção organizados pela Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA). O caso **OI/2/2012/VL** prendia-se com o facto de a comunicação de 2002 da Comissão, relativa às relações com o autor da denúncia em matéria de infrações ao direito comunitário, não se encontrar disponível em todas as línguas oficiais da UE. Por último, o caso **OI/5/2012/BEH-MHZ** dizia respeito ao cumprimento, por parte da Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia

(Frontex), das suas obrigações em matéria de direitos fundamentais. Este último inquérito envolveu igualmente uma consulta pública.

Foram ainda abertos, em 2012, outros oito inquéritos por iniciativa própria relacionados com o programa de visitas do Provedor de Justiça a agências

da UE⁴. Visavam o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (Cedefop), a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound), a Unidade Europeia de Cooperação Judiciária (Eurojust), o Serviço Europeu de Polícia (Europol), o Comité Europeu do Risco Sistémico (CERS), a ENISA, a Agência Europeia dos Produtos Químicos (ECHA) e a Frontex. O objetivo destas visitas é promover a boa administração e partilhar as melhores práticas. Encontra-se disponível ampla informação sobre estes inquéritos em: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Procedimentos do Provedor de Justiça

Procedimentos de inquérito por escrito e simplificados

Todas as queixas enviadas ao Provedor de Justiça são registadas e a sua receção é confirmada, geralmente no prazo de uma semana. O aviso de receção informa o queixoso sobre o procedimento a seguir e inclui um número de referência, assim como o nome e o número de telefone da pessoa responsável pela sua queixa. Inclui igualmente informação sobre a proteção dos dados pessoais do queixoso.

4. O processo subjacente a estas visitas encontra-se descrito no *Relatório Anual de 2011*.

Queixas e inquéritos

Este novo procedimento para tratar este tipo de queixas reduziu significativamente o tempo necessário para responder aos queixosos nos casos em que a queixa não se insere no âmbito do mandato do Provedor de Justiça.

Cada queixa é então analisada a fim de determinar se recai no âmbito do mandato do Provedor de Justiça. A fim de informar tão rapidamente quanto possível os queixosos de que não pode tratar as respetivas queixas, o Provedor de Justiça decidiu, em 2011, simplificar o tratamento das queixas que não se inserem no âmbito do seu mandato. Para tal, o Serviço de Registo ficará encarregado dessas queixas, devendo explicar aos queixosos a razão pela qual o Provedor de Justiça não pode dar-lhes resposta. Sempre que possível, o Serviço de Registo transferirá a queixa para um organismo competente ou indicará ao queixoso a quem deve recorrer. Os queixosos podem apresentar um pedido fundamentado ao Provedor de Justiça no sentido de que reveja o seu entendimento de que o caso não se insere no âmbito do seu mandato.

Este novo procedimento para tratar este tipo de queixas reduziu significativamente o tempo necessário para responder aos queixosos nos casos em que a queixa não se insere no âmbito do mandato do Provedor de Justiça.

Caso a queixa se insira no âmbito do seu mandato, o Provedor de Justiça analisará se a mesma satisfaz os critérios de admissibilidade, e decidirá em seguida, normalmente no prazo de um mês, da abertura ou não de um inquérito. Se não for aberto um inquérito, o queixoso é informado dos motivos que conduziram a esta decisão.

Caso o Provedor de Justiça decida pela necessidade de abrir um inquérito, dispõe de diversas possibilidades:

- Caso seja necessária informação suplementar da parte do queixoso, o Provedor de Justiça pode convidá-lo a prestar esclarecimentos. Em função desses esclarecimentos, o Provedor de Justiça pode decidir encerrar o caso, ou, se entender que a instituição visada deve explicar a sua posição, pode solicitar à mesma que apresente um parecer.
- O Provedor de Justiça pode decidir pela realização de uma inspeção aos documentos constantes do dossiê da instituição (ver *infra*) a fim de determinar se é necessário solicitar um parecer à instituição em causa.
- Em alternativa à abertura de um inquérito escrito sobre um possível caso de má administração e com o objetivo de resolver rapidamente o problema em questão, o Provedor de Justiça pode contactar informalmente a instituição visada, a fim de tentar obter uma solução. É este frequentemente o caso quando a queixa se prende com a falta de resposta, ou a falta de resposta adequada por parte de uma instituição. Durante o ano de 2012, foram resolvidos 53 casos, depois de a intervenção do Provedor de Justiça ter permitido obter uma resposta rápida em casos relacionados com a falta de resposta ou a falta de resposta adequada a correspondência.⁵

5. Tal como se refere no *Relatório Anual de 2011*, os procedimentos do Provedor de Justiça a este respeito foram alterados em 2011, com vista a proporcionar aos queixosos a oportunidade de apresentarem observações relativamente à resposta das instituições. As principais implicações, do ponto de vista estatístico, desta nova abordagem residem no facto de o Provedor encerrar menos casos como tendo sido resolvidos pela instituição; em contrapartida, encerra mais casos relativamente aos quais conclui não existir má administração ou não se justificarem mais inquéritos.



No decurso do inquérito, o Provedor de Justiça informa o queixoso de todos os trâmites seguidos.

No decurso do inquérito, o Provedor de Justiça informa o queixoso de todos os trâmites seguidos. Caso decida encerrar o inquérito, o Provedor de Justiça comunica ao queixoso os respetivos resultados e as suas conclusões. As decisões do Provedor de Justiça não são juridicamente vinculativas e não criam direitos ou obrigações legais, quer para o queixoso, quer para a instituição em causa.

Verificação dos documentos e audição de testemunhas

O artigo 3.º, n.º 2, do Estatuto do Provedor de Justiça prevê que as instituições da UE devem fornecer ao Provedor de Justiça as informações por este solicitadas e permitir-lhe o acesso à documentação pertinente. Os poderes do Provedor de Justiça para analisar documentos permitem-lhe verificar o caráter exaustivo e a exatidão das informações fornecidas pela instituição da UE em causa. Assim, o poder do Provedor de Justiça para proceder a uma investigação rigorosa e exaustiva constitui uma garantia importante, tanto para o queixoso como para o público. O poder do Provedor de Justiça de aceder a documentação institucional tem sido cada vez mais utilizado e, em 2012, foi exercido em 36 casos, contra 38 em 2011.

O artigo 3.º, n.º 2, do Estatuto do Provedor de Justiça prevê igualmente que os funcionários e outros agentes das instituições da UE têm o dever de testemunhar a pedido do Provedor de Justiça. Continuam, porém, a estar sujeitos às regras aplicáveis do Estatuto dos Funcionários, nomeadamente o dever de sigilo profissional. O poder de audição de testemunhas não foi utilizado em 2012.

A revisão de 2008 do Estatuto clarificou e reforçou o requisito segundo o qual o Provedor de Justiça deve manter a confidencialidade dos documentos e informações que obtém no decurso de um inquérito. Na sua versão alterada, o Estatuto prevê que o acesso às informações ou documentos classificados, em particular aos documentos sensíveis na aceção do artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001⁶, deverá estar sujeito ao cumprimento das regras de segurança da instituição da UE em causa. As instituições que transmitem informações ou documentos classificados deverão informar o Provedor de Justiça dessa classificação. Além disso, o Provedor de Justiça deverá acordar previamente com a instituição em causa as regras de tratamento das informações ou documentos classificados e de outras informações cobertas pela obrigação de sigilo profissional.

6. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão; JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

Queixas e inquéritos

1.2 Panorâmica das queixas analisadas em 2012

O Provedor de Justiça registou⁷ 2 442 queixas em 2012, comparativamente a 2 510 em 2011. Das 2 460 queixas processadas⁸, 30 % (740 queixas) inseriam-se no âmbito do seu mandato.

No total, 67 % das queixas recebidas em 2012 foram enviadas através da Internet.

No total, 67 % das queixas recebidas em 2012 foram enviadas através da Internet. Grande parte delas (56 %) foi recebida através do formulário eletrónico para apresentação de queixas, que se encontra disponível no sítio Web do Provedor de Justiça nas 23 línguas oficiais da UE. Em 2012, o Provedor de Justiça

recebeu e deu resposta a mais de 1 200 pedidos de informação. Embora a conta de correio eletrónico do Provedor de Justiça continue a ser o meio privilegiado de correspondência, foram recebidos e respondidos 128 pedidos por via postal e por fax. O ritmo acentuado e contínuo de diminuição do número de pedidos de informação recebidos nos últimos anos (1 200 em 2011, 1 000 em 2010, 1 850 em 2009, 4 300 em 2008, e 4 100 em 2007) traduz o êxito do guia interativo do Provedor de Justiça, que está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça desde o início de janeiro de 2009. Permite aos cidadãos obterem informações sem terem de enviar um pedido. No total, o Provedor de Justiça tratou mais de 3 600 queixas e pedidos de informação em 2012.

O ritmo acentuado e contínuo de diminuição do número de pedidos de informação recebidos nos últimos anos traduz o êxito do guia interativo do Provedor de Justiça, que está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça desde o início de janeiro de 2009.

Quadro 1.1: Casos tratados em 2012

Queixas registadas em 2012	2 442
Queixas processadas em 2012	2 460
Queixas consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça	1 467
Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu	740
Das quais:	228 não admissíveis 62 admissíveis mas sem fundamentos para abrir um inquérito 450 motivaram a abertura de um inquérito
Inquéritos de iniciativa própria abertos	15
Inquéritos encerrados	390 (incluindo 10 inquéritos de iniciativa própria)
Dos quais:	206 datados de 2012 113 datados de 2011 71 de anos anteriores

7. Esta categoria refere-se a queixas «registadas» e não «recebidas», para estabelecer uma distinção entre as queixas efetivamente registadas durante o ano civil e as que foram recebidas no mesmo período mas só foram registadas no ano seguinte.

8. A categoria estatística «processado» significa que o Provedor de Justiça efetuou a análise destinada a determinar se a queixa (i) é abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça, ou não, (ii) satisfaz os critérios de admissibilidade ou não e (iii) apresenta fundamentos para a abertura de um inquérito ou não, e que deu a conhecer o resultado ao queixoso. Devido ao tempo necessário para este processamento, o número de queixas «processadas» num determinado ano é diferente do número de queixas «registadas» no mesmo. O número de queixas processadas num ano determinado inclui as queixas registadas no final do ano anterior e processadas no início do ano em questão. Não se incluem as queixas registadas no final do ano em questão e processadas no início do ano seguinte.



O Provedor de Justiça Europeu abriu, no total, 450 inquéritos motivados por queixas, para além de ter dado início a 15 novos inquéritos de iniciativa própria (em comparação com 382 e 14, respetivamente, em 2011).

Como revela a figura 1.1⁹, o número de queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça aumentou acentuadamente entre 2003 e 2004, registou uma média de cerca de 830 entre 2005 e 2008, e manteve uma média de cerca de 730 desde 2009.

Como indica a figura 1.2¹⁰, o número de queixas não abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça desceu para 1 720 em 2012, o valor mais baixo desde 2002. O Provedor de Justiça prossegue os seus esforços com vista a reduzir o número de queixas não abrangidas pelo seu mandato, fornecendo informações claras sobre as suas competências e ajudando os queixosos a dirigir-se, logo de início, à entidade certa.

Figura 1.1: Número de queixas abrangidas pelo mandato 2003-2012

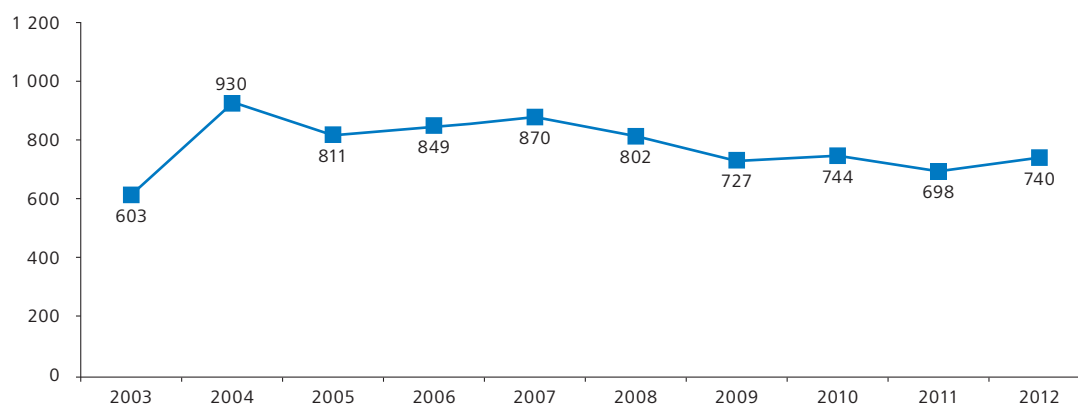
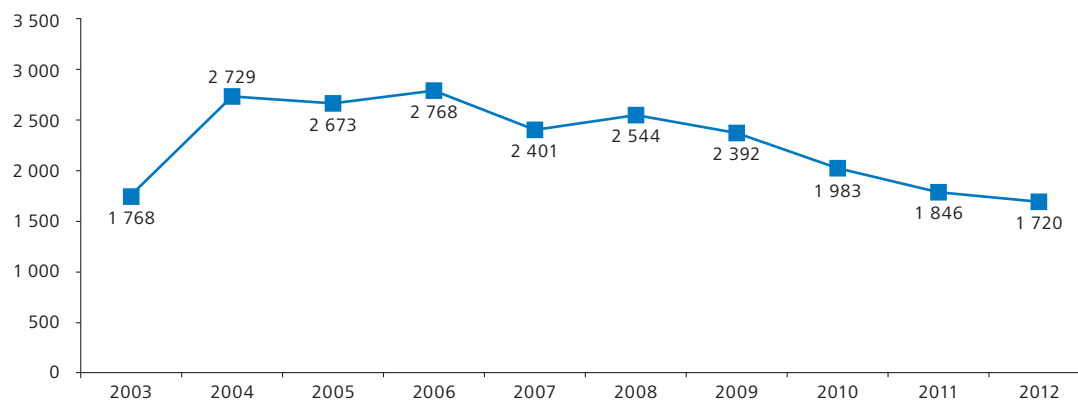


Figura 1.2: Número de queixas não abrangidas pelo mandato 2003-2012



9. Em 2005, 335 queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça diziam respeito ao mesmo assunto. Para estabelecer uma comparação mais exata ao longo dos anos, apenas 11 destas queixas foram contabilizadas na figura 1.1.

10. Em 2006, 281 queixas que não eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça diziam respeito ao mesmo assunto. Para estabelecer uma comparação mais exata ao longo dos anos, apenas 11 destas queixas foram contabilizadas na figura 1.2.

Queixas e inquéritos

O quadro 1.2 mostra a origem geográfica das queixas registadas em 2012. Tradicionalmente, o maior número de queixas provém da Alemanha, o país mais populoso da UE, seguido da Espanha. Em 2011, porém, verificou-se uma alteração nessa tendência, passando a Espanha do segundo para o primeiro lugar, posição que manteve em 2012. Tal como em 2011, seguiu-se-lhe a Alemanha, a Polónia e a Bélgica. Considerando a dimensão da respetiva população, o maior número

de queixas proveio novamente do Luxemburgo, Chipre, Malta, Bélgica e Eslovénia.

Em 2012, 17 Estados-Membros apresentaram um maior número de queixas do que seria de esperar com base na dimensão da sua população; 9 apresentaram um número inferior; e o número de queixas de um Estado-Membro (Estónia) reflete a dimensão da respetiva população.

Quadro 1.2: Origem geográfica das queixas registadas em 2012				
País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa
Luxemburgo	39	1,6	0,1	16,0
Chipre	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Bélgica	182	7,5	2,1	3,5
Eslovénia	31	1,3	0,4	3,2
Irlanda	50	2,0	0,9	2,3
Bulgária	66	2,7	1,6	1,7
Hungria	76	3,1	2,0	1,6
Espanha	340	13,9	9,0	1,5
Portugal	77	3,2	2,1	1,5
Lituânia	23	0,9	0,7	1,3
Grécia	74	3,0	2,3	1,3
Letónia	16	0,7	0,5	1,3
Eslováquia	34	1,4	1,1	1,3
Dinamarca	34	1,4	1,1	1,3
Polónia	235	9,6	7,7	1,2
Áustria	45	1,8	1,7	1,1
Estónia	7	0,3	0,3	1,0
Finlândia	25	1,0	1,1	0,9
Suécia	38	1,6	1,8	0,9
República Checa	42	1,7	2,1	0,8
Alemanha	273	11,2	16,6	0,7
Países Baixos	51	2,1	3,3	0,6
Roménia	58	2,4	4,4	0,5
Reino Unido	162	6,6	12,3	0,5
França	138	5,7	12,8	0,4
Itália	118	4,8	11,9	0,4
Outros	138	5,7		
Desconhecido	26	1,1		

Nota: A taxa de 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. Uma taxa superior a 1 indica que o país em questão apresentou maior número de queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar com base na dimensão da sua população. Todas as percentagens do quadro foram arredondadas às décimas.



O mapa que se segue baseia-se no número de queixas que o Provedor de Justiça recebeu de cada Estado-Membro relativamente à dimensão da respetiva população (ver, na nota relativa ao quadro 1.2 *supra*, o método seguido para calcular essa taxa).

Taxa (% queixas / % população)



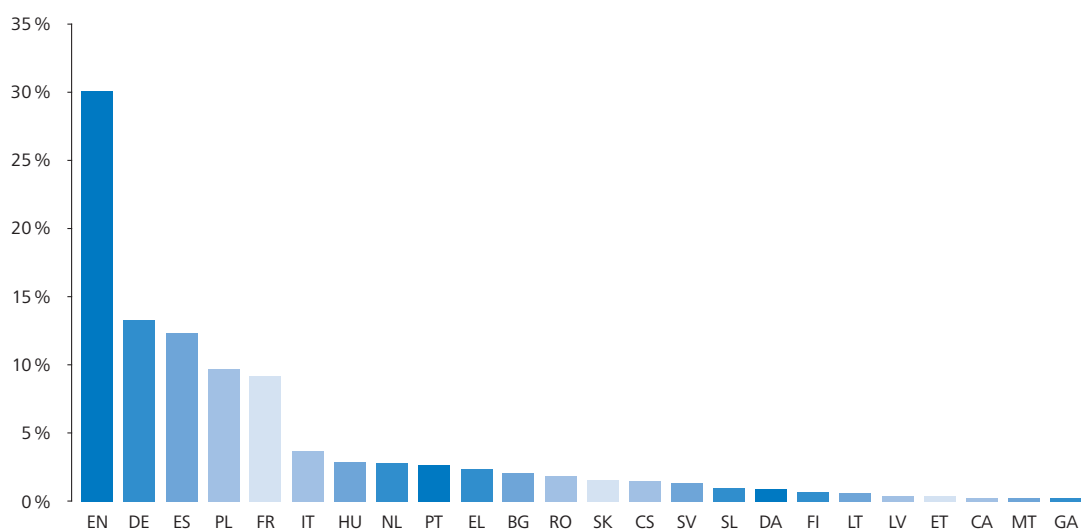
Queixas e inquéritos

As queixas podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer das 23 línguas oficiais da UE¹¹. Como indica a figura 1.3, em 2012, a maior parte dos queixosos optou por apresentar a sua queixa ao Provedor de Justiça em inglês, seguindo-se o alemão e o espanhol.

Como mostra a figura 1.4, em mais de 75 % dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso, procedendo à abertura de um inquérito sobre a queixa (18,3 % dos casos) ou à transferência

desta para uma entidade competente, ou aconselhando-o sobre a instância à qual deveria recorrer (57,1 %). Na secção 1.7 abaixo é apresentada uma panorâmica dos casos que foram transferidos ou em que foi prestado aconselhamento ao queixoso. Em 24,6 % dos casos tratados em 2012, o Provedor de Justiça considerou que não era possível tomar outras medidas e informou do facto o queixoso. Em alguns casos, isso deveu-se ao facto de o queixoso não ter identificado o alvo ou o motivo da sua queixa.

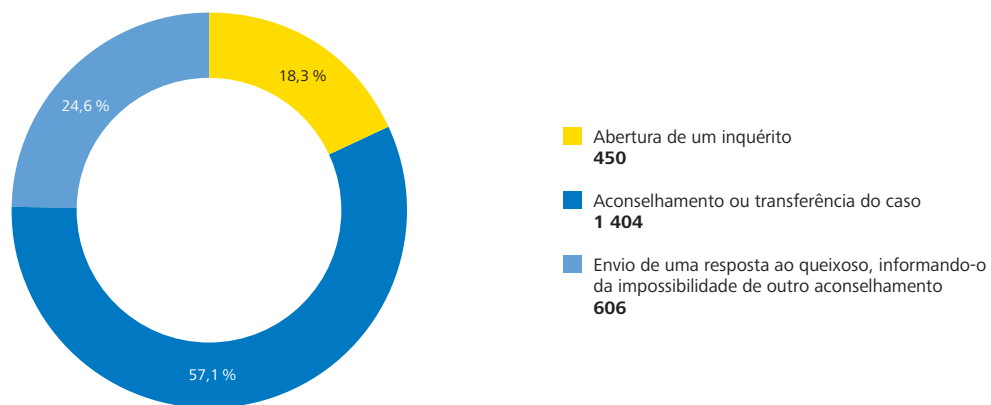
Figura 1.3: Distribuição das queixas por língua



¹¹. Alemão, búlgaro, checo, dinamarquês, eslovaco, esloveno, espanhol, estónio, finlandês, francês, grego, húngaro, irlandês, inglês, italiano, letão, lituano, maltês, neerlandês, polaco, português, romeno e sueco. Na sequência de um acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Governo espanhol assinado em novembro de 2006, os cidadãos podem também apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das línguas cooficiais de Espanha (catalão/valenciano, galego e basco). Ao assinar este acordo, o Provedor de Justiça harmonizou a sua prática com as conclusões de junho de 2005 do Conselho da UE, que preveem a utilização dessas línguas para facilitar a comunicação dos cidadãos espanhóis com as instituições da UE.



