



Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual •

2013

Provedor de Justiça Europeu





Índice

Introdução	4
1 2013 num relance	6
2 Quantas queixas?	7
3 Contra quem?	10
4 Por que motivo?	11
5 Resultados alcançados	12
6 Temas principais	15
6.1 Transparência	15
6.2 Questões éticas	17
6.3 Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia	20
6.4 Projetos e programas financiados pela UE	22
6.5 Direitos fundamentais	23
6.6 Cultura de serviço	25
7 Como tratamos os casos	27
8 Cumprimento das propostas do Provedor de Justiça	29
9 Relações com as instituições da UE	30
9.1 Parlamento Europeu	30
9.2 Comissão Europeia	31
9.3 Agências da UE	31
9.4 A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência	32
10 Relações com redes	33
11 Recursos	35
11.1 Orçamento	35
11.2 Utilização dos recursos	35
11.3 A equipa por detrás da Provedora de Justiça	36
Como contactar a Provedora de Justiça Europeia	37



Introdução



Vídeo de apresentação do Relatório da Provedora de Justiça Europeia 2013 por Emily O'Reilly. <http://europa.eu/!vm67nf>



A Provedora de Justiça Europeia, Emily O'Reilly, presta juramento perante o Tribunal de Justiça da União Europeia na sua cerimónia de tomada de posse, em 30 de setembro de 2013. <http://europa.eu/!vM47Rm>

Tenho a honra de apresentar o nosso Relatório Anual de 2013.

Claro que se tratou de um ano de transição para a instituição do Provedor de Justiça Europeu, com a saída do professor P. Nikiforos Diamandouros e a minha eleição pelo Parlamento Europeu. Em 30 de setembro tive a honra de prestar o meu juramento de tomada de posse.

Com este juramento, assumi uma responsabilidade que me exigirá estar à altura e dar continuidade aos importantes legados deixados pelos meus dois antecessores, Jacob Söderman e Nikiforos Diamandouros.



Eleição para o cargo de Provedor de Justiça Europeu 2013
As eleições tiveram lugar em 2 e 3 de julho durante o período de sessões plenárias do PE em Estrasburgo. As audições por parte da Comissão das Petições do Parlamento tiveram lugar em 18 de junho. Apresentaram-se seis candidatos, a saber: três deputados do PE, dois Provedores de Justiça nacionais, da Irlanda e dos Países Baixos, e um candidato do Conselho da Europa.



Roberta Metsola, deputada ao PE
Congratulo-me com os elogios manifestados pela totalidade do espectro político a P. Nikiforos Diamandouros, Provedor de Justiça Europeu, pelos 10 anos de trabalho árduo que desenvolveu e pelos progressos alcançados.

O sr. Söderman foi responsável por edificar a nova instituição e integrá-la profundamente na vida política europeia e numa cidadania europeia que começou a afirmar-se após o Tratado de Maastricht, há vinte anos.

O professor Diamandouros assumiu o cargo no preciso momento em que a União Europeia sofreu a grande expansão resultante da adesão de dez novos Estados-Membros, com todas as oportunidades e desafios próprios desse período. Tenho o dever de pagar um sentido tributo ao sr. Diamandouros por toda a ajuda e apoio que me prestou durante a fase de transição.



Agora, como terceiro titular do cargo de Provedor de Justiça Europeu, assumi esta responsabilidade numa conjuntura de grande turbulência na Europa.

Um dos papéis fundamentais da Provedora de Justiça Europeia é dar visibilidade às preocupações dos cidadãos e contribuir para eliminar o largo fosso que os separa das instituições da União.

Como Provedora de Justiça Europeia, não me furtarei ao meu dever de ajudar os cidadãos e residentes da Europa a reivindicarem as instituições europeias como suas.

Na prossecução deste objetivo, colaborarei estreitamente com o Parlamento Europeu, com os provedores de justiça nacionais e regionais, e com toda a «família» de provedores de justiça.

O