Figura 1.4: Tipo de ação adotada relativamente às queixas recebidas



Nota: Os números constantes deste quadro incluem 95 queixas registadas perto do final de 2011 e processadas em 2012. Não incluem 18 queixas registadas perto do final de 2012 que estavam ainda a ser processadas no fim do ano, para determinar o tipo de ação a tomar.

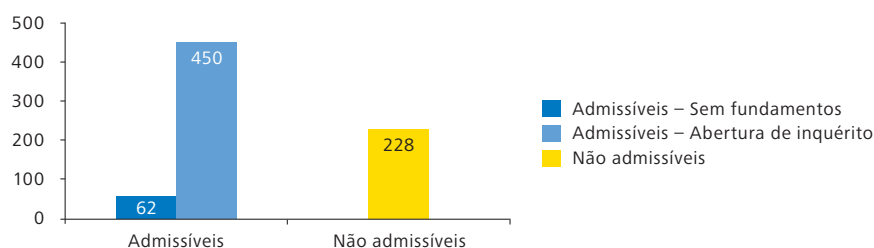
Queixas e inquéritos

1.3 Análise dos inquéritos abertos¹²

Como referimos anteriormente, em 2011, o Provedor de Justiça modificou os procedimentos simplificados no intuito de os tornar mais acessíveis para os cidadãos.

Todas as queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça foram analisadas para determinar a respetiva admissibilidade. Das 740 queixas abrangidas pelo mandato, 228 foram consideradas não admissíveis; quanto a outras 62 que preenchiam os critérios de admissibilidade, o Provedor de Justiça entendeu não existirem fundamentos para a abertura de um inquérito.

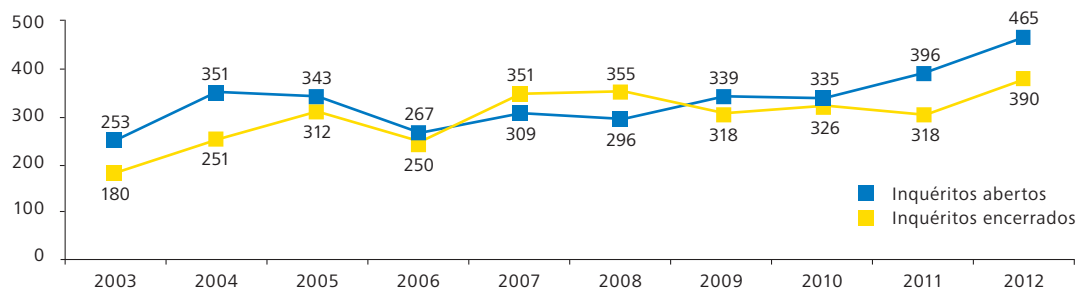
Figura 1.5: Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu



O Provedor de Justiça abriu um total de 450 inquéritos ao longo do ano, com base em queixas, o que constitui um aumento de 18 % relativamente a 2011. O Provedor abriu também 15 inquéritos por iniciativa própria.

Como revela a figura 1.6, o número de inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2012 foi o mais elevado de sempre, excedendo mesmo os níveis atingidos em 2011 (396) e 2004 (351).

Figura 1.6: Evolução do número de inquéritos



12. A análise efetuada nesta secção baseia-se no número de inquéritos abertos em 2012 e não no número total de inquéritos tratados durante o ano.

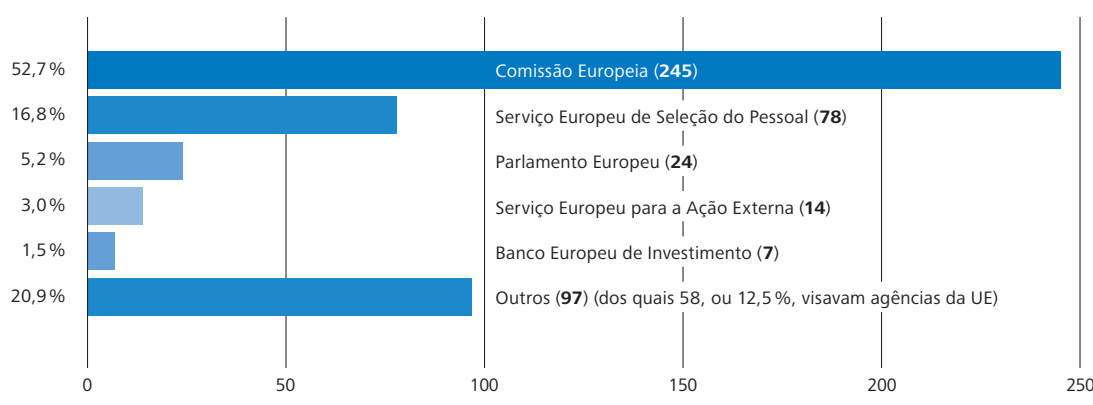


A maior parte dos inquéritos abertos em 2012 pelo Provedor de Justiça visou a Comissão Europeia (com base em 245 queixas, ou seja, 52,7 %). Em 2011, o número equivalente foi de 231. Sendo a Comissão a principal instituição da UE a tomar decisões com um impacto direto nos cidadãos, é lógico que seja também o alvo principal das queixas apresentadas. O Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) encontra-se em segundo lugar,

com 78 (42 em 2011). O número dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça respeitantes ao Parlamento Europeu aumentou 50 % comparativamente a 2011. O Provedor de Justiça abriu 14 inquéritos respeitantes ao Serviço Europeu para a Ação Externa (SEAE) e 7 respeitantes ao Banco Europeu de Investimento (BEI). Outras 22 instituições, órgãos e organismos da União Europeia foram objeto de 97 inquéritos¹³.

A maior parte dos inquéritos abertos em 2012 pelo Provedor de Justiça visou a Comissão Europeia.

Figura 1.7: Instituições, órgãos e organismos sujeitos a inquérito

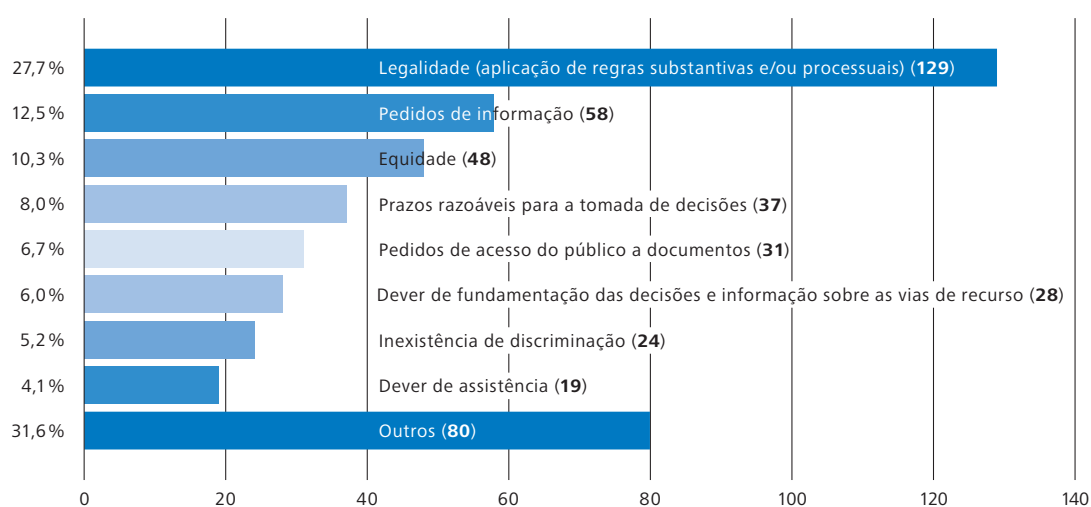


13. Frontex (5), Agência Europeia dos Produtos Químicos (5), Agência de Execução para a Investigação (5), Agência Europeia de Medicamentos (5), Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (5), Agência Europeia para a Segurança da Aviação (4), Instituto de Harmonização no Mercado Interno (4), Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (3), Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (3), Autoridade Bancária Europeia (3), Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (2), Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (2), Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação (2), Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (2), Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (1), Energia de Fusão (1), Agência Europeia de Defesa (1), Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (1), Instituto de Estudos de Segurança da União Europeia (1), Instituto Europeu de Inovação e Tecnologia (1), Conselho Europeu do Risco Sistémico (1), e Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (1).

Queixas e inquéritos

Os principais tipos de má administração alegados que o Provedor de Justiça investigou em 2012 referiam-se a legalidade (27,7 % dos inquéritos), bem como a pedidos de informação (12,5 %), equidade (10,3 %) e prazos razoáveis para a tomada de decisões (8 %).

Figura 1.8: Tipos de má administração alegados relativamente a:



Nota: Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de má administração alegados, razão por que as percentagens atrás apresentadas totalizam mais de 100 %.



O quadro 1.3 mostra a origem geográfica dos inquéritos abertos em 2012. A Bélgica registou o número mais elevado de inquéritos abertos, seguida da Itália, Alemanha, Espanha e Reino Unido. Considerando a dimensão da respetiva população, o maior número de inquéritos abertos decorreu de queixas provenientes do Luxemburgo, Bélgica, Eslovénia e Irlanda. Como claramente se deduz da comparação com o quadro 1.2 *supra*, o número de queixas provenientes de um Estado-Membro não é diretamente proporcional ao número de inquéritos abertos.

Em 2012, 11 Estados-Membros responderam por um maior número de inquéritos abertos do que seria de esperar com base na dimensão da sua população, 14 responderam por um número inferior; e o número de inquéritos abertos na sequência de queixas provenientes de dois Estados-Membros (Espanha e Portugal) reflete a dimensão da respetiva população.

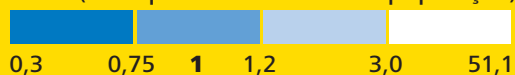
Quadro 1.3: Origem geográfica dos inquéritos abertos em 2012				
País	Número de inquéritos abertos	% dos inquéritos abertos	% da população da UE	Taxa
Luxemburgo	23	5,1	0,1	51,1
Bélgica	103	22,9	2,1	10,9
Eslovénia	7	1,6	0,4	3,9
Irlanda	15	3,3	0,9	3,7
Estónia	4	0,9	0,3	3,0
Chipre	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Dinamarca	7	1,6	1,1	1,4
Grécia	14	3,1	2,3	1,4
Lituânia	4	0,9	0,7	1,3
Hungria	11	2,4	2,0	1,2
Espanha	39	8,7	9,0	1,0
Portugal	9	2,0	2,1	1,0
Bulgária	6	1,3	1,6	0,8
Países Baixos	12	2,7	3,3	0,8
Eslováquia	4	0,9	1,1	0,8
Finlândia	4	0,9	1,1	0,8
Itália	42	9,3	11,9	0,8
Áustria	5	1,1	1,7	0,7
Suécia	5	1,1	1,8	0,6
Reino Unido	34	7,6	12,3	0,6
Roménia	11	2,4	4,4	0,6
Alemanha	39	8,7	16,6	0,5
Letónia	1	0,2	0,5	0,4
França	24	5,3	12,8	0,4
República Checa	3	0,7	2,1	0,3
Polónia	9	2,0	7,7	0,3
Outros	12	2,7		

Nota: A taxa traduz a percentagem de inquéritos abertos divididos pela percentagem da população. Uma taxa superior a 1 indica que o país em questão apresentou um maior número de queixas conducentes a inquéritos do que seria de esperar com base na dimensão da sua população. Todas as percentagens do quadro foram arredondadas às décimas.

Queixas e inquéritos

O mapa que se segue baseia-se no número de inquéritos abertos na sequência de queixas que o Provedor de Justiça recebeu de cada Estado-Membro relativamente à dimensão da respetiva população (ver, na nota relativa ao quadro 1.3 *supra*, o método seguido para calcular essa taxa).

Taxa (% inquéritos abertos / % população)





1.4 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

Como indica a figura 1.6, em 2012, o Provedor de Justiça encerrou 390 inquéritos.

Do total de queixas que deram origem a inquéritos encerrados em 2012 (324), 85,3 % foram apresentadas por cidadãos individuais, enquanto 14,7 % (56) foram apresentadas por empresas, associações e outras entidades coletivas.

Quadro 1.4: Fonte de queixas que conduziram a inquéritos encerrados em 2012

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

A maior parte dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça em 2012 foi concluída no prazo de um ano (69 %). Quase um terço, ou seja, 32 %, foi concluído em três meses. Incluem-se aqui os casos que o Provedor de Justiça pôde encerrar muito rapidamente, por exemplo, telefonando à instituição em causa para propor uma solução¹⁴. O Provedor de Justiça encerrou mais de 79 % dos inquéritos num prazo de 18 meses. Foram necessários, em média, 11 meses para encerrar um inquérito.

Do total de queixas que deram origem a inquéritos encerrados em 2012 (324), 85,3 % foram apresentadas por cidadãos individuais, enquanto 14,7 % (56) foram apresentadas por empresas, associações e outras entidades coletivas.

Quadro 1.5: Duração dos inquéritos relativos a casos encerrados em 2012

Duração média do inquérito	11 meses
Casos encerrados no prazo de 3 meses	32 %
Casos encerrados no prazo de 12 meses	69 %
Casos encerrados no prazo de 18 meses	79 %

Nota: Valores com base em 30 dias por mês.

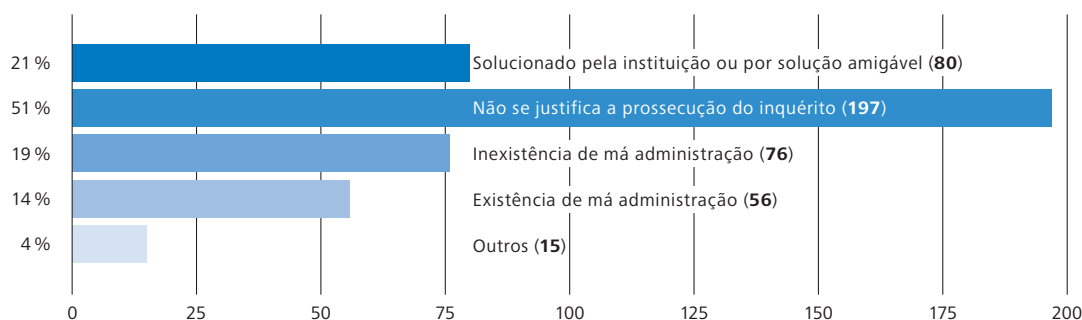
Como se pode ver na figura 1.9, em 80 casos encerrados em 2012, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu a questão. O Provedor de Justiça não detetou má administração em 76 casos. Foi detetada má administração em 56 casos. Em 9 destes casos (em comparação com 13 casos em 2011) a instituição em causa aceitou, em parte ou totalmente, um projeto de recomendação. O Provedor de Justiça encerrou 47 casos com observações críticas e emitiu um relatório especial (ver figura 1.10). Em 30 casos, o Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro das instituições em causa. Estas conclusões são analisadas a seguir em mais pormenor¹⁵.

¹⁴. Estão também aqui incluídos os casos em que o Provedor de Justiça teria efetuado um inquérito completo se o queixoso não tivesse retirado a queixa, bem como os casos em que o Provedor de Justiça abriu um inquérito mas encerrou-o porque o queixoso decidiu levar o caso a tribunal.

¹⁵. A análise que se segue baseia-se em inquéritos concluídos em 2012. O Provedor de Justiça poderá ter publicado mais do que uma conclusão nos casos em que um inquérito se referia a mais do que uma alegação ou pedido.

Queixas e inquéritos

Figura 1.9: Resultados dos inquéritos encerrados em 2012



Nota i: Em alguns casos, o Provedor de Justiça encerrou inquéritos com base em dois ou mais motivos. Assim, as percentagens apresentadas 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, ambos plenamente aceites pela instituição.

Inexistência de má administração

Este resultado não é necessariamente negativo para o queixoso, que beneficia, pelo menos, do facto de receber uma explicação cabal da instituição em causa relativamente à sua atuação.

Em 2012, o Provedor de Justiça encerrou 76 casos em que não detetou má administração. Este resultado não é necessariamente negativo para o queixoso, que beneficia, pelo menos, do facto de receber uma explicação cabal da instituição em causa relativamente à sua atuação. O queixoso obtém também uma análise independente do caso efetuada pelo Provedor de Justiça. Por outro lado, e como demonstra o caso exposto abaixo, essa conclusão constitui uma prova tangível de que a instituição em causa agiu em conformidade com os princípios da boa administração.

Violação da legislação da UE

As autoridades municipais da ilha de Samos, na Grécia, rejeitaram o pedido de um viticultor no sentido de ser autorizado a produzir o seu próprio vinho, visto que a legislação grega obriga os viticultores a vender toda a sua produção à União de Cooperativas de Samos. O viticultor contestou tal decisão junto do Conselho de Estado da Grécia e queixou-se igualmente à Comissão de que a lei grega em questão viola a legislação da UE. Posteriormente, apresentou

queixa ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão protelara injustificadamente a apreciação da sua queixa e violara o dever de atuar de forma imparcial e objetiva, e solicitando ao Provedor de Justiça que analisasse cabalmente a sua queixa por infração. Na sequência de um inquérito (caso **1625/2010/ANA**), o Provedor de Justiça não encontrou indícios de má administração na atuação da Comissão.

Observações complementares

Mesmo nos casos em que conclui pela inexistência de má administração ou pela falta de fundamentos para prosseguir o seu inquérito, o Provedor de Justiça pode emitir observações complementares, quando identifica uma oportunidade de melhorar a qualidade da administração da instituição em causa. Uma observação complementar não deve ser considerada uma crítica implícita à instituição a que é dirigida. Visa, antes, aconselhar a instituição sobre a maneira de aperfeiçoar uma determinada prática, a fim de melhorar a qualidade do serviço que presta aos cidadãos. Em 2012, o Provedor de Justiça formulou observações complementares em 30 casos.



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 da UE é essencial para a obtenção de tais resultados, que contribuem para reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos e permitem evitar litígios dispendiosos e morosos.

Em 2012, 80 casos foram solucionados pela própria instituição ou encontrou-se solução amigável. Segue-se um exemplo ilustrativo de um desses casos.

Aplicação incorreta de regras

A Comissão autorizou o uso de um certo número de neonicotinoides (inseticidas), para fins de proteção fitossanitária. Em março de 2012, o Gabinete do Provedor de Justiça da Áustria fez saber ao Provedor de Justiça Europeu que novas provas científicas indicam que certos inseticidas têm causado um aumento da mortalidade das abelhas. O Gabinete do Provedor de Justiça austríaco alegou que a Comissão não teve em conta essas novas provas científicas, que apontam para a necessidade de reduzir a utilização dos inseticidas. A regulamentação da UE relevante prevê um processo de reexame da autorização de substâncias sempre que novas evidências científicas indiquem que essas substâncias deixaram de preencher os critérios de aprovação, por exemplo, por representarem uma ameaça para a saúde animal. No decurso da investigação instaurada pelo Provedor de Justiça Europeu (caso **512/2012/BEH**), a Comissão apresentou uma lista das medidas que tomou recentemente para resolver o problema do aumento da mortalidade das abelhas. Designou, por exemplo, um laboratório de referência da UE para se debruçar sobre a questão da saúde das abelhas e encomendou um estudo para aferir a extensão do problema. Além disso, a Comissão solicitou à Autoridade Europeia para a Segurança dos

Alimentos (EFSA) que procedesse a um reexame da avaliação dos riscos de todos os neonicotinoides e dos seus efeitos nas abelhas. O queixoso congratulou-se com tais medidas.

Quando num inquérito se deteta um caso de má administração, o Provedor de Justiça procura obter, sempre que possível, uma solução amigável. O Provedor encerrou 9 casos ao longo do ano por ter sido alcançada uma solução amigável. No final de 2012, estavam ainda a ser analisadas 18 propostas de solução amigável.

Recuperação de custos

De 2004 a 2005, a ONG belga Vluchtelingenwerk Vlaanderen pôs em execução um projeto destinado a apoiar o desenvolvimento de microempresas por empreendedores migrantes na República Democrática do Congo. O custo total do projeto ultrapassou os 750 000 EUR, tendo a Comissão contribuído com mais de 500 000 EUR para esse montante. A ONG ajudou a pôr de pé, com êxito, 59 microempresas. No decurso da implementação do projeto, a ONG solicitou à Comissão que aprovasse um método simplificado de declaração dos custos ligados ao projeto, atendendo às dificuldades com que se estava a deparar para obter dos empresários locais contas e faturas corretamente emitidas. A pessoa de contacto da Comissão respondeu afirmativamente ao pedido, por escrito. Todavia, quando, no âmbito de uma auditoria ao projeto, a Comissão constatou que não existiam documentos comprovativos de determinados custos, decidiu exigir à Vluchtelingenwerk Vlaanderen o reembolso de 150 000 EUR. A ONG apresentou queixa ao Provedor de Justiça, alegando que a ordem de recuperação de custos não era nem justificada nem proporcionada. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão (caso **53/2010/OV**) que determinasse se e em que medida a queixosa tinha respeitado os meios alternativos de justificação de despesas e, nessa base, ponderasse o pagamento dos montantes correspondentes à referida ONG. A Comissão aceitou a proposta de resolução amigável apresentada pelo Provedor de Justiça e reembolsou mais de 100 000 EUR à queixosa.

Quando num inquérito se deteta um caso de má administração, o Provedor de Justiça procura obter, sempre que possível, uma solução amigável.

Queixas e inquéritos

Em alguns casos, a queixa pode ser resolvida ou pode ser obtida uma solução amigável, se a instituição em causa propuser uma indemnização ao queixoso. Essa proposta é feita *ex gratia*, isto é, sem admissão de responsabilidade jurídica e sem criação de um precedente legal.

Existência de má administração

O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 14 % dos casos encerrados em 2012. Encerrou 47 desses casos com observações críticas à instituição em causa (35 em 2011). Encerrou, além disso, 9 casos quando a instituição objeto da queixa aceitou um projeto de recomendação por ele formulado, e emitiu um relatório especial.

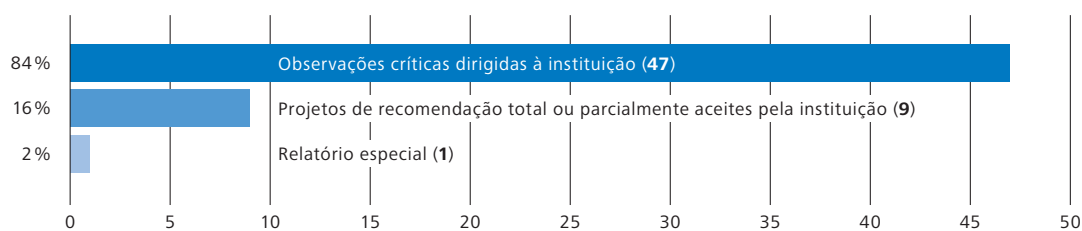
Observações críticas

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 dirigida à instituição em causa ou emite um projeto de recomendação. Normalmente, o Provedor de Justiça formula uma observação crítica sempre que (i) já não seja possível à instituição envolvida eliminar o caso de má administração, (ii) este não pareça ter implicações gerais, e (iii) não se afigure necessária qualquer ação de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça pode também recorrer à observação crítica se entender que um projeto de recomendação não surtiria efeitos práticos. Proceder igualmente deste modo caso a instituição visada não aceite um projeto de recomendação e se não considerar apropriado apresentar um relatório especial ao Parlamento.

Uma observação crítica não constitui uma via de recurso para o queixoso. Mostra à instituição em causa o erro que cometeu, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração.

Uma observação crítica não constitui uma via de recurso para o queixoso. Mostra à instituição em causa o erro

Figura 1.10: Inquéritos em que foi detetada má administração



Nota: Num caso em que o Provedor de Justiça detetou má administração, a instituição aceitou cabalmente o projeto de recomendação, mas o Provedor de Justiça emitiu igualmente uma observação crítica. Assim, as percentagens atrás apresentadas totalizam mais de 100 %.



que cometeu, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração. O exemplo que se segue é ilustrativo de circunstâncias suscetíveis de levar o Provedor de Justiça a emitir uma observação crítica.

Política linguística restritiva

A Comissão consulta regularmente os cidadãos, associações e outras partes interessadas, por forma a permitir-lhes participar no processo de tomada de decisão da UE. Em 2010, um advogado espanhol apresentou queixa ao Provedor de Justiça Europeu pelo facto de a Comissão Europeia publicar os documentos para um grande número dessas consultas apenas em inglês, e a sua política linguística ser arbitrária e contrária aos princípios da abertura, boa administração e não discriminação. O Provedor de Justiça partilhou da opinião do queixoso (caso **640/2011/AN**) de que não se pode esperar que os cidadãos participem numa consulta pública que não conseguem entender. O Provedor de Justiça considera que o multilinguismo é essencial para os cidadãos exercerem o direito, consagrado no Tratado de Lisboa, de participarem na vida democrática da UE. Concluiu, por isso, que a política linguística restritiva da Comissão constitui má administração e recomendou que a instituição passe a publicar os documentos das suas consultas na totalidade das 23 línguas oficiais da UE, ou a disponibilizar traduções aos cidadãos que o solicitem. A Comissão rejeitou as recomendações do Provedor de Justiça, argumentando que o respeito do princípio do multilinguismo está condicionado às limitações de tempo e aos recursos disponíveis, e que não existe nenhum direito legal que garanta aos cidadãos o acesso aos documentos de consulta pública em todas as línguas da UE. Em 2012, o Parlamento Europeu aprovou uma resolução que insta a Comissão a reexaminar a sua política linguística restritiva no caso das consultas públicas.

Seguimento dado às observações críticas e complementares

A fim de ajudar as instituições a colher as lições dos inquéritos por si instaurados, o Provedor de Justiça publica todos os anos um estudo¹⁶ sobre o seguimento dado pelas instituições às suas observações críticas e complementares.

Seguimento dado às observações críticas e complementares apresentadas em 2011

O Provedor de Justiça convidou as instituições visadas a responder, num prazo de seis meses, às observações críticas e complementares formuladas em 2011. Recebeu respostas a quase todas as observações formuladas, muito embora, em alguns casos, a resposta demorasse um certo tempo a chegar.

Algumas das respostas de seguimento foram exemplares – aliás, 10 mereceram a menção especial de «casos exemplares», por se tratar de casos que devem servir de modelo às demais instituições quanto à melhor forma de reagir a observações críticas e complementares. Dizem respeito à Comissão (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT**, e **1301/2010/GG**), ao Tribunal de Justiça da UE (**3018/2009/TN**), ao Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) (**856/2008/BEH**), à Eurojust (**325/2010/OV**), à Agência Europeia de Defesa (**1342/2010/MHZ**), à Missão de Polícia da União Europeia para os Territórios Palestinos (**OI/1/2010/MMN**), à Energia de Fusão (**439/2011/AN**) e à Agência de Execução para a Saúde e os Consumidores (**413/2010/BEH**).

¹⁶. O estudo do Provedor de Justiça sobre o seguimento dado às suas observações críticas e complementares relativo a 2011 está disponível no seguinte endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Queixas e inquéritos

Considerando as observações críticas e complementares feitas em 2011 no seu conjunto, a taxa de seguimento satisfatório foi de 84 %.

Considerando as observações críticas e complementares feitas em 2011 no seu conjunto, a taxa de seguimento satisfatório foi de 84 %. O seguimento dado às observações complementares foi satisfatório em 89 % dos casos, ao passo que a taxa de seguimento satisfatório dado às observações críticas foi inferior, situando-se nos 80 % (embora tenha sido significativamente mais elevada do que a de 2010, que se situou nos 68 %).

Projetos de recomendação

Nos casos em que é possível à instituição em causa eliminar o caso de má administração, ou em que a má administração é particularmente grave, ou tem implicações gerais, o Provedor de Justiça costuma emitir um projeto de recomendação dirigido à instituição em causa ou visada pela queixa. Nos termos do artigo 3.º, n.º 6, do Estatuto do Provedor de Justiça, a instituição deve enviar-lhe um parecer circunstanciado no prazo de três meses.

Em 2012, o Provedor de Justiça emitiu 17 projetos de recomendação, incluindo o que abaixo se apresenta. Além disso, foram tomadas decisões em 2012 sobre 16 projetos de recomendação apresentados em 2011 e foram encerrados outros 3 casos na sequência de projetos de recomendação apresentados em 2010. O Provedor de Justiça encerrou 9 casos durante o ano com a aceitação total ou parcial de um projeto de recomendação pela instituição. No final de 2012, estavam ainda em apreciação 14 projetos de recomendação, incluindo 2 de 2011 e 12 de 2012.

O direito a ser ouvido

O sistema de alerta rápido (SAR) computadorizado da Comissão Europeia identifica pessoas, empresas, ONG, associações e outras entidades que a Comissão considera constituir uma ameaça aos interesses financeiros da UE. A administração da UE pode bloquear ou suspender contratos ou pagamentos se o proponente ou o adjudicatário em questão figurar na lista do SAR. Após receber várias queixas relacionadas com o funcionamento do SAR, o Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria (caso **OI/3/2008/FOR**), incluindo uma consulta pública que recebeu contributos de diversos intervenientes. Os participantes criticavam a Comissão pelo facto de pessoas singulares e empresas não serem sistematicamente informadas de que constam das listas do SAR, e também pelo facto de o processo de recurso contra a inclusão nessas listas ser pouco claro. Num projeto de recomendação, o Provedor de Justiça instou a Comissão a garantir o direito a ser ouvido antes de serem tomadas decisões de inclusão de pessoas ou empresas no SAR, bem como a respeitar o direito de acesso dos visados ao respetivo processo e a informá-los do seu direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça ou obter reparação por via judicial. Na sua resposta ao Provedor de Justiça, a Comissão afirmou que pretende proceder à revisão do SAR em 2013, e que terá em conta as conclusões do Provedor de Justiça bem como o resultado de um recurso apresentado ao Tribunal de Justiça (T-320/09 *Planet AE v Comissão*, de 13 de abril de 2011) relacionado com o SAR.



Relatórios especiais

Quando uma instituição, um órgão ou um organismo da União não responde satisfatoriamente a um projeto de recomendação, o Provedor de Justiça pode enviar um relatório especial ao Parlamento Europeu. Este relatório pode incluir recomendações.

A possibilidade de apresentar um relatório especial ao Parlamento Europeu tem um valor inestimável para o exercício do cargo de Provedor de Justiça. Constitui a mais poderosa ferramenta à sua disposição.

O relatório especial ao Parlamento Europeu é o último passo material ao alcance do Provedor de Justiça para solucionar um processo. Isto porque a aprovação de uma resolução e o exercício de poderes pelo Parlamento dependem do juízo político que esta instituição fizer da situação. O Provedor de Justiça fornece, obviamente, todas as informações e a assistência que o Parlamento possa solicitar na sequência de um relatório especial.

Em conformidade com o Regimento do Parlamento Europeu, a Comissão das Petições é responsável pelas relações do Parlamento com o Provedor de Justiça. Numa reunião da Comissão das Petições realizada em 12 de outubro de 2005, o Provedor de Justiça, em conformidade com o artigo 205.º, n.º 3, do Regimento do Parlamento, comprometeu-se a comparecer perante a comissão sempre que apresente um relatório especial ao Parlamento.

O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento em 2012.

Conflito de interesses e princípios de boa administração

O Aeroporto de Viena (Áustria) foi ampliado no âmbito de vários projetos de construção, desde 1999. Em 2006, 27 associações de cidadãos austríacos apresentaram uma queixa à Comissão, alegando que as autoridades austríacas haviam violado a legislação da UE ao não procederem a uma avaliação de impacto ambiental (AIA) dos referidos projetos. A Comissão acordou com as autoridades austríacas que estas realizariam uma AIA *ex post*. As referidas associações de cidadãos recorreram ao Provedor de Justiça Europeu, criticando o facto de a autoridade incumbida da avaliação *ex post* ser precisamente a mesma autoridade que emitira algumas das licenças para os projetos em causa, e lamentando não terem tido a possibilidade de interpor recurso a nível nacional, conforme prevê a diretiva europeia pertinente. Um primeiro inquérito sobre o caso foi encerrado pelo Provedor de Justiça após a Comissão se ter comprometido a só encerrar o processo por infração quando estivesse convicta de que as autoridades austríacas tinham tomado as medidas necessárias para cumprir com a legislação da UE. O Provedor de Justiça abriu um segundo inquérito (caso **2591/2010/GG**) após um novo recurso que lhe foi apresentado pelas associações queixosas, tendo concluído que a Comissão (i) não observara os princípios de boa administração; (ii) não tivera devidamente em conta os argumentos das queixosas relativamente à existência de um manifesto conflito de interesses, e não tomara medidas de reparação adequadas em relação a uma violação clara do direito da UE; e (iii) optara por ignorar os conselhos do Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça optou, pois, por apresentar um relatório especial ao Parlamento, solicitando o apoio desta instituição no sentido de persuadir a Comissão a corrigir a sua abordagem no caso vertente.

Queixas e inquéritos

1.5 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

Dez casos exemplares encerrados em 2012 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas. Estes casos dizem respeito a uma série de instituições e organismos da UE, assim como a uma grande variedade de questões.

Dez casos exemplares encerrados em 2012 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas. Estes casos dizem respeito a uma série de instituições e organismos da UE, assim como a uma grande variedade de questões. Atendendo aos muitos casos de que o Provedor de Justiça se ocupa todos os anos que se prendem com a questão da transparência, são particularmente bem-vindos os primeiros seis casos descritos a seguir. Um outro caso diz respeito a disposições da Carta dos Direitos Fundamentais, ao mesmo tempo que se inclui também a resposta construtiva da Comissão em casos relativos ao respeito pelos cidadãos, ao recrutamento e a subvenções.

No caso [2016/2011/AN](#), o **Banco Central Europeu** (BCE) apresentou ao queixoso uma exposição de motivos adequada, nomeadamente uma descrição circunstanciada do teor da carta que este solicitara e da sua finalidade. O BCE havia negado o acesso à carta, por considerar que a sua divulgação prejudicaria a política económica e monetária da UE. Depois de analisar o documento em questão, o Provedor de Justiça concordou. Com a prévia autorização do Presidente do BCE, o Provedor de Justiça confirmou ao queixoso que a carta em questão não sugeria qualquer alteração à Constituição do Reino de Espanha. O Provedor de Justiça fez também uma observação complementar ao BCE, instando a instituição 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 combinação de medidas gerais e institucionais propostas no âmbito do inquérito de iniciativa própria [OI/3/2011/KM](#), que dizia respeito à capacidade do **Conselho** de responder aos pedidos confirmativos dentro dos prazos previstos no Regulamento (CE) n.º 1049/2001. Atendendo à morosidade do processo previsto para o tratamento dos pedidos, o Conselho afetou pessoal adicional ao tratamento dos pedidos iniciais e designou uma pessoa de contacto encarregada de assegurar a ligação com as delegações dos Estados-Membros. Além disso, possibilitou a convocação de algumas reuniões num prazo muito curto. Por último, uma vez que as reuniões ordinárias Coreper/Conselho são menos frequentes em determinados meses, as respostas aos pedidos confirmativos podem agora ser aprovadas através de um procedimento formal, por escrito, sempre que necessário.

A **Comissão** divulgou na íntegra os documentos solicitados pelo queixoso no caso [1161/2010/BEH](#). Estes documentos diziam respeito a processos por infração relativos a determinadas questões aduaneiras relacionadas com a importação de armamento e de produtos de dupla utilização. Embora manifestando preocupação pela demora da Comissão em tomar uma decisão sobre o pedido confirmativo do queixoso, o Provedor de Justiça observou com agrado que a própria Comissão admitiu que a sua demora foi injustificável e aplaudiu a abordagem construtiva que esta adotou.

A **Comissão** enumerou várias medidas que a Direção-Geral em causa tinha tomado para melhorar o cumprimento do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo



ao acesso do público aos documentos, depois de o Provedor de Justiça lhe ter solicitado que explicasse as medidas adotadas ou que tencionava adotar para assegurar o cumprimento do Regulamento. Na sua resposta inicial ao caso [849/2010/KM](#), a Comissão reconheceu que não tinha tratado as cartas do queixoso em conformidade com o Regulamento. Concedeu ao queixoso o acesso aos documentos em causa e apresentou-lhe um pedido de desculpa pelo atraso. O queixoso ficou satisfeito com os documentos recebidos, mas manteve a crítica quanto ao tratamento dado ao seu pedido, facto que conduziu à adoção das medidas acima mencionadas.

A **Agência Europeia de Medicamentos** (EMA) acedeu a permitir o acesso do público aos relatórios sobre reações adversas relacionadas com um medicamento contra a acne, em resposta a um projeto de recomendação do Provedor de Justiça. Na sequência das preocupações manifestadas pelo queixoso, o Provedor de Justiça realizou inquéritos complementares, incluindo uma reunião com a EMA, o que lhe permitiu confirmar que esta não tinha sonogado ao queixoso documentos relevantes e que os documentos haviam sido redigidos, justificadamente, de modo a proteger dados pessoais. Ao encerrar o caso [2493/2008/FOR](#), o Provedor de Justiça reconheceu os progressos importantes realizados pela EMA para aumentar a transparência do seu trabalho¹⁷.

No caso [808/2011/MHZ](#), o Provedor de Justiça elogiou o **Conselho Europeu** por ter apresentado um pedido de desculpa a um cidadão que se dirigiu a esta instituição para expressar as suas

preocupações a respeito da utilização de viaturas de serviço para deslocações de carácter pessoal. O queixoso tinha solicitado ao Conselho Europeu que respondesse a diversas perguntas e lhe enviasse um exemplar das normas aplicáveis relativas a esta questão. Na opinião do Provedor de Justiça, este pedido sincero de desculpa por parte do Conselho constitui o melhor exemplo do respeito que a administração da UE deve demonstrar pelos cidadãos. Salientou que, sem esse respeito, não é possível diminuir a distância que separa a UE dos seus cidadãos. O Provedor de Justiça considerou também que as respostas inicialmente dadas pelo Conselho Europeu ao queixoso eram inadequadas.

Em resposta ao inquérito de iniciativa própria [OI/3/2008/FOR](#), a **Comissão** comprometeu-se a proceder à reforma do 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 no dever de proteger os direitos das pessoas incluídas no SAR, e em particular os seus direitos fundamentais, tal como definidos na Carta dos Direitos Fundamentais (por exemplo, o direito a ser ouvido e o direito de acesso ao processo), inclusive durante o período de transição até a reforma do SAR.

No domínio das subvenções, a **Comissão** concordou em reembolsar mais de 100 000 EUR a uma ONG depois de o Provedor de Justiça ter apresentado uma proposta de resolução amigável. No caso [53/2010/OV](#), a queixosa alegou que a Comissão tinha infringido o princípio da confiança legítima ao não respeitar o método de declaração de custos que fora acordado mutuamente.

17. Cabe notar que a EMA teve um caso exemplar semelhante em 2011.

Queixas e inquéritos

Na sequência da 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 a queixosa neste caso elegível para os lugares em questão. Esta decisão seguiu-se à recusa da Direção-Geral dos Recursos Humanos em reconhecer o diploma da queixosa, concretamente pelo facto de o seu grau de Mestre 2 não ter sido obtido após três anos de estudos universitários.

Em resposta ao caso [882/2009/VL](#), o Diretor do serviço da **Comissão** em causa enviou à queixosa uma carta com um pedido de desculpa e disponibilizou-se para fazer um pagamento de 500 EUR, a título de

Nesta secção apresentam-se as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerramento de inquéritos de 2012 do Provedor de Justiça.

compensação pelos danos morais sofridos. Este pedido de desculpa seguiu-se a uma mensagem insultuosa enviada ao marido da queixosa no contexto de um processo de recuperação relativo a abonos de família alegadamente pagos em excesso. Além disso, a Comissão organizou uma série de sessões de formação internas para promover a importância da ética e de uma cultura de serviço perante os cidadãos da UE. Esta medida foi tomada em resposta ao comentário do Provedor de Justiça sobre a possibilidade de a utilização de linguagem inaceitável na mensagem de correio eletrónico ser um sinal de um problema mais vasto nos serviços da Comissão.

1.6 Análise temática dos inquéritos encerrados

As decisões de encerramento dos inquéritos são normalmente publicadas pelo Provedor de Justiça no seu sítio Web (<http://www.ombudsman.europa.eu>) em inglês e na língua da queixa, caso sejam diferentes. É igualmente elaborado um sumário de cada decisão em inglês. Os sumários de alguns casos selecionados são publicados no sítio Web, nas 23 línguas oficiais da UE. Esses sumários refletem a vasta gama de assuntos e de instituições da União abrangidos pelas decisões finais de encerramento de inquéritos, que o Provedor de Justiça adotou em 2012, bem como os diferentes motivos para esse encerramento.

Nesta secção apresentam-se as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerramento de inquéritos de 2012 do Provedor de Justiça. Nela se incluem casos que tiveram um impacto significativo em termos de promoção da transparência e da boa administração nas instituições da UE, casos com um resultado particularmente positivo para o queixoso e casos que permitiram ao Provedor de Justiça esclarecer aspetos importantes de direito ou abordar um assunto pela primeira vez. Tendo em conta os esforços do Provedor de Justiça para promover a aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais da UE, também são destacados casos importantes que visam direitos consagrados na Carta.



A secção analisa os principais assuntos dos inquéritos a seguir enumerados:

- Transparência, acesso público e dados pessoais;
- A Comissão como guardiã dos Tratados;
- Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções;
- Execução de contratos;
- Administração e Estatuto dos Funcionários;
- Concursos e processos de seleção;
- Questões políticas, institucionais e outras.

Assinale-se que, evidentemente, os assuntos referidos não são estanques. Por exemplo, as questões de transparência são muitas vezes suscitadas em queixas relativas a recrutamento ou ao papel da Comissão enquanto guardiã dos Tratados. Assinale-se também que as categorias não são enumeradas pela mesma ordem em que aparecem na figura 1.11¹⁸.

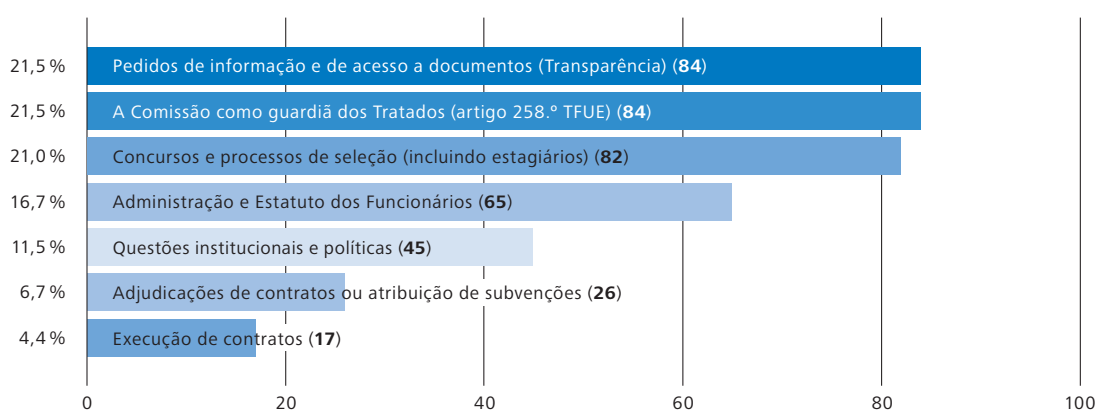
Transparência, acesso público e dados pessoais

Acesso do público aos documentos

O artigo 10.º, n.º 3, do Tratado da União Europeia refere que as decisões na União devem ser «tomadas de forma tão aberta e tão próxima dos cidadãos quanto possível». Por outro lado, o artigo 15.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que a atuação das instituições, órgãos e organismos da União pauta-se pelo maior respeito possível do princípio da abertura, a fim de promover a boa governação e assegurar a participação da sociedade civil. O artigo 15.º, n.º 3, do TFUE prevê ainda o direito de acesso aos documentos das instituições, órgãos e organismos da União. Este direito está também consagrado no artigo 42.º da Carta e é regido pelo Regulamento (CE) n.º 1049/2001¹⁹.

O artigo 15.º, n.º 3, do TFUE prevê ainda o direito de acesso aos documentos das instituições, órgãos e organismos da União. Este direito está também consagrado no artigo 42.º da Carta.

Figura 1.11: Assunto dos inquéritos encerrados



Nota: em alguns casos, o Provedor de Justiça encerrou inquéritos com dois ou mais assuntos. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

18. Na figura 1.11 é apresentada informação sobre todos os inquéritos encerrados em 2012, organizada por assunto. A figura visa indicar a importância dos assuntos analisados, em termos do conjunto dos casos do Provedor de Justiça.

19. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão; JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

Queixas e inquéritos

O Regulamento (CE) n.º 1049/2001 oferece aos requerentes duas vias de recurso possíveis. Podem contestar a recusa total ou parcial do acesso quer mediante a interposição de recurso judicial, nos termos do artigo 263.º do TFUE, quer mediante a apresentação de queixa ao Provedor de Justiça. Como se demonstra a seguir, os inquéritos do Provedor de Justiça visam questões processuais e a aplicação das exceções ao acesso do público aos documentos previstas no artigo 4.º do Regulamento.

Questões processuais

O registo tardio e as respostas tardias aos pedidos parecem ser ocorrências relativamente comuns. No caso **1972/2009/ANA**, a Comissão reconheceu o atraso inaceitável no tratamento do pedido confirmativo do queixoso e tomou medidas para evitar a ocorrência de atrasos semelhantes no futuro. No caso **2938/2009/EIS**, o Provedor de Justiça considerou ser evidente que o tratamento dado pela Comissão ao pedido do queixoso não era conforme aos princípios da boa administração. A Comissão apresentou um pedido de desculpa ao queixoso pelos erros cometidos. Numa observação complementar, o Provedor de Justiça sublinhou que seria extremamente útil que a Comissão tomasse medidas para evitar a ocorrência de tais falhas no futuro. No caso **2466/2011/ER**, o queixoso alegava que a Comissão prorrogara ilegalmente o prazo da decisão relativa ao seu pedido confirmativo. O Provedor de Justiça encerrou o caso sem ter recebido o parecer da Comissão, porque (i) a resposta desta instituição já deveria ter sido recebida três meses antes e (ii) a informação de que já dispunha era suficiente para tratar a queixa. Salientou que o Regulamento (CE) n.º 1049/2001 estabelece prazos vinculativos – sendo apenas permitidas exceções a título «excecional» e mediante «fundamentação circunstanciada». No caso em apreço, a Comissão limitou-se

a afirmar que não tinha na sua posse todos os elementos necessários para efetuar uma avaliação definitiva.

No caso **1472/2011/MMN**, relativo a uma recusa de conferir acesso às respostas dadas por França e Espanha a um questionário, a resposta da Comissão registou um atraso considerável. Embora a Comissão tenha pedido desculpa ao queixoso, as suas respostas tanto a este último como ao Provedor de Justiça revelavam que, aparentemente, a Comissão continua a considerar que a necessidade de consultar os Estados-Membros, em conformidade com o artigo 4.º, n.º 5, do Regulamento (CE) n.º 1049/2001, lhe dá direito a desrespeitar os prazos estabelecidos no Regulamento para responder a pedidos de acesso. O Provedor de Justiça observou que os tribunais da União esclareceram que o facto de a instituição ter encetado um diálogo, nos termos do artigo 4.º, n.º 5, com o Estado-Membro de onde emanou o documento solicitado não lhe confere o direito de desrespeitar os prazos estabelecidos no Regulamento.

No caso **1683/2010/MMN**, que visava o acesso a documentos relativos a um concurso público organizado pelo EPSO, o queixoso alegava que a Comissão atuou de forma incorreta e não apresentou quaisquer razões para prolongar, pela segunda vez, o prazo para tomar uma decisão sobre o seu pedido confirmativo. O Provedor de Justiça salientou o facto de a Comissão não ter apresentado fundamentos para a sua decisão e observou que o Regulamento (CE) n.º 1049/2001 claramente só permite uma prorrogação do prazo de resposta a um pedido confirmativo. A Comissão pediu desculpa pelo atraso. No que se refere ao pedido de acesso, a Comissão explicou que os documentos não existiam, explicações que o Provedor de Justiça considerou plausíveis. O Provedor de Justiça congratulou-se também com o facto de a Comissão não se



ter limitado à declaração acima referida, tendo concedido acesso a determinados documentos suscetíveis de ter interesse para o queixoso, e chamou a atenção deste para dois documentos relativos ao trabalho do júri de seleção.

Questões substantivas: aplicação das exceções

Muitos dos outros inquéritos do Provedor de Justiça neste domínio visaram as exceções ao acesso do público previstas no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001.

Exceção relativa a atividades de inspeção, inquérito e auditoria

Nos dois casos que se seguem, a instituição invocou a exceção relativa à proteção dos objetivos das atividades de inquérito prevista no artigo 4.º, n.º 2, terceiro travessão, do Regulamento (CE) n.º 1049/2001, para recusar o acesso aos documentos em causa.

O caso **292/2011/AN** dizia respeito ao acesso a documentos relativos a processos por infração²⁰. O Provedor de Justiça apresentou uma proposta de solução amigável, que a Comissão aceitou, tendo divulgado dois dos três documentos em questão. Quanto ao terceiro documento, declarou que precisaria de consultar primeiro as autoridades espanholas, uma vez que foi delas que o mesmo emanou. O Provedor de Justiça afirmou esperar que a Comissão concluísse a consulta às autoridades espanholas dentro de um prazo razoável e informasse, logo que possível, a queixosa da sua decisão fundamentada relativa à divulgação.

No caso **2914/2009/DK**, o Provedor de Justiça concluiu que a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) não decidira

corretamente ao recusar o acesso público a dois relatórios de auditoria interna. Constatou, além disso, que os exercícios de auditoria em questão já se encontravam finalizados, pelo que não existia o risco de a divulgação pública dos relatórios comprometer os respetivos resultados. A EMA aceitou reponderar a sua recusa e facultou acesso aos relatórios, acompanhados de uma nota explicativa sobre a implementação das recomendações neles formuladas.

Exceção relativa ao processo decisório da instituição

No caso **127/2010/VIK**, que dizia respeito ao acesso a documentos relacionados com propostas de investimento no domínio da energia nuclear, a Comissão invocou exclusivamente a exceção relativa à necessidade de proteger o processo decisório da instituição (a saber, o artigo 4.º, n.º 3, do Regulamento (CE) n.º 1049/2001). O Provedor de Justiça não ficou convencido da justeza desta posição. No entanto, no decurso do inquérito, ficou evidente que o investidor do projeto não tinha dado o seu consentimento à divulgação. Dado que o quadro jurídico aplicável precedeu temporalmente a entrada em vigor do Tratado de Lisboa, não era de todo claro que os documentos do tipo que o queixoso havia solicitado pudessem ser divulgados sem o consentimento do Estado-Membro, pessoa ou empresa em causa. O Provedor de Justiça considerou que não se justificavam inquéritos adicionais. No entanto, informou também o queixoso da possibilidade de apresentar um novo pedido de acesso aos documentos, posto que tal pedido teria de ser avaliado com base nas normas aplicáveis após a entrada em vigor do Tratado de Lisboa, o que conciliava a exigência de consentimento com a necessidade de transparência.

²⁰. Ver também o caso **1972/2009/ANA**, em que a Comissão recusou o acesso a um documento, considerando que era seu dever proteger o diálogo que iniciara com as autoridades gregas, tendo em vista assegurar a conformidade da legislação grega com o direito da UE.

Queixas e inquéritos

Exceção relativa à proteção de dados pessoais

Entre as exceções previstas no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 inclui-se o artigo 4.º, n.º 1, alínea b), que diz respeito aos direitos fundamentais das pessoas à privacidade e à proteção dos dados pessoais. No caso **3136/2008/EIS**, o queixoso, que foi objeto de um inquérito do OLAF, solicitou acesso (i) aos documentos com base nos quais o OLAF decidira abrir esse inquérito; e (ii) às informações sobre os resultados do mesmo. O OLAF recusou o pedido. Depois de ter analisado o dossiê do OLAF e consultado a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados, o Provedor de Justiça concluiu que as razões apresentadas por aquele organismo para recusar o pedido de acesso eram válidas e adequadas. No que respeita à outra questão suscitada pelo queixoso, o Provedor de Justiça assinalou que, no seu parecer, o OLAF tinha fornecido informações sobre os resultados do inquérito realizado. O Provedor de Justiça observou, no entanto, que o direito fundamental à boa administração consagrado no artigo 41.º da Carta exige que uma pessoa que

dados pessoais. No entanto, propôs que a Comissão reconsiderasse a concessão de acesso a outras secções do relatório. Dado que a Comissão não concordou inteiramente com a proposta, o Provedor de Justiça formulou uma observação crítica, considerando que a Comissão não fornecera argumentos satisfatórios que justificassem a recusa de acesso parcial. O Provedor de Justiça formulou ainda uma observação complementar no sentido da melhoria da informação sobre os procedimentos que é prestada aos requerentes de acesso a documentos com dados pessoais.

Acesso do público às informações

O artigo 41.º da Carta reconhece o direito de todas as pessoas a que os seus assuntos sejam tratados pela administração da União Europeia de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável. Em 2012, o Provedor de Justiça tratou muitos casos em que os cidadãos alegavam não ter recebido da administração uma resposta adequada ou nem sequer ter recebido uma resposta. A fim de assegurar uma resposta

Em 2012, o Provedor de Justiça tratou muitos casos em que os cidadãos alegavam não ter recebido da administração uma resposta adequada ou nem sequer ter recebido uma resposta.

tenha sido objeto de um inquérito seja informada, num prazo razoável, dos resultados desse inquérito uma vez concluído, e, no presente caso, o OLAF não o fez.

O caso **682/2010/TN** dizia respeito a um pedido de acesso a um relatório com dados pessoais. O Provedor de Justiça observou que a Comissão tinha, em princípio, o direito de recusar o acesso, pois o queixoso não indicara as razões para a necessidade de transferência dos

atempada ao queixoso, estes casos foram tratados, na sua maioria, através de procedimentos simplificados.

O caso **1451/2011/BEH** constitui um exemplo de um inquérito aprofundado no domínio do acesso do público às informações. Concretamente, dizia respeito a uma alegação de que a Comissão havia fornecido informações incorretas sobre os direitos de livre circulação. O queixoso alegava que uma passagem das orientações da Comissão



sobre a diretiva relativa à cidadania da União (Diretiva 2004/38/CE) não é conforme ao direito da UE, tal como interpretado pelo Tribunal de Justiça no seu acórdão *Akrich* (processo C-109/01). O Provedor de Justiça identificou de facto um problema e solicitou à Comissão que ponderasse rever a passagem em questão. A Comissão declarou que, apesar de não tencionar alterar as orientações nesta fase, irá avaliar o valor acrescentado de uma atualização com base nos resultados do seu segundo relatório sobre a aplicação da Diretiva 2004/38/CE, previsto para 2013. Registando a concordância da Comissão quanto ao facto de a passagem em questão das orientações poder ser mais clara, o Provedor de Justiça encerrou o caso, tendo contudo solicitado àquela instituição que o mantivesse informado.

Proteção de dados

Os artigos 7.º e 8.º da Carta dos Direitos Fundamentais cobrem, respetivamente, os direitos fundamentais ao respeito pela vida privada e à proteção dos dados pessoais. Este último direito foi visado no caso **2384/2011/AN**, submetido por um indivíduo que foi objeto de um inquérito do OLAF. Este organismo transmitiu a um terceiro informações sobre o resultado da sua investigação, cujos pormenores foram divulgados num artigo de imprensa publicado no país do queixoso. A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados considerou a divulgação destas informações contrária às regras de proteção de dados aplicáveis na União Europeia. O queixoso solicitou ao OLAF que reconhecesse ter cometido um erro e apresentasse o correspondente pedido de desculpa. O OLAF recusou-se a fazê-lo. Contudo, no seguimento do inquérito do Provedor de Justiça, endereçou ao queixoso uma carta em que expressa o seu

pesar por não ter agido em conformidade com as regras de proteção de dados e lhe apresenta as suas desculpas.

A Comissão como guardião dos Tratados

O Estado de direito é um princípio fundador da União Europeia, e uma das funções mais importantes da Comissão consiste em desempenhar as funções de guardião dos Tratados²¹. O artigo 258.º do TFUE institui um mecanismo geral que permite à Comissão investigar e recorrer ao Tribunal de Justiça em caso de possível infração à legislação da UE por parte dos Estados-Membros. A Comissão pode encetar a investigação por sua própria iniciativa, com base numa queixa ou em resposta a um pedido do Parlamento Europeu para apreciar petições que lhe tenham sido apresentadas ao abrigo do artigo 227.º do TFUE. Outros procedimentos são aplicáveis em relação a questões específicas, como os auxílios estatais ilegais.

Importa mencionar, neste contexto, a iniciativa «EU Pilot»²², um método de trabalho lançado pela primeira vez em 2007 pela Comissão e os Estados-Membros, com vista a corrigir infrações ao direito da UE numa fase inicial, sem ter de recorrer a um processo de infração. Este projeto visa garantir que os Estados-Membros apliquem o direito da UE com mais eficácia e as queixas apresentadas pelos cidadãos e pelas empresas sejam resolvidas mais rapidamente.

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas contra a Comissão na sua qualidade de guardião dos Tratados. Quando o Provedor de Justiça abre um inquérito acerca desse tipo de

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas contra a Comissão na sua qualidade de guardião dos Tratados.

21. O artigo 17.º do TUE estabelece que a Comissão «vela pela aplicação dos Tratados, bem como das medidas adotadas pelas instituições por força destes».

22. Ver a Comunicação da Comissão intitulada «Uma Europa de resultados – aplicação do direito comunitário, COM(2007)502».

Queixas e inquéritos

O inquérito do Provedor de Justiça limita-se a examinar o comportamento da Comissão na análise e tratamento da queixa por infração.

queixas, tem o cuidado de esclarecer o queixoso, quando necessário, de que o inquérito não irá examinar se há ou não infração. Isto porque o Provedor de Justiça Europeu não tem competências para investigar as ações das autoridades dos Estados-Membros. O inquérito do Provedor de Justiça limita-se a examinar o comportamento da Comissão na análise e tratamento da queixa por infração. O Provedor de Justiça pode analisar os aspetos processuais e substantivos do comportamento da Comissão.

Obrigações processuais

No que se refere às obrigações processuais da Comissão relativamente aos queixosos, a principal referência do Provedor de Justiça é uma comunicação originalmente emitida por aquela instituição em 2002²³, com uma versão revista adotada em 2012²⁴. São estabelecidas nesta comunicação várias obrigações processuais relacionadas com o registo das queixas apresentadas à Comissão, as interrogações a esta obrigação, bem como os prazos de instrução das queixas e comunicação de informações aos queixosos. A Comissão emitiu originalmente esta comunicação em resposta a inquéritos e críticas expressas pelo Provedor de Justiça em relação a estas questões. O Provedor de Justiça considera que esta comunicação constitui um passo em frente muito importante em termos de reforço da confiança dos cidadãos na Comissão, enquanto guardiã dos Tratados.

Conforme ilustram os exemplos a seguir descritos, os inquéritos do Provedor de Justiça em 2012 revelaram uma série de insuficiências processuais.

Atraso e não aplicação da diligência devida

No caso **773/2011/OV**, o Provedor de Justiça concluiu que, contrariamente às alegações do queixoso de que a Comissão não tinha tratado adequadamente a sua queixa por infração, esta instituição lhe tinha enviado várias respostas concretas. No caso **230/2011/(TS)EIS**, por outro lado, o Provedor de Justiça salientou que, no âmbito do tratamento que dá às queixas por infração, a Comissão não está livre das limitações decorrentes dos direitos fundamentais e dos princípios da boa administração. Considerou que a complexidade das questões não justificava o atraso incorrido neste caso. No que se refere à questão da coerência levantada como argumento pela Comissão, o Provedor de Justiça declarou que a prossecução de uma «abordagem coerente» não deve conduzir a atrasos desnecessários.

Os casos **930/2010/CK** e **1827/2009/CK** diziam respeito a uma alegada falta de diligência no tratamento de duas queixas por infração. Tendo em vista contribuir para que a Comissão continue a melhorar os seus procedimentos, o Provedor de Justiça formulou duas observações complementares no primeiro caso. No segundo caso, lamentou a forma abrupta como a Comissão rejeitou os argumentos invocados pelo queixoso. Observou, todavia, que desenvolvimentos ulteriores permitiram que o desacordo entre a Comissão e o queixoso quanto à correta interpretação da regulamentação fiscal grega se atenuasse.

No caso **1775/2012/ER**, que dizia respeito à ausência de resposta e de tratamento adequado de uma queixa por infração apresentada por um importador de

²³. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Provedor de Justiça Europeu relativa às relações com o autor da denúncia em matéria de infrações ao direito comunitário; JO C 244 de 10.10.2002, p. 5.

²⁴. COM(2012)154 final: Comunicação da Comissão ao Conselho e ao Parlamento Europeu intitulada «Atualização da gestão das relações com o autor da denúncia em matéria de aplicação do direito da União».



cigarros italiano, a Comissão acusou a receção da queixa pouco depois de ser contactada pelo Provedor de Justiça. Além disso, um funcionário da Comissão contactou o queixoso por telefone, informando-o de que seria ele o novo responsável pelo inquérito. Pouco tempo depois realizou-se uma reunião com o queixoso.

dos direitos dos titulares de direitos de autor nos mercados de televisão finlandeses. Em resposta à proposta do Provedor de Justiça para que esclarecesse a sua posição, a Comissão informou que, atendendo à correspondência posteriormente enviada pelos queixosos, o caso tinha sido transferido para o projeto «EU Pilot», no âmbito do qual

Os inquéritos e conclusões do Provedor de Justiça respeitam plenamente os poderes discricionários da Comissão, reconhecidos pelos Tratados e pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, para decidir se deve ou não remeter uma infração para o tribunal.

Questões substantivas

Na sua investigação de queixas por infração, o Provedor de Justiça pode também analisar a substância das análises e conclusões da Comissão²⁵. Pode, por exemplo, verificar se tais análises e conclusões são razoáveis, se estão bem fundamentadas e são bem explicadas aos queixosos. Os inquéritos e conclusões do Provedor de Justiça respeitam plenamente os poderes discricionários da Comissão, reconhecidos pelos Tratados e pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, para decidir se deve ou não remeter uma infração para o tribunal.²⁶ Caso o Provedor de Justiça discorde em absoluto da apreciação da Comissão, di-lo-á, sublinhando embora que a autoridade suprema em matéria de interpretação do direito da UE é o Tribunal de Justiça. As discordâncias deste tipo são, porém, excecionais.

Fundamentação inadequada

No caso **1623/2009/FOR**, o Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não tinha explicado claramente as razões por que não deu seguimento a uma queixa relativa a uma alegada violação

a Comissão iria contactar a Finlândia para pedir informações ou procurar soluções para o problema. De igual modo, no caso **1260/2010/RT**, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não apresentou uma justificação adequada para a sua decisão de encerramento de uma queixa por infração, argumentando que as autoridades francesas não cumpriam as disposições do direito da UE em matéria de importação paralela de medicamentos veterinários. Na sequência do projeto de recomendação, a Comissão decidiu instaurar um novo processo de infração relativo aos entraves que os grossistas enfrentam ao tentarem efetuar importações paralelas de medicamentos veterinários.

Discordância da avaliação da Comissão

No caso **1909/2009/BEH**, o queixoso apresentou uma queixa por infração, alegando que, contrariamente ao direito da UE, as autoridades austríacas não efetuaram uma avaliação individual para determinar se o seu cliente, o Sr. D., representava uma ameaça à segurança pública. A Comissão considerou, com base nas informações fornecidas, não estar em condições de concluir que as

²⁵. Ver, por exemplo, o caso **2591/2010/GG**, relativo à condução incorreta de um processo por infração contra a Áustria respeitante ao aeroporto de Viena, descrito na secção 1.4.

²⁶. O Provedor de Justiça faz notar, a este respeito, que o facto de haver um incumprimento da legislação da UE não implica automaticamente que a Comissão instaure processos por infração. A Comissão deve, contudo, justificar a forma como exerce a sua vasta margem discricionária.

Queixas e inquéritos

autoridades austríacas tinham infringido o direito da UE, pelo que decidi não iniciar um processo de infração. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão apresentou razões plausíveis para sustentar a sua posição de que as

respeitadas, se os factos estão corretos e se não existe erro manifesto de avaliação ou abuso de poder. Além disso, verifica se as instituições cumpriram a sua obrigação de expor as suas razões e se estas são coerentes e razoáveis.

Entre as questões analisadas pelo Provedor de Justiça no domínio dos contratos e subvenções em 2012 contam-se alegações de desigualdade de tratamento dos concorrentes e de falta de transparência.

autoridades austríacas tinham realizado a referida avaliação individual, mas entendeu que não teve adequadamente em conta a queixa, na medida em que esta visava a decisão das autoridades austríacas de (i) não permitir ao Sr. D. um período de tempo para abandonar o território austríaco e (ii) não conceder um efeito suspensivo ao seu recurso contra a decisão de expulsão, que a legislação da UE apenas permite em casos de urgência. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão que reexaminasse a queixa por infração sob este aspeto. A Comissão sustentou, basicamente, que as autoridades austríacas haviam examinado a urgência do caso, tendo concluído pela existência dessa urgência. O Provedor de Justiça considerou pouco convincente a resposta da Comissão. Considerando o carácter isolado do caso, encerrou-o com uma observação crítica.

Entre as questões analisadas pelo Provedor de Justiça no domínio dos contratos e subvenções em 2012 contam-se alegações de desigualdade de tratamento dos concorrentes e de falta de transparência. O primeiro caso descrito a seguir deu ao Provedor de Justiça a oportunidade de recordar à Comissão que os princípios da boa administração podem exigir que as instituições vão além do que a lei prescreve.

Desigualdade de tratamento

O caso 642/2008/MMN dizia respeito a um alegado conflito de interesses envolvendo um consultor técnico num processo de concurso. O queixoso alegou que a Comissão violara o princípio da igualdade de tratamento, na medida em que um dos assessores do Comité de Avaliação tinha sido contratado pelo adjudicatário. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão, entre outras coisas, que reformulasse a declaração de imparcialidade e confidencialidade a assinar por todos os membros do comité de avaliação e por eventuais observadores, de modo a garantir que a mesma cubra, inequivocamente, todos os possíveis conflitos de interesse, a saber, conflitos de interesses «reais», «potenciais» e «aparentes». Na sua resposta, a Comissão alegou que a disposição pertinente do Regulamento Financeiro cobre unicamente os conflitos de interesses «reais» e «potenciais», e que os conflitos de interesses «aparentes» apenas são pertinentes quando, após exame, se verificar que existe um conflito

Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções

O Provedor de Justiça tem competência para instruir queixas relativas à adjudicação ou não adjudicação de contratos e atribuição ou não atribuição de subvenções. No entanto, considera que as instituições e, nomeadamente, os comités de avaliação e as entidades adjudicantes dos contratos dispõem de amplos poderes discricionários e que a sua análise destes casos se deve limitar a verificar se as regras que regem o procedimento foram



de interesses «real» ou «potencial». O Provedor de Justiça não ficou convencido com a explicação apresentada. No entanto, perante a indicação da Comissão de que iria rever a declaração de imparcialidade e confidencialidade, concluiu que não se justificavam inquéritos adicionais. Ao mesmo tempo, declarou que iria solicitar à Comissão que o informasse, dentro de um prazo razoável, sobre os resultados da revisão anunciada.

No caso **3000/2009/JF**, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não garantira a igualdade de tratamento dos proponentes, comprometendo assim as possibilidades de sucesso do queixoso no processo de adjudicação. O Provedor propôs uma solução amigável na qual a Comissão deveria indemnizar o queixoso pelas despesas incorridas para participar no processo de adjudicação. Como resultado, a Comissão efetuou o pagamento de uma quantia superior a 10 000 EUR.

No caso **105/2011/TN**, a proposta da queixosa fora rejeitada quando se constatou que o chefe de equipa por si proposto se havia comprometido a trabalhar a tempo inteiro noutro projeto financiado pela UE e a executar em simultâneo com o projeto em apreço. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão cometera um ato de má administração ao recomendar à autoridade contratante que excluísse a proposta da queixosa antes de ser tido como certo que o chefe de equipa proposto não teria disponibilidade para colaborar no projeto. Contudo, na opinião do Provedor de Justiça, a decisão que acabou por ser tomada no sentido de excluir a proposta da queixosa fora correta. O Provedor de Justiça formulou uma observação adicional no sentido de a Comissão procurar reduzir o risco de ocorrência de problemas semelhantes no futuro.

Falta de transparência

No caso **1683/2011/TN**, que dizia respeito a um concurso para adjudicação de um contrato de fornecimento, a Comissão reconheceu que o concurso não foi completamente transparente. A Comissão indicou que, quando emitiu o seu parecer, estava a negociar com o queixoso, com vista a encontrar uma solução amigável para o problema. O Provedor de Justiça apreciou o facto de a Comissão ter assumido a responsabilidade pelo erro e estar a negociar uma solução com o queixoso.

Execução de contratos

O Provedor de Justiça considera que a má administração ocorre quando um organismo público não atua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado. Pode assim concluir-se pela existência de má administração quando está em causa o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos celebrados por instituições da UE.

Contudo, o âmbito da análise que o Provedor de Justiça pode efetuar nestes casos é necessariamente limitado. O Provedor de Justiça é de opinião que não deve tentar determinar se houve rutura do contrato por qualquer das partes quando a questão é litigiosa. Só um tribunal competente pode resolver eficazmente o assunto.

Nos casos relacionados com litígios contratuais, o Provedor de Justiça considera, por isso, que deve limitar o seu inquérito à verificação de que a instituição, órgão ou organismo da União forneceu uma explicação coerente e razoável da base jurídica em que fundamentou a sua atuação e dos motivos que justificam a respetiva posição contratual. Se for esse o caso, o Provedor de Justiça concluirá que

Queixas e inquéritos

O ano de 2012 permitiu que o Provedor de Justiça analisasse uma série de questões relativas aos direitos fundamentais no domínio dos contratos, nomeadamente, o direito a ser ouvido. Ocupou-se também, com frequência, de alegações de falta de equidade, nomeadamente, em litígios relacionados com custos elegíveis e ações de auditoria.

o seu inquérito não revelou a existência de má administração. Esta conclusão não prejudicará o direito das partes a submeterem o seu litígio contratual a um tribunal competente, que o analisará e resolverá com autoridade.

O ano de 2012 permitiu que o Provedor de Justiça analisasse uma série de questões relativas aos direitos fundamentais no domínio dos contratos, nomeadamente, o direito a ser ouvido. Ocupou-se também, com frequência, de alegações de falta de equidade, nomeadamente, em litígios relacionados com custos elegíveis e ações de auditoria. Por último, o Provedor de Justiça analisou também o grau de responsabilidade da Comissão em relação aos subcontratantes.

Inobservância dos direitos fundamentais

O caso **2635/2010/TN** visava a Comissão Europeia por alegadamente não ter notificado o queixoso de que concluíra que este violara o Código de Conduta das Missões de Observação Eleitoral da UE. Dado que o Provedor de Justiça não ficou inteiramente convicto de que os direitos do queixoso, garantidos na Carta dos Direitos Fundamentais, assim como no Código Europeu de Boa Conduta Administrativa, tivessem sido respeitados, sugeriu à Comissão medidas corretivas. A Comissão garantiu que o queixoso continuaria a ser um candidato plenamente elegível para futuras missões de observação eleitoral da UE. Em relação ao procedimento geral de deteção de violações do Código de Conduta dos Observadores Eleitorais da UE, a Comissão declarou ainda que tinha sido dada execução à sugestão do Provedor de Justiça no sentido de uma análise desse procedimento.

No caso **1045/2011/RT**, a Comissão decidiu, após um inquérito do OLAF, recuperar a totalidade do montante pago para dois projetos. O queixoso alegou

que a Comissão não o ouviu a respeito das alegações contra si formuladas. O Provedor de Justiça considerou que o queixoso tinha, *de facto*, a possibilidade de ser ouvido, pois poderia apresentar os seus comentários antes e durante o processo de recuperação das verbas e, assim, alterar o resultado a seu favor. No entanto, a carta de informação prévia, que indicava as razões que motivavam esse processo, não continha um convite expresso à apresentação de comentários sobre a recuperação prevista nem uma indicação clara do prazo para o fazer. O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar a este respeito.

O caso **2386/2010/MHZ** visava a demissão de um perito polaco do cargo de chefe de equipa de um projeto financiado pela UE na Bósnia e Herzegovina. O queixoso alegava, entre outras coisas, que o seu direito a ser ouvido e informado das razões do pedido da Comissão não tinha sido respeitado. O Provedor de Justiça considerou constituir um caso de má administração por parte da Comissão o facto de esta não ter assegurado o direito de defesa do queixoso antes de dirigir ao empregador o pedido da sua demissão. Criticou igualmente a Comissão por não ter apresentado uma explicação convincente do motivo por que não informou as autoridades da Bósnia e Herzegovina sobre o seu pedido de demissão do queixoso.

Alegações de falta de equidade

Muitos casos nesta área dizem respeito a diferendos sobre custos elegíveis, que são muitas vezes suscitados à luz de conclusões de auditorias. Em alguns dos casos, a posição da instituição é razoável, embora não tenha sido esse o caso no que se refere à queixa **3373/2008/JF**, apresentada depois de um relatório de auditoria ter considerado não elegíveis determinados custos num projeto financiado pela UE. O Provedor de



Justiça instou a Comissão a renunciar ao seu pedido de reembolso, considerando que este era desproporcionado e injusto. A Comissão recusou-se a fazê-lo. O Provedor de Justiça fez notar então que, se os chefes de projeto mantêm o silêncio em relação a ações no âmbito dos projetos que executam, organizações como a queixosa podem ser razoavelmente levadas a crer que estão a agir em conformidade com as normas aplicáveis. Quando tal conformidade não existe, e logo que os chefes de projeto tomem conhecimento dessas ações, compete-lhes adotar medidas preventivas, caso contrário deverá ser possível sujeitá-los a medidas disciplinares. Uma vez que a situação atrás descrita suscitava uma importante questão de princípio, o Provedor de Justiça considerou que seria justificável dirigir um relatório especial ao Parlamento Europeu. No entanto, decidiu não o fazer sem proceder antes a um inquérito de iniciativa própria sobre alguns aspetos da conduta da Comissão no que respeita ao tratamento dos projetos que financia.

Por outro lado, no caso **351/2011/OV**, relativo à rejeição dos custos de pessoal apresentados por um parceiro de projeto, o Provedor de Justiça concluiu que a convenção de subvenção conferia de facto à Comissão o direito legal de rejeitar os custos de pessoal declarados pelo queixoso. O Provedor de Justiça considerou igualmente que a Comissão tinha exercido o seu poder discricionário para o maior benefício possível do queixoso, já que permitiu que alguns dos custos de pessoal fossem transferidos para a categoria de «custos de subcontratação». O Provedor de Justiça concluiu, assim, que a recusa da Comissão em considerar elegível o remanescente dos custos de subcontratação não elegíveis não foi uma decisão injusta.

O caso **901/2011/OV** visava igualmente a recuperação de custos não elegíveis no âmbito de um projeto com base nas conclusões de uma auditoria. O queixoso recorreu ao Provedor de Justiça Europeu, alegando que a posição da Comissão era injustificada e injusta. Afirmou ter agido de boa-fé e com base em informações que recebera do coordenador do projeto. O Provedor de Justiça considerou correta a conclusão da Comissão de que os custos em causa não eram elegíveis. Assinalou ainda que o coordenador não era representante da Comissão, pelo que esta não estava vinculada por qualquer declaração feita pelo mesmo que não resultasse de instruções expressas por si emitidas. Perante a inexistência de tais instruções expressas, o Provedor de Justiça não encontrou qualquer fundamento para considerar ter havido má administração.

As responsabilidades da Comissão em relação aos subcontratantes

No caso **535/2010/RT**, o queixoso trabalhava na qualidade de perito num projeto financiado pela Comissão. O queixoso, a quem havia sido retribuído apenas parte do trabalho, solicitou a intervenção da Comissão por forma a receber o montante em dívida, o que a Comissão não fez. Após a intervenção do Provedor, a Comissão solicitou ao seu contratante principal que realizasse o pagamento do montante em dívida. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação adicional, na qual expressava a sua confiança em que, apesar das respostas negativas recebidas até à data, a Comissão continuaria a incitar o seu contratante principal a realizar o pagamento do montante em dívida ao queixoso, recorrendo a todos os meios ao seu alcance para convencer o contratante principal a alterar a sua posição não cooperante.

Queixas e inquéritos

Administração e Estatuto dos Funcionários

Por vezes estão em causa direitos fundamentais, o que permite ao Provedor de Justiça promover a correta aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais pelas instituições.

O Provedor de Justiça recebe todos os anos várias queixas relativas às atividades administrativas das instituições, relacionadas, nomeadamente, com a aplicação do Estatuto dos Funcionários das Comunidades Europeias e de outros textos relevantes. Por vezes estão em causa direitos fundamentais, o que permite ao Provedor de Justiça promover a correta aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais pelas instituições. Noutros casos, a forma como as instituições da UE optam por interpretar o Estatuto dos Funcionários torna-se uma questão polémica. Nesses casos, o Provedor de Justiça tenta pelo menos assegurar que as instituições tenham em conta, e apliquem corretamente, a jurisprudência do Tribunal de Justiça.

Dever de assistência

O caso **11/2012/(ZV)AN** suscitou uma questão respeitante à Carta. Prendia-se, especificamente, com a inexistência de disposições que permitem aos professores destacados para as Escolas Europeias (EE) exercer o seu direito à licença parental. O inquérito visava a Comissão na sua qualidade de membro do Conselho Superior das Escolas Europeias e de contribuinte para o financiamento das mesmas. O Provedor de Justiça considerou que a impossibilidade de exercer o direito à licença parental não estava em conformidade com a Carta e com outras disposições da legislação da UE. No decurso do inquérito, o Estatuto dos Funcionários das Escolas Europeias foi alterado por forma a prever a possibilidade de requerer a licença parental. O pedido do queixoso para gozar a licença parental foi, portanto, deferido.

O caso **1810/2011/BEH** dizia respeito ao tratamento dos pedidos de mobilidade interna e de assistência apresentados pelo queixoso junto da Frontex, a Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas da UE. O Provedor de Justiça considerou que a Frontex não tinha respondido atempadamente ao pedido de mobilidade interna do queixoso. No que respeita ao pedido de assistência, o Provedor entendeu que a Frontex tinha levado a cabo um inquérito criterioso sobre os factos apresentados. Por exemplo, a Frontex designou um investigador interno que oferecia garantias suficientes de independência e competência e elaborou um relatório exaustivo baseado nos depoimentos e testemunhos recolhidos. Relativamente à oportunidade das suas diligências, o Provedor de Justiça observou que a esta tinha avançado com perseverança e firmeza com o processo do queixoso e que o tinha informado com regularidade sobre a situação do mesmo. O Provedor de Justiça concluiu que a posição da Frontex, de considerar adequado não tomar medidas de urgência, era razoável.

Irrazoabilidade

No caso **1752/2011/RT**, no qual a Comissão se recusava a reembolsar o queixoso pelas despesas de viagem dos seus filhos por este decidido abandonar a Guiné antes de a Comissão ter declarado uma situação de crise naquele país, o Provedor de Justiça chamou a atenção para a idade das crianças e convidou a Comissão a considerar a possibilidade de encontrar uma solução oferecendo-se para pagar os custos de viagem numa base *ex gratia*. A Comissão concordou.

O caso **141/2011/RT** dizia respeito à determinação do local de origem do queixoso. No seu parecer, a Comissão reconhecia que a Autoridade Europeia



para a Segurança dos Alimentos (AESAs) tinha cometido um erro ao determinar que o local de origem era Bruxelas em vez de Marselha. Porém, uma vez que o queixoso não contestou essa decisão dentro do prazo previsto pelo Estatuto dos Funcionários, a Comissão ficou vinculada pela decisão da AESA. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão estava a ser coerente ao reconhecer que a decisão da AESA era errada e, ao mesmo tempo, basear-se nela. Em resposta a esta observação, a Comissão aceitou proceder de novo à determinação do local de origem do queixoso.

Problemas relacionados com promoções

No caso **2744/2009/(MF)JE**, o queixoso alegou que um membro do pessoal do Comité Económico e Social Europeu (CESE) tinha sido promovido em resultado de pressões políticas. O inquérito do Provedor de Justiça revelou que o CESE tinha efetivamente promovido o funcionário em questão, em violação do seu próprio regulamento interno. Além disso, encontrou indícios de interferência indevida no exercício de promoção. O CESE reconheceu que tinha agido erradamente e anulou a decisão irregular. Tomou também medidas adequadas para impedir a ocorrência de situações semelhantes no futuro. No entanto, o Provedor de Justiça criticou o facto de o CESE não ter respondido corretamente ao seu projeto de recomendação ao produzir declarações que contradiziam manifestamente os factos documentados no seu processo. À luz da extrema gravidade das irregularidades detetadas e considerando que tal comportamento compromete a transparência e a imagem pública das instituições europeias, o Provedor de Justiça transmitiu a sua decisão ao Presidente do Parlamento Europeu, o qual poderia considerar a possibilidade de a encaminhar para a comissão do Parlamento que se ocupa das questões relacionadas com o CESE.

O caso **683/2010/OV** dizia igualmente respeito a um diferendo relacionado com uma promoção, desta feita a do próprio autor da queixa, que foi «destacado» do Conselho para a Comissão em 2004. Devido a um erro informático, a Comissão tratou-o como se ele fosse um «funcionário transferido». A Comissão promoveu o queixoso em 2008, mas quando se apercebeu de que a promoção se baseava nos pontos de promoção por ele acumulados como funcionário «destacado» e não como funcionário «transferido», a promoção foi anulada. Na sequência da intervenção do Provedor de Justiça, a Comissão reconheceu que o erro informático constituía a base da queixa e que poderia ter tratado com maior celeridade o pedido de transferência, propondo-se então promover o queixoso.

No caso **475/2012/KM**, a queixosa recorreu ao Provedor de Justiça alegando que a Comissão se abstivera de lhe pagar, com efeitos retroativos, os honorários em atraso que lhe eram devidos em resultado da sua promoção. Pediu à Comissão que ponderasse resolver a questão, uma vez que a justiça parecia impor que esse montante lhe fosse pago. Apenas um mês após a abertura do inquérito, a queixosa informou o Provedor de Justiça de que a Comissão deferira o seu pedido, promovendo-a com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2010 e pagando-lhe os correspondentes retroativos.

Tratamento incorreto de uma queixa

No caso **862/2011/AN**, o queixoso participou sem sucesso num procedimento de certificação. Apresentou uma queixa ao abrigo do artigo 90.º, nº 2, do Estatuto dos Funcionários. A Comissão transmitiu a queixa ao Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO), o organismo competente neste caso, mas este só tomou conhecimento da mesma cinco meses depois, quando considerou que a queixa tinha sido tacitamente indeferida devido

Queixas e inquéritos

à expiração dos prazos regulamentares. O Provedor de Justiça considerou que o espírito do artigo 90.º, n.º 2, impedia o EPSO de tomar tal posição. Elaborou um projeto de recomendação no sentido de que o EPSO considerasse que a queixa fora apresentada na data em que a tinha efetivamente recebido. Solicitou ainda ao EPSO que avaliasse a admissibilidade da queixa no que respeita à observância dos prazos com base na data da sua apresentação ao organismo não competente. O EPSO aceitou o segundo projeto de recomendação do Provedor de Justiça, mas não o primeiro. Considerou que a jurisprudência do Tribunal de Justiça sustentava a sua posição. Não convencido com os argumentos do EPSO, o Provedor de Justiça encerrou o caso com observações críticas.

Concursos e processos de seleção

EPSO

O Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) é objeto da maioria dos inquéritos do Provedor de Justiça relativos a concursos públicos e outros processos de seleção. Ao longo dos anos, o EPSO tem cooperado construtivamente com o Provedor de Justiça no sentido de resolver queixas de uma forma célere e útil. Relativamente a alguns casos, esta tendência manteve-se também em 2012, como ilustram os exemplos adiante indicados. Noutros casos, porém, a sua resposta a algumas das questões suscitadas durante o ano constituíram motivo de preocupação.

Questões de natureza organizativa

O caso **989/2011/ER** dizia respeito à política do EPSO relativa à marcação de provas de admissão informatizadas em concursos gerais. Na sua decisão, o Provedor de Justiça recordou as conclusões formuladas no seu inquérito

de iniciativa própria **OI/9/2010/RT**, segundo as quais o novo processo de marcação de provas de admissão informatizadas constitui uma medida necessária e proporcionada, concebida com o objetivo de reduzir a duração de todo o processo de seleção. O Provedor considerou que o EPSO tinha informado devidamente a queixosa das consequências do não-cumprimento do prazo para a marcação das suas provas de admissão informatizadas. Além disso, a queixosa não indicou qualquer razão específica que a impedisse de aceder à Internet durante o período de marcação das provas. Acresce que o EPSO tinha respondido prontamente aos seus pedidos. O Provedor de Justiça sugeriu, contudo, que no futuro o EPSO poderia ponderar de forma ativa a situação específica dos candidatos que afirmam não terem tido possibilidade de marcar as suas provas de admissão informatizadas. O EPSO poderia igualmente considerar a possibilidade de especificar no Guia aplicável aos concursos gerais as consequências do não-cumprimento do prazo para a marcação das provas de admissão informatizadas.

No caso **521/2012/EIS**, que foi resolvido em menos de 30 dias através de um procedimento simplificado, o EPSO (i) concedeu à queixosa uma nova oportunidade para realizar as provas pertinentes no seu país de residência, e (ii) reembolsou-a das despesas adicionais de viagem. Na altura em que a queixosa já tinha concluído a primeira parte das suas provas de admissão e começado a trabalhar na segunda parte, o sistema informático falhou, impedindo-a de concluir as provas *in loco*.

Informações pouco claras

O caso **1370/2010/BEH** dizia respeito à alegada má administração na organização de um concurso geral destinado ao estabelecimento de



listas de reserva para a seleção de assistentes no setor dos edifícios. Por considerar que o teor da prova escrita que tinha realizado não correspondia ao especificado no aviso de concurso, o queixoso dirigiu-se ao EPSO, que insistiu que o teor das provas correspondia ao indicado no aviso. Após análise do texto do aviso de concurso, o Provedor de Justiça considerou que este não era suficientemente claro e emitiu, por isso, uma observação crítica.

Outras instituições, órgãos e organismos

Apesar de a maior parte das queixas relativas a questões de recrutamento visarem o EPSO, o Provedor de Justiça recebe ocasionalmente queixas contra outras instituições, muito frequentemente órgãos ou organismos criados há relativamente pouco tempo.

Em resposta ao inquérito de iniciativa própria **OI/3/2012/CK**, a Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) anunciou a sua nova política relativa aos processos de seleção e apresentou uma cópia das suas orientações revistas em matéria de recrutamento. De acordo com a política revista da ENISA, os candidatos são agora informados por correio eletrónico de cada etapa do processo. O inquérito fora aberto relativamente à política da ENISA de não responder aos pedidos de informação dos candidatos sobre os resultados dos processos de seleção.

O caso **1513/2010/VIK** dizia respeito à elegibilidade dos candidatos aprovados no processo de seleção CAST RELEX 2008 para agentes contratuais que desejassem candidatar-se a lugares vagos em instituições e organismos da UE. Neste caso, a queixosa tinha respondido a um convite à manifestação de interesse

lançado pela Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (AECEI). Esta agência rejeitou a sua candidatura por considerar que só os candidatos inscritos «na base de dados CAST normal» eram elegíveis para participar. O Provedor de Justiça observou que nada na redação do convite publicado sugeria que os candidatos que tinham sido incluídos na base de dados CAST RELEX não seriam elegíveis. A Comissão respondeu que, no início de 2012, decidiu autorizar o acesso de outras instituições e organismos da UE à base de dados CAST RELEX 2008. Além disso, o prazo de validade da lista de reserva em causa foi prolongado até 31 de dezembro de 2012.

O caso **1017/2010/MMN** dizia respeito ao processo de recrutamento para a Casa da História Europeia. Em resposta às alegações do queixoso, o Provedor de Justiça concordou que o Parlamento se tinha comprometido a publicar informações detalhadas sobre os procedimentos de seleção de agentes temporários e/ou contratuais no sítio Web do EPSO, ou pelo menos dera a entender que o faria. O incumprimento (efetivo ou aparente) desse compromisso por parte do Parlamento no caso em apreço configurava um caso de má administração. O Provedor de Justiça identificou também um conjunto de aspetos dos procedimentos do Parlamento que podiam ser melhorados e formulou três observações complementares.

No caso **328/2011/TN**, o queixoso alegava que o Centro Europeu de Prevenção e Controlo de Doenças (ECDC) não tinha aplicado de forma justa e adequada o processo de seleção relevante. O Provedor de Justiça identificou um conjunto de lacunas nos procedimentos. Em primeiro lugar, o Comité de Seleção decidira erradamente não ter em consideração a prova escrita. Em segundo lugar, a condição de que os candidatos

Queixas e inquéritos

tinham de obter uma pontuação mínima de 70 % nunca lhes fora comunicada. A ECDC também não informara devidamente os candidatos dos resultados do processo. O Provedor de Justiça congratulou-se com a resposta positiva do ECDC à sua proposta de solução amigável.

O caso **1167/2011/MMN** contra a Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (ESMA) dizia respeito à rejeição pela ESMA de uma candidatura a um cargo. Na sua resposta à conclusão do Provedor de que se tratava de um caso de má administração, a ESMA mostrou-se disposta a publicar um novo aviso de abertura de vaga, que era essencialmente idêntico ao que motivara a queixa. O queixoso indicou estar interessado em receber uma compensação. Considerou também que a publicação de um novo aviso de abertura de vaga não constituiria uma solução satisfatória devido às diferenças entre o novo projeto de aviso e o aviso original. Nesta perspetiva, a ESMA apresentou então um projeto de aviso de abertura de vaga revisto, que o queixoso voltou a rejeitar. O Provedor de Justiça encerrou o caso, observando que (i) o queixoso deixara claro que só aceitaria uma compensação financeira, (ii) a ESMA se prontificara a tomar medidas adequadas com vista a eliminar o caso de má administração, e (iii) o queixoso não tinha apresentado argumentos convincentes para justificar o motivo pelo qual se deveria dar preferência à compensação financeira.

O caso dizia **2017/2011/RT** dizia respeito ao facto de Comissão não ter fornecido uma explicação adequada para adiar a publicação dos resultados de um concurso. O Provedor considerou que o tempo que a Comissão demorara a publicar os resultados das provas de admissão fora excessivo. Além disso, a Comissão não havia apresentado motivos suficientes para adiar por dez

meses a publicação dos resultados. Finalmente, em momento algum desse período de dez meses a Comissão considerou adequado fornecer aos candidatos qualquer informação quanto à data em que previa publicar os resultados e quanto aos motivos do atraso.

O caso **1264/2012/VL** dizia respeito ao Instituto de Estudos de Tecnologia Prospetiva do Centro Comum de Investigação da Comissão (IPTS) e envolvia a alegada discriminação de um candidato a emprego que optara por não viajar de avião e que, em resultado disso, vira a sua entrevista de emprego cancelada e o seu pedido de reembolso do bilhete de comboio indeferido. Pouco tempo depois de o Provedor de Justiça ter solicitado um parecer à Comissão, o queixoso informou-o de que a Comissão decidira reembolsá-lo do montante do bilhete de comboio que tinha adquirido.

No caso **278/2011/RT**, o Provedor de Justiça considerou que a Agência de Execução da Rede Transeuropeia de Transportes (TEN-T EA) não explicara com exatidão o motivo pelo qual a carta de motivação da queixosa a tinha impedido de ser inscrita na lista restrita. O Provedor sugeriu que a TEN-T EA explicasse pormenorizadamente o motivo pelo qual a carta da queixosa fora considerada menos convincente do que as apresentadas pelos candidatos aprovados. Em resposta a esta sugestão, a TEN-T EA apresentou uma exposição circunstanciada dos motivos.

No caso **1425/2012/VIK**, o queixoso participara num processo de seleção organizado pela Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (Eurofound). Para apresentar a sua candidatura, tinha de preencher um formulário de inscrição e de o carregar no sistema. O queixoso alegou que não conseguiu apresentar



a sua candidatura na forma exigida pela Eurofound. A Eurofound não detetou qualquer incompatibilidade de *software*, como o queixoso havia sugerido, mas decidiu, a título de exceção, aceitar a sua candidatura depois de terminado o prazo. Sugeriu ainda que, caso continuasse a encontrar dificuldades com o envio do formulário em questão, o queixoso entrasse em contacto com um funcionário do seu serviço informático.

Questões políticas, institucionais e outras

Esta última rubrica abrange uma série de queixas apresentadas contra as instituições relativamente às suas atividades políticas ou ao seu funcionamento em geral.

Controlo no local²⁷

O caso **2676/2009/ANA** dizia respeito à conduta do OLAF durante um controlo no local. De acordo com o queixoso, o OLAF não observou os princípios e regras de boa administração em vigor e, conseqüentemente, violou os seus direitos. Na sequência do seu inquérito, que envolveu um pedido de informação às autoridades presentes no controlo em questão, o Provedor de Justiça considerou que, no quadro de um controlo no local, incumbe ao OLAF assegurar o esclarecimento cabal dos direitos e garantias processuais vigentes que assistem às partes envolvidas, e que no caso vertente o OLAF não o fez. Além disso, o comportamento dos agentes das instituições da UE deve reger-se pelas mais elevadas normas. Quando um cidadão alega que a conduta de um desses agentes não se pautou por tais normas, a instituição em causa deve poder fornecer uma explicação satisfatória refutando tais alegações.

O caso **2450/2008/BEH** dizia respeito ao papel de supervisão da Comissão num projeto de construção em Tirana. Especificamente, o queixoso alegou que a delegação da Comissão na Albânia não o tinha apoiado de forma adequada (i) nos seus esforços para assegurar que as obras do projeto eram executadas em conformidade com o contrato, e (ii) nos litígios que nesse sentido tivera com outras partes intervenientes no projeto. Na sequência de uma análise do processo, o Provedor de Justiça observou que o queixoso, que detinha uma responsabilidade chave no projeto, comunicara à Comissão casos de ameaças e intimidações de que fora alvo. A Comissão reconheceu a gravidade de tais ocorrências, que foram abordadas em duas reuniões. Tais diligências não estavam, contudo, à altura da reconhecida gravidade da situação, face à qual claramente se esperaria uma ação determinada por parte da Comissão. O Provedor de Justiça considerou também que a Comissão não fez uso dos poderes que lhe assistem para requerer a abertura de uma investigação destinada a apurar com rigor as circunstâncias de um acidente fatal em que um trabalhador perdeu a vida. Relativamente à alegação do queixoso de que a Comissão não o tinha apoiado nos seus esforços para garantir a conformidade com as disposições do contrato da obra, o inquérito do Provedor não revelou qualquer caso de má administração. No entanto, tendo em conta as competências e responsabilidades especiais do Tribunal de Contas Europeu no âmbito do controlo da utilização dos fundos da UE, o Provedor de Justiça convidou este Tribunal a analisar determinados aspetos do processo que o seu inquérito não tinha contemplado.

²⁷ Ver também o caso **512/2012/BEH** relativo à alegada inação da Comissão no que respeita à tomada de medidas adequadas tendentes a combater o aumento de mortalidade das abelhas. Este caso é descrito na secção 1.4 *supra*.

Queixas e inquéritos

O caso **814/2010/JF** dizia respeito à ausência de resposta da Comissão a pedidos de uma auditoria externa independente às Escolas Europeias, com especial incidência em questões relacionadas com o insucesso escolar e a gestão das escolas. O Provedor de Justiça entendeu que a resposta proposta pela Comissão parecia seguir uma sugestão apresentada pelo Parlamento, segundo a qual as Escolas Europeias deviam buscar inspiração nos melhores sistemas educativos do mundo, tal como identificados num estudo da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos (OCDE). No entender do Provedor, a participação nesse estudo não responderia de forma adequada ao pedido de uma auditoria externa independente formulado pelo queixoso.

O Provedor de Justiça abriu o inquérito de iniciativa própria **OI/14/2011/BEH** com o objetivo de promover as melhores práticas no que respeita à forma como as cantinas disponibilizadas pelas instituições e organismos da UE lidam com os alimentos não consumidos. À luz do seu inquérito, o Provedor concluiu que a exploração de possíveis modos de lidar com os alimentos não consumidos, de uma forma que seja simultaneamente económica e norteadada por considerações de ordem ética, constituiria um sinal concreto da preocupação da UE com as pessoas carenciadas. O Provedor congratulou-se com as iniciativas já postas em prática pelas instituições no sentido de evitar o desperdício de alimentos. Referiu ainda que deve ser dada preferência, na máxima medida possível, a utilizações eficazes dos recursos e, em particular, à utilização de alimentos não consumidos para consumo humano. O Provedor de Justiça observou que, entretanto, o Parlamento se debruçou sobre a questão e emitiu uma recomendação relevante.

Alegada discriminação

O caso **2650/2008/MMN** dizia respeito a uma alegada recusa da Agência Europeia de Medicamentos (AEM) de permitir uma alteração a uma autorização de introdução no mercado pelo procedimento centralizado detida por uma empresa farmacêutica. O Provedor de Justiça entendeu que a legislação em vigor permite inferir que incumbe ao titular de uma autorização de introdução no mercado garantir que os seus produtos se encontram devidamente rotulados quando os coloca no mercado. A opinião da AEM, segundo a qual o método de rotulagem proposto pelo queixoso não estava em conformidade com a legislação em vigor, pareceu correta. Relativamente à questão da discriminação, também suscitada pelo queixoso, o Provedor considerou que o titular de uma autorização de introdução no mercado e um importador paralelo não estão necessariamente na mesma situação. Além disso, até mesmo admitindo que a posição de ambos era comparável, o facto de a AEM poder ter indevidamente consentido que distribuidores paralelos incorressem em práticas de rotulagem ilícitas não conferiria ao queixoso o direito de obter o consentimento da AEM para essas mesmas práticas.

No caso **3419/2008/KM²⁸**, que dizia respeito ao facto de a Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) não traduzir os documentos de consulta (os chamados «avisos de proposta de alteração» (*notices of proposed amendment* (NPA))), o Provedor de Justiça observou que a EASA estava a dar passos úteis na direção certa. Especificamente, a Agência prometeu esclarecer no seu sítio Web que a tradução dos resumos dos NPA podia ser requerida, bem como publicar as traduções já disponíveis e prorrogar o prazo fixado para as consultas, quando necessário. O Provedor defendeu, contudo,

²⁸. Ver também caso **640/2011/AN** relativo à política linguística da Comissão em matéria de consultas públicas, que é descrito na secção 1.4 *supra*.



que era da máxima importância que os documentos de consulta estivessem disponíveis em todas as línguas oficiais e que a recomendação que fizera neste caso tinha tomado em devida consideração a necessidade de utilizar criteriosamente os fundos públicos. Criticou ainda a recusa da AESA de traduzir os avisos de alteração de proposta, ou pelo menos os respetivos resumos.

1.7 Queixas transferidas e aconselhamento

Em mais de 75 % dos casos tratados em 2012 (1 854), o Provedor de Justiça pôde ajudar o queixoso, abrindo um inquérito sobre o caso, transferindo-o para um organismo competente ou indicando-lhe a quem podia recorrer. As queixas que não são abrangidas pelo âmbito do mandato do Provedor de Justiça dizem geralmente respeito a alegadas violações do direito da UE pelos Estados-Membros. Um provedor nacional ou regional pertencente à Rede Europeia de Provedores de Justiça encontra-se em melhor posição para tratar muitos desses casos. A Comissão das Petições do Parlamento Europeu participa também ativamente na Rede, na qualidade de membro de pleno direito. Um dos objetivos desta Rede consiste em facilitar a rápida transferência de queixas para os provedores nacionais ou regionais competentes, para organismos semelhantes ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

No total, 60 % (1 467) das queixas tratadas pelo Provedor de Justiça Europeu em 2012 foram consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Desses casos, 740 eram abrangidos pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu. Como pode ver-se na figura 1.12, em 727 casos, o Provedor de Justiça transferiu a queixa²⁹ para um membro da Rede ou aconselhou o queixoso a contactar um membro da Rede. Assim, 664 queixas, incluindo os dois exemplos adiante referidos, foram transferidas ou remetidas para um provedor de justiça nacional ou regional, ou para organismos semelhantes, tendo 63 sido transferidas ou remetidas para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

No total, 60 % (1 467) das queixas tratadas pelo Provedor de Justiça Europeu em 2012 foram consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

29. As queixas só são transferidas com o consentimento prévio do queixoso.

Queixas e inquéritos

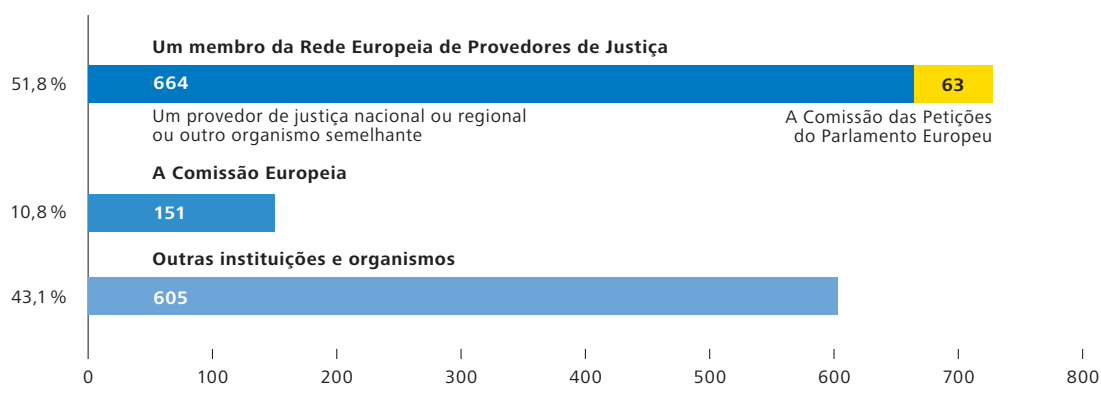
Queixa transferida para um provedor de justiça regional

Uma pessoa com deficiência residente em Itália pediu ajuda financeira às autoridades públicas para poder receber assistência permanente, o que lhe permitiria viver na sua própria casa, conforme previsto pela legislação italiana. As autoridades locais competentes responderam que só poderiam conceder-lhe uma quantia reduzida. Insatisfeita com esta resposta, a queixosa dirigiu-se ao Provedor de Justiça, que por sua vez transferiu o caso (caso **255/2012/CMV**) para o Provedor de Justiça Regional da Lombardia (Itália). Esta entidade informou subsequentemente o Provedor de Justiça Europeu de que as autoridades locais competentes tinham decidido atribuir à queixosa a totalidade do montante por ela solicitado.

Queixa transferida para um provedor de justiça nacional

Uma jovem romena de 12 anos residente em França comunicou que o seu pai, de nacionalidade romena, se encontrava preso na Roménia, quando ela vivia em França com a sua mãe e duas irmãs. A mãe estava gravemente doente. A jovem pediu ao Provedor de Justiça para ajudar o seu pai no sentido de transferir a sua sentença para França, para que ele pudesse estar mais perto da família, ou de «reduzir» a pena, para que ele pudesse regressar a casa. O Provedor de Justiça transferiu o caso (caso **522/2012/AN**) para o Defensor dos Direitos (Provedor de Justiça) francês, que por sua vez o encaminhou para o departamento do seu gabinete que se ocupa dos direitos da criança.

Figura 1.12: Queixas transferidas para outras instituições e organismos
Queixosos aconselhados a contactar outras instituições e organismos



Nota i: Os números incluem 95 queixas registadas perto do final de 2011 mas processadas em 2012. Não incluem 18 queixas registadas perto do final de 2012 que estavam ainda a ser analisadas no fim do ano, para determinar o tipo de ação a tomar.

Nota ii: Dado que, em alguns casos, o Provedor de Justiça prestou ao queixoso mais do que um tipo de aconselhamento, as percentagens atrás apresentadas totalizam mais de 100%.



Em alguns casos, o Provedor de Justiça pode considerar adequado transferir a queixa para a Comissão Europeia, para o SOLVIT, ou para o serviço «A sua Europa – Aconselhamento». O SOLVIT é uma rede criada pela Comissão para ajudar as pessoas confrontadas com obstáculos quando tentam exercer os seus direitos no mercado interno da União. «A sua Europa – Aconselhamento» é uma outra rede a nível da UE criada pela Comissão para ajudar e aconselhar os cidadãos sobre a sua vida, trabalho e circulação na UE. Antes de transferir a queixa ou de aconselhar o queixoso, os serviços do Provedor de Justiça esforçam-se por determinar que outra instituição ou organismo poderá prestar-lhe a ajuda mais adequada. Em 2012, o Provedor de Justiça transferiu 151 queixas para a Comissão³⁰ e 605 casos foram transferidos para outras instituições e organismos, incluindo o SOLVIT e o serviço «A sua Europa – Aconselhamento», bem como para provedores de justiça ou organismos especializados de tratamento de queixas dos Estados-Membros.

No total, como os exemplos a seguir demonstram, o Provedor de Justiça aconselhou o queixoso ou transferiu o caso em mais de 53 % dos casos tratados em 2012.

Queixosos aconselhados a contactar a Comissão Europeia

Uma cidadã maltesa apresentou uma queixa junto da Autoridade dos Serviços Financeiros de Malta (MFSA – o membro maltês da rede FIN-NET³¹), contra uma empresa de serviços financeiros em Malta. Insatisfeita com a resposta da MFSA, a queixosa dirigiu-se ao Provedor de Justiça, acabando por lhe solicitar que transferisse a -sua queixa (caso **1231/2012/CMV**) para a Comissão. O Provedor de Justiça transferiu a queixa para a Direção-Geral «Mercado Interno e Serviços» da Comissão. Na sua resposta à queixosa, a Comissão explicou que não tinha competência para tratar do caso e convidou-a a apresentar-lhe novos elementos suscetíveis de demonstrar que a MFSA aplica incorretamente as regras da UE.

Quando a Comissão não respondeu, pela segunda vez, a uma queixa por infração apresentada por um importador de cigarros italiano, este dirigiu-se ao Provedor de Justiça. Este contactou a Comissão (caso **1775/2012/ER**), que registou a referida queixa, respondeu às cartas do queixoso e acedeu ao seu pedido de se encontrar com ele. Durante essa reunião, e através de subsequentes trocas de correspondência, o importador de cigarros forneceu à Comissão informações, argumentos e documentos comprovativos adicionais. O Provedor de Justiça foi posteriormente informado pela Comissão e pela queixosa de que a instituição estava a trabalhar ativamente na queixa por infração apresentada pela queixosa.

³⁰. Este número inclui alguns casos em que uma queixa contra a Comissão foi declarada não admissível por não terem sido efetuadas as diligências administrativas adequadas antes de a queixa ser apresentada ao Provedor de Justiça.

³¹. A FIN-NET é uma rede europeia de resolução extrajudicial de litígios no setor dos serviços financeiros no Espaço Económico Europeu (Estados-Membros da UE e a Islândia, Liechtenstein e Noruega). Os membros da FIN-NET põem os consumidores envolvidos em litígios transfronteiras com prestadores de serviços financeiros em contacto com os mecanismos pertinentes e fornecem-lhes a informação necessária sobre os mesmos. A Comissão lançou a rede em 2001.

Queixas e inquéritos

Queixosos aconselhados a contactar o SOLVIT

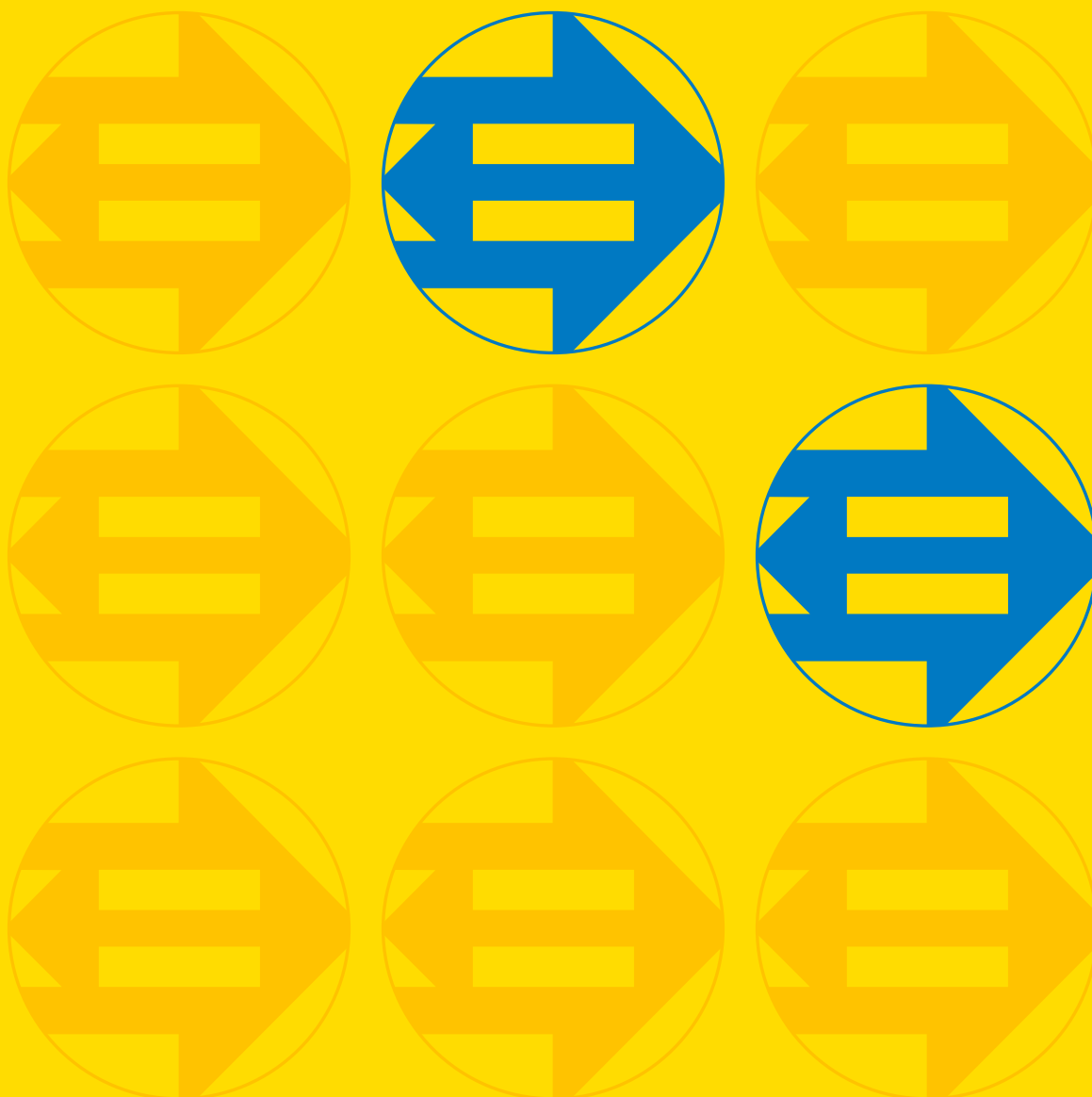
No caso **644/2012/MF**, uma cidadã de nacionalidade francesa apresentou uma queixa contra as autoridades públicas alemãs relacionada com o montante da sua pensão. A queixosa considerava que a pensão que recebia não era proporcional ao número de anos que tinha trabalhado e que as autoridades públicas alemãs não tinham calculado devidamente o respetivo montante. O Provedor de Justiça transferiu o caso para o centro do SOLVIT em França, que subsequentemente lhe comunicou a sua intenção de abrir um inquérito e de contactar as autoridades alemãs em causa a fim de resolver a questão.

Noutro caso (caso **1944/2012/HK**), uma cidadã de nacionalidade espanhola queixou-se de uma decisão do gabinete do Subsídio de Emprego e de Auxílio do Ministério do Emprego e das Pensões (DWP) do Reino Unido. A queixosa mudara-se de Espanha para o Reino Unido, onde trabalhou durante dois anos em regime de tempo parcial antes de lhe ter sido diagnosticado cancro e tuberculose. O DWP decidiu que ela não era considerada como habitualmente residente no país, pelo que não tinha direito ao subsídio de emprego e de auxílio. O Provedor transferiu o caso para o Centro do SOLVIT em Espanha.

Na era do Tratado de Lisboa, é fundamental que as instituições desenvolvam e cultivem uma cultura de serviço aos cidadãos e de respeito pelos seus direitos. A análise temática agora concluída procura fazer uma amostragem do alcance e da diversidade dos inquéritos do Provedor de Justiça ao longo de 2012. Apresenta, igualmente, os diversos meios à disposição do Provedor de Justiça para promover os princípios de uma cultura de serviço e para ajudar a fazer da Carta dos Direitos Fundamentais uma realidade na vida dos cidadãos. Os leitores que pretendam fazer uma análise mais aprofundada dos inquéritos podem visitar o sítio Web do Provedor de Justiça para aceder a resumos mais completos das suas decisões, assim como a decisões, projetos de recomendações e relatórios especiais.

2 Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes

O presente capítulo faz uma síntese das relações do Provedor de Justiça Europeu com as instituições da União Europeia, os seus homólogos provedores e outros intervenientes importantes durante o ano de 2012. Indica as reuniões e os seminários em que o Provedor de Justiça participou e outras atividades que empreendeu com o objetivo de promover a eficácia no tratamento das queixas, uma ampla partilha de boas práticas e a sensibilização dos vários intervenientes para a função do Provedor de Justiça.



Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes

2.1 Relações com instituições, órgãos e organismos da União Europeia¹

O Provedor de Justiça Europeu avista-se regularmente com membros e funcionários das instituições da UE para debater formas de melhorar a qualidade da administração, realçar a importância do bom tratamento das queixas e zelar por que seja dado um seguimento adequado às suas observações, recomendações e relatórios.

A Comissão Europeia

Tendo em conta que a Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça todos os anos, os seus serviços envidam esforços consideráveis para manter uma colaboração sistemática com os respetivos membros e funcionários desta instituição.

Durante o ano, P. Nikiforos Diamandouros teve reuniões com Maroš Šefčovič, vice-presidente da Comissão Europeia responsável pelas Relações Inter-institucionais e Administração.

Em 22 de março, P. Nikiforos Diamandouros trocou pontos de vista com os diretores-gerais da Comissão Europeia.

O Provedor de Justiça teve igualmente reuniões com Rytis Martikonis, diretor-geral adjunto da Tradução, e com Stephen Quest, diretor do Serviço de Gestão e Liquidação dos Direitos Individuais (PMO) da Comissão Europeia, tendo feito uma apresentação à equipa de gestão do PMO.

O Parlamento Europeu

O Provedor de Justiça apresentou o seu *Relatório Anual 2011* ao deputado Martin Schulz, Presidente do Parlamento Europeu, em 22 de maio, e à Comissão das Petições do Parlamento Europeu, em 19 de junho. O Parlamento debateu o relatório na sua sessão plenária de 25 de outubro, num debate liderado pela sua relatora, a deputada Erminia Mazzoni, presidente da Comissão das Petições.

Adicionalmente, P. Nikiforos Diamandouros apresentou o seu relatório especial (caso 2591/2010/GG) perante a Comissão das Petições em 19 de junho. Durante o ano, P. Nikiforos Diamandouros reuniu-se também com

O Provedor de Justiça apresentou o seu *Relatório Anual 2011* ao deputado Martin Schulz, Presidente do Parlamento Europeu, em 22 de maio.

Tendo em conta que a Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça todos os anos, os seus serviços envidam esforços consideráveis para manter uma colaboração sistemática com os respetivos membros e funcionários desta instituição.



1. Por razões de concisão, no presente relatório utiliza-se o termo «instituição» para designar o conjunto das instituições, órgãos e organismos da União Europeia.



Constantin Stratigakis, diretor-geral da DG Infraestruturas e Logística, e com Maria Panagiotou, co-presidente do Comité dos Assistentes Parlamentares.

Outras instituições

Em 2012, o Provedor de Justiça Europeu teve reuniões com o Presidente do Banco Central Europeu (BCE), Mario Draghi, com o Presidente do Banco Europeu de Investimento (BEI), Werner Hoyer, com o diretor do Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO), David Bearfield, e com a responsável pela proteção de dados do Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), Laraine Laudati.

Além disso, fez uma apresentação aos participantes no programa Erasmus para a Administração Pública, organizada pela Escola Europeia de Administração.

Agências

Ao longo de 2012, P. Nikiforos Diamandouros manteve contactos com as diversas agências da União Europeia, sempre com vista a realçar a importância de uma boa administração, um adequado tratamento das queixas e uma cultura de serviço.

Durante o ano, o Provedor de Justiça efetuou visitas ou reuniões com os diretores e os comités do pessoal das seguintes agências: FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, CERS, ENISA, Frontex e ECHA.

Para mais informações sobre o programa de visitas do Provedor de Justiça às agências da UE em 2012, que visam promover a boa administração e o intercâmbio de boas práticas entre as agências, consulte a subsecção intitulada «Queixas e inquéritos de iniciativa própria» na secção 1.1 do presente relatório.

2.2 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 da UE sejam tratadas com diligência e eficácia. Esta colaboração tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A Rede engloba atualmente 99 gabinetes em 35 países e inclui os provedores nacionais e regionais, bem como outros órgãos homólogos, dos Estados-Membros da União Europeia, dos países candidatos à adesão à UE e de outros países do Espaço Económico Europeu e/ou do espaço Schengen, assim como o Provedor de Justiça Europeu e a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

Um dos objetivos da Rede Europeia de Provedores de Justiça é facilitar a rápida transferência de queixas para o provedor ou órgão homólogo competente. Em 2012, em 727 casos, o Provedor de Justiça transferiu diretamente as queixas para um membro da Rede ou aconselhou os queixosos a contactarem um membro da mesma. Esta cooperação é descrita em maior pormenor no 1.º capítulo.

Igualmente relevante para o tratamento de queixas é o procedimento especial que permite aos provedores de justiça nacionais ou regionais solicitarem ao Provedor de Justiça Europeu uma resposta por escrito aos seus pedidos de informação sobre o direito da UE e sua interpretação, incluindo aqueles que surgem quando estão a tratar casos específicos. Em 2012, o Provedor de Justiça recebeu três pedidos de

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 da UE sejam tratadas com diligência e eficácia.

Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes

informação. O Provedor de Justiça da Irlanda apresentou um desses pedidos de informação relativamente a apoio ao desenvolvimento rural, enquanto os provedores de justiça regionais de Marches (Itália) e Veneto (Itália) apresentaram pedidos de informação sobre, respetivamente, livre circulação dos trabalhadores e seguros de saúde.

Com vista a ajudar os seus homólogos nacionais ou regionais a resolver as questões levantadas em todos estes casos, o Provedor de Justiça Europeu ou respondeu diretamente ao pedido de informação, ou solicitou à Comissão Europeia que o fizesse.

A Rede funciona como um mecanismo útil de intercâmbio de informação sobre legislação da UE e boas práticas, através de seminários, de um boletim informativo semestral e da Extranet enquanto espaço virtual de partilha documental e de debate eletrónico.

Entre os temas debatidos através da Extranet em 2012 contam-se o papel dos provedores de justiça na proteção e promoção dos direitos humanos e fundamentais, o poder dos provedores para iniciar um procedimento legal em relação a atos administrativos, sistemas

de gestão de queixas utilizados pelos provedores de justiça, a utilização das redes sociais pelos provedores de justiça para interagir com o público, a detenção de pessoas sob a influência do álcool em locais públicos, controlos de segurança em aeroportos, os direitos dos pacientes de aceder aos seus registos médicos e a demolição de edifícios construídos sem licença de construção.

De dois em dois anos, a Rede realiza seminários de provedores de justiça nacionais e regionais, organizados conjuntamente pelo Provedor de Justiça Europeu e por um homólogo nacional ou regional.

O Provedor de Justiça Europeu e os três provedores de justiça regionais da Bélgica coorganizaram o 8.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça. O seminário teve lugar em Bruxelas, de 14 a 16 de outubro de 2012. Participaram no Seminário provedores de justiça e funcionários de provedorias e órgãos similares dos seis Estados-Membros da UE onde existem essas instituições regionais, bem como da Suíça, e também representantes da Comissão das Petições do Parlamento Europeu.



O Provedor de Justiça Europeu e os três provedores de justiça regionais da Bélgica coorganizaram o 8.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça em Bruxelas, de 14 a 16 de outubro.



O 8.º Seminário de Ligação da Rede Europeia de Provedores de Justiça realizou-se em Estrasburgo, entre 24 e 26 de junho.



No Seminário debateram-se diversos temas, incluindo: as implicações para os provedores de justiça do aumento dos mecanismos internos de resolução de litígios; a comunicação com os cidadãos; a comunicação com as administrações; e o modo como os gabinetes das provedorias podem melhorar o serviço que prestam aos cidadãos. Os participantes do Seminário tiveram a honra de contar com a presença dos seguintes importantes oradores: Rainer Wieland, Vice-Presidente do Parlamento Europeu, Koen Lenaerts, Vice-Presidente do Tribunal de Justiça da UE e Luc Van den Brande, antigo Presidente do Comité das Regiões da UE.

O 8.º Seminário de Ligação da Rede Europeia de Provedores de Justiça realizou-se em Estrasburgo, de 24 a 26 de junho de 2012. Provedorias de um total de 26 países estiveram representadas por membros das suas equipas, como foi o caso do Parlamento Europeu, da Comissão Europeia e da Agência Europeia dos Direitos Fundamentais. Nas seis sessões do Seminário foi debatida a Iniciativa de Cidadania Europeia (ICE) e o direito de petição, o desenvolvimento de procedimentos para o tratamento de casos, a reestruturação das provedorias, o aumento da visibilidade da Rede e seus membros, o papel dos provedores de justiça na defesa dos direitos fundamentais, bem como o papel dos provedores de justiça na proteção das pessoas detidas.

Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes



O evento marcante de 2012 em termos de comunicação do Provedor de Justiça Europeu foi um seminário intitulado «*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*» (A Europa em crise: o desafio da conquista da confiança dos cidadãos). Martin Schulz, Presidente do Parlamento Europeu, Helle Thorning-Schmidt, Primeira-Ministra da Dinamarca e então Presidente do Conselho da UE foram dois dos oradores principais do seminário.

2.3 Relações com outros intervenientes

O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em velar por que qualquer pessoa ou organização que tenha um problema com as instituições da UE conheça o seu direito de apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça relativa a má administração. O Provedor de Justiça Europeu está ainda empenhado numa sensibilização de carácter mais geral sobre os seus esforços para promover a transparência, a responsabilidade e uma cultura de serviço na administração da UE.

Com efeito, o diálogo com as partes interessadas constitui uma prioridade-chave da estratégia do Provedor de Justiça para o mandato 2009-2014. Em 24 de abril, o Provedor de Justiça organizou um seminário interativo intitulado «*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*» (A Europa em crise: o desafio da conquista da confiança dos cidadãos). Este evento anual da primavera, que tem como alvo os cidadãos, associações, ONG, empresas, organizações da

sociedade civil, jornalistas, representações regionais e nacionais, representantes de outras instituições da UE, e outras pessoas interessadas, atraiu mais de 300 participantes. Os debates ao longo do evento centraram-se em medidas concretas que as instituições europeias e nacionais podem tomar para ganhar a confiança dos cidadãos. Os principais oradores foram: Martin Schulz, Presidente do Parlamento Europeu, Helle Thorning-Schmidt, Primeira-Ministra da Dinamarca e então Presidente do Conselho da UE, e José Manuel Durão Barroso, Presidente da Comissão Europeia. A correspondente da BBC na UE, Shirin Wheeler, presidiu ao evento.

Outro evento anual marcante no calendário temático do Provedor de Justiça é o Dia Internacional do Direito a Saber, no dia 28 de setembro. Em 2012, em cooperação com o Mecanismo de Gestão de Reclamações do BEI, o Provedor de Justiça foi anfitrião de outro seminário em Bruxelas, intitulado «*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*» (Dia Internacional do Direito a Saber – Transparência e responsabilização nos



Durante sua visita a Chipre, em setembro, o Provedor de Justiça Europeu avistou-se com o Presidente da República, Demetris Christofias.



bancos de desenvolvimento internacionais). Participaram no evento mais de 100 representantes de associações, ONG, empresas, organizações da sociedade civil, jornalistas, representações regionais e nacionais, e representantes de outras instituições da UE.

Além de se avistar com o Presidente Demetris Christofias, aquando da visita a Chipre, de 17 a 19 de setembro, o Provedor de Justiça também manteve reuniões com representantes da sociedade civil. Nelas, debateram a aplicação da legislação da UE e dos programas financiados pela UE, bem como os problemas que enfrentam ao lidar com as instituições da UE. Numa mesa redonda com jornalistas, P. Nikiforos Diamandouros, juntamente com a Provedora de Justiça cipriota, Eliza Savvidou, debateu a boa governação, o primado do Estado de direito, a transparência e a democracia. P. Nikiforos Diamandouros desenvolveu o tema das relações do Provedor de Justiça com os provedores nacionais. Estas reuniões tiveram lugar no Gabinete do Parlamento Europeu em Chipre. O Provedor de Justiça deu também

uma palestra na Universidade de Chipre, intitulada «*Good administration, accountability and the rule of law: the role of the ombudsman*» (Boa administração, responsabilização e o primado do Estado de Direito: o papel do Provedor de Justiça).

No contexto do processo que levou à criação de uma instituição parlamentar independente de provedoria na Turquia, o Provedor de Justiça Europeu participou num seminário organizado pelo Ministério da Justiça turco, em Istambul, em 26-27 de janeiro. Avistou-se igualmente com o Volkan Vural, antigo embaixador da Turquia e atualmente membro do Conselho da Federação dos Industriais e Empresários Turcos, a TÜSİAD, responsável pelos assuntos externos e pela conformidade com a legislação da UE, e com o Professor Dr Hasan Yaşar, Ministro-Adjunto para os Assuntos Europeus. Em ambas as reuniões, P. Nikiforos Diamandouros apresentou o papel do Provedor de Justiça Europeu e foi debatido o projeto de lei que cria uma instituição de provedoria de justiça na Turquia. O Provedor de Justiça foi um dos oradores do seminário.

Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes



Em 28 de setembro de 2012, o Provedor de Justiça Europeu, em cooperação com o Mecanismo de Gestão de Reclamações do BEI, foi anfitrião de um seminário em Bruxelas, intitulado «*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*» (Dia Internacional do Direito a Saber – Transparência e responsabilização nos bancos de desenvolvimento internacionais).

O Provedor de Justiça, em conjunto com o Comité Diretor da ReNEUAL², organizou em março, em Bruxelas, uma conferência intitulada «*Towards an EU administrative procedure law?*» (Rumo a um direito processual administrativo da UE?) para discutir os argumentos contra e a favor em matéria de direito processual administrativo da UE. A conferência atraiu mais de 100 participantes. O Provedor de Justiça foi um dos oradores, além de diversos professores do Comité Diretor da ReNEUAL e de representantes de instituições da UE.

Para promover a continuidade das sinergias com organismos dos direitos humanos, o Secretário-Geral do Provedor de Justiça Europeu, Ian Harden, representou o gabinete numa reunião organizada pela FRA, em outubro, em Viena. Os participantes debateram formas de «dar vida à Carta dos Direitos Fundamentais da UE». A designação de 2013 como Ano Europeu dos Cidadãos e o lançamento da primeira Iniciativa de Cidadania Europeia (ICE), em maio, proporcionaram um ambiente adequado para ações destinadas a reforçar a natureza e o conteúdo da cidadania europeia. Neste contexto,

a ONG designada *European Citizen Action Service (ECAS)*, ou Serviço de Ação dos Cidadãos Europeus, organizou em novembro, em Bruxelas, uma conferência intitulada «*Building the EU citizen pillar*» (Construindo o pilar do cidadão da UE). João Sant’Anna, diretor, representou o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. No mesmo mês, Gerhard Grill, diretor, representou o gabinete do Provedor de Justiça num seminário sobre o acesso a dados relativos a ensaios clínicos e a transparência, organizado pela EMA, em Londres.

No total, em 2012, o Provedor de Justiça e quadros superiores do seu gabinete apresentaram o trabalho por este desenvolvido em mais de 50 eventos e reuniões bilaterais com os principais intervenientes, nomeadamente, membros da comunidade jurídica, associações empresariais, grupos de reflexão, ONG, representantes das administrações regionais e locais, membros de grupos de pressão e grupos de interesses, académicos, representantes políticos de alto nível e funcionários públicos. Estas conferências, seminários e encontros tiveram lugar em Bruxelas e nos Estados-Membros.

2. *Research Network on EU Administrative Law* (Rede de Investigação sobre Direito Administrativo da UE). Rede que aborda a necessidade potencial e substancial de simplificação do direito administrativo da UE.



P. Nikiforos Diamandouros e quadros superiores do seu gabinete concederam mais de 30 entrevistas a jornalistas ao longo de 2012.



Em 2012, membros do pessoal do Provedor de Justiça fizeram 94 apresentações para 2 408 cidadãos de toda a UE e de países terceiros. Só da Alemanha vieram cerca de 55 % dos visitantes, seguindo-se a França, a Bélgica e a Dinamarca. Enquanto 20 % dos visitantes eram provenientes das instituições da UE, outros vieram de países tão distantes como o Canadá, a China e a Etiópia. Embora as limitações de recursos restrinjam o número de apresentações que é possível realizar por ano, o Provedor de Justiça procura, sempre que possível, aceitar os convites e pedidos das partes interessadas.

Durante o ano de 2012, entre as principais atividades mediáticas do Provedor de Justiça, contou-se a conferência de imprensa sobre o seu *Relatório Anual 2011*, que teve lugar em Bruxelas, em maio. P. Nikiforos Diamandouros e quadros superiores do seu gabinete concederam ainda mais de 30 entrevistas a jornalistas da imprensa escrita, televisão e rádio, bem como da imprensa eletrónica. O gabinete do Provedor de Justiça emitiu 18 comunicados de imprensa ao longo do ano, visando temas como, nomeadamente, queixas em matéria de transparência envolvendo a EMA, a política linguística

restritiva adotada pela Comissão em consultas públicas, o seu Sistema de Alerta Precoce e as suas ações para combater o aumento da mortalidade das abelhas. Foram ainda publicados na imprensa escrita e eletrónica mais de 1 700 artigos sobre o trabalho do Provedor de Justiça Europeu.

Ao longo do ano, o sítio Web do Provedor de Justiça foi regularmente atualizado com decisões, sumários de casos, comunicados de imprensa, informações sobre eventos próximos, conteúdo audiovisual, publicações e outros documentos. Foi adicionado um capítulo «Estratégia» à secção «Recursos» do sítio Web. Aí se apresenta, entre outros, a Estratégia do Provedor de Justiça para o mandato, Planos de Gestão Anuais e Relatórios Anuais de Atividades. Foi igualmente criada uma secção para uma nova publicação intitulada *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies* (Guia do Provedor de Justiça Europeu para reclamações – uma publicação para o pessoal das instituições, órgãos e organismos da UE).

Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes

No outono de 2012, o Provedor de Justiça lançou um mecanismo de *feedback* anónimo, em que todos os queixosos que apresentaram as suas queixas através do sítio Web são convidados a responder a uma série de perguntas, depois de o seu caso ter sido encerrado. Os resultados do inquérito vão permitir ao Provedor de Justiça melhorar continuamente o serviço que presta aos queixosos.

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2012, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por mais de 310 000 visitantes singulares que, no seu conjunto, visualizaram mais de 6,2 milhões de páginas.

De 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2012, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por mais de 310 000 visitantes singulares que, no seu conjunto, visualizaram mais de 6,2 milhões de páginas. O maior número de visitantes era originário do Luxemburgo, seguindo-se a Espanha, a Bélgica, a Polónia, os Países Baixos e a França. O guia interativo voltou a ser a característica mais popular do sítio Web do Provedor de Justiça. Esta importante ferramenta visa ajudar as pessoas a identificar o organismo mais indicado para apresentarem as suas queixas. Em 2012, mais de 19 000 pessoas solicitaram e receberam aconselhamento do Provedor de Justiça através do guia interativo.

Em 2012, o Provedor de Justiça decidiu alargar o âmbito e alcance das suas atividades de comunicação, desenvolvendo a sua utilização das redes sociais. No evento de primavera do Provedor de Justiça, em 24 de abril, as redes sociais foram, pela primeira vez, parte integrante de uma atividade do Provedor: os debates foram transmitidos em direto via *webstream* em três línguas, e um *feed* do Twitter com comentários do público foi projetado em direto na sala. A rede WiFi foi disponibilizada a todos os participantes, de modo a facilitar a interação entre eles, dentro e fora da

sala. Perguntas e comentários do público em linha foram ativamente introduzidas no debate que decorria na sala, com todos os oradores a responderem a perguntas e comentários recebidos através do Twitter.

Um funcionário especializado em redes sociais juntou-se à equipa em julho e, durante o verão, o Provedor de Justiça criou a sua página da empresa no LinkedIn. Em 10 de setembro, foi aberto o canal YouTube do Provedor de Justiça e o vídeo intitulado «Emaranhado na administração da UE?» foi publicado em 23 línguas. Além disso, iniciaram-se os trabalhos para assegurar a distribuição, tão alargada quanto possível, do vídeo através dos vários canais de comunicação em linha. Até ao final de 2012, o vídeo foi visto mais de 19 900 vezes no portal audiovisual da Comissão Europeia e no canal YouTube do Provedor de Justiça. Em 11 de outubro, a instituição do Provedor de Justiça abriu a sua conta oficial no Twitter.



2.4 Os direitos das pessoas com deficiência³

A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD) entrou em vigor para a UE em 22 de janeiro de 2011. A CDPD dá origem a duas áreas principais de atuação do Provedor de Justiça, a saber:

Aplicar a CDPDm a nível interno

Cada instituição, órgão e organismo da União Europeia, incluindo o Provedor de Justiça, deve, no desempenho das suas funções, dar cumprimento à CDPD. Para esse efeito, o Provedor de Justiça pretende:

- Melhorar a acessibilidade do seu sítio Web e publicações, bem como dos seus novos escritórios em Bruxelas;
- Sensibilizar a sua equipa, por exemplo, através de artigos no boletim interno; e
- Participar no comité interinstitucional relevante da UE – o *Comité de préparation pour les affaires sociales* (Comité de preparação para os assuntos sociais) – que está incumbido de estudar a possibilidade de harmonizar a aplicação da CDPD na administração da UE.

Participar na estrutura prevista no artigo 33.º, n.º 2, da CDPD

O artigo 33.º, n.º 2, da CDPD vincula os Estados Partes a designar ou criar dentro de cada Estado uma estrutura que inclua um ou vários mecanismos independentes destinados a «promover, proteger e monitorizar» a implementação da convenção (CDPD). Em 29 de outubro de 2012, o Conselho da UE subscreveu

a proposta da Comissão relativa à criação de uma Estrutura da UE, incluindo o Provedor de Justiça, em conjunto com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, a Agência dos Direitos Fundamentais, a Comissão e o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência. Teve lugar em 23 de janeiro de 2013, em Bruxelas, a reunião constituinte dessa Estrutura.

Existem três dimensões distintas para as tarefas a realizar através da Estrutura, a saber:

Proteger

O Provedor de Justiça Europeu chama as instituições da UE a prestar contas neste domínio, através da investigação de queixas e da realização de inquéritos de iniciativa própria. O dever que o Provedor de Justiça tem de investigar e elaborar relatórios sobre as queixas será fundamental para os esforços da UE no sentido de proteger os direitos consignados na CDPD, assegurando que as próprias instituições cumpram a sua obrigação de respeitar esses mesmos direitos. Os indivíduos que consideram que uma instituição da UE não está a agir de acordo com a CDPD têm o direito de recorrer ao Provedor de Justiça para procurar obter reparação.

Por exemplo, em fevereiro de 2012, o Provedor de Justiça abriu o inquérito (2455/2011/JF) relativamente a uma queixa alegando que: (i) o sítio Web do EPSO não era de fácil utilização por pessoas com deficiência visual e que: (ii) o EPSO não dispõe de uma política clara e coerente face aos candidatos portadores de deficiência visual. Na carta em que comunicava ao EPSO a abertura do inquérito, o Provedor de Justiça chamava

³ O Provedor de Justiça passará a utilizar este relatório para informar os cidadãos, numa base anual, sobre as suas atividades no domínio dos direitos das pessoas com deficiência.

Relações com instituições, provedores de justiça e outros intervenientes

a atenção para a CDPD e solicitava ao EPSO que a tivesse em consideração ao dar a sua resposta. O inquérito do Provedor de Justiça está a decorrer.

Podem ser apresentadas queixas ao Provedor de Justiça não apenas relativamente à aplicação da Convenção a nível das instituições da UE, mas também sobre o modo como a Comissão desempenha o seu papel ao fazer aplicar a legislação pertinente da UE face aos Estados-Membros.

Promover

Para promover a aplicação da CDPD, o Provedor de Justiça prosseguirá o seu trabalho de forma proactiva e numa perspectiva de informar os cidadãos e os funcionários da UE acerca dos seus respetivos direitos e deveres, bem como de identificar e dar relevo às boas práticas administrativas. Em 2012, o Provedor de Justiça e o seu pessoal participaram numa série de reuniões, tendo como tema central os direitos das pessoas com deficiência. Além disso, este capítulo dedicado às pessoas com deficiência foi adicionado ao *Relatório Anual 2012*.

Monitorizar

O Provedor de Justiça pode, através de inquéritos de iniciativa própria, participar na monitorização pró-ativa das atividades da administração da UE. Embora não faça parte da função do Provedor de Justiça estar sistematicamente a monitorizar a atividade legislativa, o Provedor de Justiça escreveu ao Presidente do Parlamento Europeu, em fevereiro de 2012, relativamente à revisão em curso do Estatuto dos Funcionários da UE. No entender do Provedor de Justiça, o processo legislativo para a revisão do referido Estatuto oferece uma

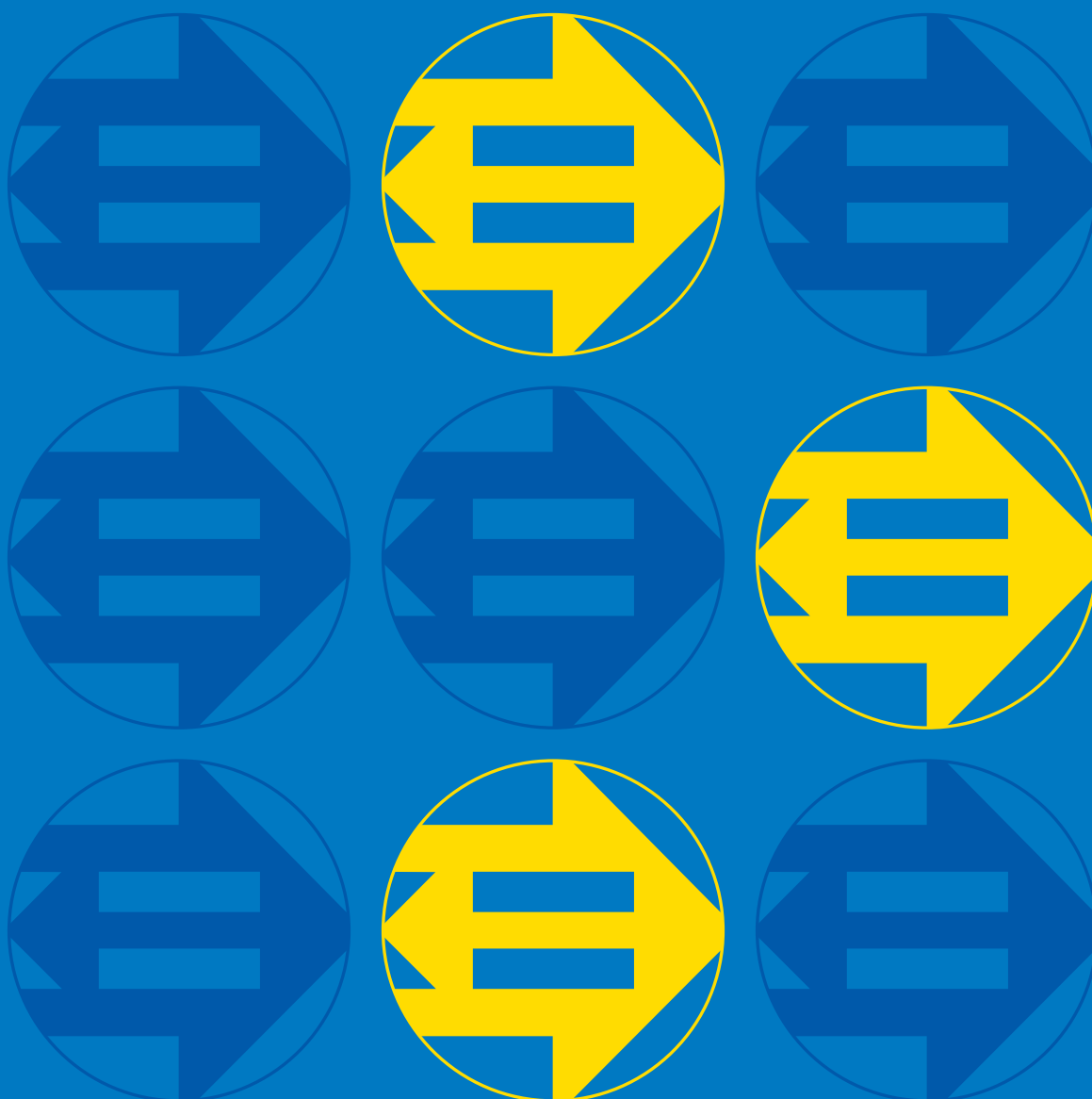
oportunidade preciosa para garantir que a administração da UE está ciente das suas responsabilidades no que diz respeito aos direitos das pessoas com deficiência.

Conforme descrito na secção 2.2 do presente relatório, a Rede Europeia de Provedores de Justiça ajuda o Provedor de Justiça Europeu a trabalhar numa relação de proximidade com os provedores nacionais e regionais dos Estados-Membros. Com o objetivo de identificar e partilhar as melhores práticas no domínio dos direitos das pessoas com deficiência, o Provedor de Justiça Europeu irá utilizar as ferramentas de comunicação da Rede para lançar um intercâmbio de informações com os provedores nacionais e regionais sobre todos os aspetos da aplicação da CDPD acima referidos.

Durante o ano de 2013, o Provedor de Justiça Europeu tenciona igualmente consultar os restantes membros da Estrutura da UE prevista no artigo 33.º, n.º 2, tendo em vista o desenvolvimento de um programa de trabalho plurianual, baseado na análise de necessidades e recursos disponíveis, definindo o seu papel na promoção e monitorização da implementação da CDPD a nível das instituições da UE.

3 Recursos

O presente capítulo oferece uma perspectiva geral dos recursos colocados à disposição da instituição do Provedor de Justiça em 2012. Descreve brevemente a estrutura dos serviços e os esforços efetuados para facilitar o fluxo de informação fácil entre o pessoal e promover oportunidades de evolução profissional. A segunda parte do capítulo é dedicada ao orçamento do Provedor de Justiça e a parte final diz respeito à utilização dos recursos da instituição.



Recursos

3.1 Pessoal

A instituição conta com o apoio de pessoal altamente qualificado e multilingue, para que possa realizar adequadamente as tarefas que lhe são atribuídas pelo Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, ou seja, assegurar o tratamento das queixas sobre má administração nas 23 línguas oficiais da UE e sensibilizar os cidadãos para o trabalho do Provedor de Justiça. Reuniões de pessoal com carácter regular, combinadas com um retiro anual, ajudam a manter toda a equipa informada dos acontecimentos na provedoria e incentivam o pessoal a refletir sobre o contributo do seu trabalho para a realização dos objetivos da instituição, tal como enunciado na sua declaração de missão.

Retiro e reuniões do pessoal

Os retiros do pessoal do Provedor de Justiça Europeu são uma parte integrante do planeamento estratégico do Provedor de Justiça, funcionando como um fórum que proporciona inspiração e orientações úteis para a definição de políticas. Estes retiros fazem parte de um ciclo anual de eventos que dão ao pessoal e aos estagiários a oportunidade de refletirem e trocarem pontos de vista sobre determinados temas diretamente relacionados com o trabalho e as atividades da instituição. O seu objetivo é ajudar a reforçar e aprofundar a capacidade de reflexão do pessoal para melhor compreender e interiorizar os valores e a missão da instituição e contribuir para o seu eficaz desempenho.

Pelo segundo ano consecutivo, o retiro do pessoal realizou-se entre 28 e 30 de março de 2012 em Bad Herrenalb, Alemanha. Para uma das sessões, o Provedor

de Justiça convidou formadores da Escola Europeia de Administração, que organizaram atividades de formação de espírito de equipa para o pessoal, tendo em vista a exploração das potenciais sinergias para um trabalho de equipa eficaz.

O Provedor de Justiça convoca igualmente reuniões periódicas do pessoal com vista a garantir uma boa circulação de informações entre os seus membros. Além disso, os membros do pessoal participam em sessões de formação internas e externas destinadas a promover o seu desenvolvimento profissional. Em termos de formação interna, os membros do pessoal participaram, entre outras, numa sessão sobre ética e boa conduta, e noutra sobre a utilização do inglês simples.

O Provedor de Justiça e a sua equipa

O quadro de pessoal do Provedor de Justiça contou em 2012 com 66 postos de trabalho. No final do ano, os serviços do Provedor de Justiça apresentavam a seguinte estrutura:

Provedor de Justiça Europeu: P. Nikiforos Diamandouros

Gabinete do Provedor de Justiça

Chefe de Gabinete:
Zina Assimakopoulou

Secretariado-Geral

Secretário-Geral:
Ian Harden

Unidade Comunicação

Chefe de Unidade: Ben Hagard

Para uma das sessões, o Provedor de Justiça convidou formadores da Escola Europeia de Administração, que organizaram atividades de formação de espírito de equipa para o pessoal, tendo em vista a exploração das potenciais sinergias para um trabalho de equipa eficaz.



O Provedor de Justiça convoca reuniões periódicas do pessoal com vista a garantir uma boa circulação de informações entre os seus e promover oportunidades de evolução profissional. O pessoal do Provedor de Justiça reuniu-se em Estrasburgo, em julho e dezembro, para tomar conhecimento dos acontecimentos mais recentes a nível administrativo, jurídico e político com impacto na instituição.

Direção A

Diretor:

João Sant'Anna

Unidade Queixas e Inquéritos 1

Chefe de Unidade:

Marta Hirsch-Ziembińska

Unidade Queixas e Inquéritos 2

Chefe de Unidade:

Fergal Ó Regan

Serviço de Registo

Chefe do Serviço de Registo:

Peter Bonnor

Direção B

Diretor:

Gerhard Grill

Unidade Queixas e Inquéritos 3

Chefe de Unidade:

Lambros Papadias

Unidade Queixas e Inquéritos 4

Chefe de Unidade em exercício:

Bernhard Hofstötter

Unidade Pessoal, Administração e Orçamento

Chefe de Unidade:

Lóïc Julien

Responsável pela Proteção de Dados

Rosita Agnew

No sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>) está disponível, nas 23 línguas oficiais da UE, uma lista completa e atualizada do pessoal, assim como informação pormenorizada sobre a estrutura dos serviços do Provedor de Justiça e as atribuições de cada secção. Se pretender uma versão impressa da lista, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu.

Recursos

3.2 Orçamento

O orçamento em 2012

A partir de 1 de janeiro de 2000, o orçamento do Provedor de Justiça passou a constituir uma secção independente do orçamento da União Europeia (atual secção VIII)¹. Está dividido em três títulos. O Título 1 inclui os vencimentos, os subsídios e outras despesas de pessoal. O Título 2 abrange as despesas com edifícios, mobiliário, equipamentos e despesas de funcionamento diversas. O Título 3 contém as despesas resultantes das funções gerais desempenhadas pela instituição.

Em 2012, as dotações orçamentadas ascenderam a 9 516 500 EUR.

Controlo orçamental

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos, o auditor interno do Provedor de Justiça, Robert Galvin, realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras da provedoria.

À semelhança de outras instituições da União Europeia, a instituição do Provedor de Justiça também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

Cooperação interinstitucional

Com vista a assegurar a melhor utilização possível dos recursos e evitar a duplicação desnecessária de pessoal, o Provedor de Justiça coopera com outras instituições da UE, sempre que possível. Embora os serviços assim prestados sejam, como é óbvio, faturados ao Provedor de Justiça Europeu, esta cooperação permitiu realizar poupanças significativas a nível do orçamento da UE. O Provedor de Justiça coopera, em particular, com:

- o Parlamento Europeu, no que se refere à auditoria interna e contabilidade, assim como serviços técnicos, designadamente edifícios, informática, comunicações, serviços médicos, formação, tradução e interpretação;
- o Serviço das Publicações Oficiais da União Europeia em vários aspetos das publicações;
- o Serviço de Gestão e Liquidação dos Direitos Individuais (PMO) da União Europeia, no que se refere às pensões e outros aspetos relacionados com a cessação de serviço dos funcionários e agentes; e
- o Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, que fornece muitas das traduções de que o Provedor de Justiça necessita para o seu trabalho em prol dos cidadãos.

¹. Regulamento (CE, CECA, Euratom) n.º 2673/1999 do Conselho, de 13 de dezembro de 1999, que altera o Regulamento Financeiro, de 21 de dezembro de 1977, aplicável ao orçamento geral das Comunidades Europeias; JO L 326 de 18.12.1999, p. 1.



3.3 Utilização dos recursos

Todos os anos, o Provedor de Justiça adota um Plano de Gestão Anual (PGA), que identifica as ações concretas que o seu gabinete tem de empreender para cumprir as prioridades da instituição. O PGA contém indicadores-chave de desempenho (ICD) para avaliar os progressos realizados no cumprimento destes objetivos. O Provedor de Justiça também adota anualmente um Relatório Anual de Atividade (RAA), que apresenta os resultados das operações relativas aos objetivos estabelecidos no PGA, os riscos associados às operações, a utilização dada aos recursos à disposição do Provedor de Justiça e a eficiência e eficácia do sistema de controlo interno da instituição.

No início de 2012, o Provedor de Justiça publicou, no seu sítio Web, o PGA, o RAA e o painel de avaliação anual dos resultados alcançados em relação aos ICD para 2011.



Como contactar o Provedor de Justiça Europeu

Por correio

Provedor de Justiça Europeu
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Por telefone

+33 (0)3 88 17 23 13

Por fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Por correio electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Internet

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

O *Relatório Annual* é publicado na Internet,
no seguinte endereço:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Serviço das Publicações

© União Europeia, 2013

Todas as fotografias © União Europeia, salvo indicação em contrário.

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 978-92-9212-493-9 . ISSN 1680-3884 . doi:10.2869/17225 . QK-AA-13-001-PT-C

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.

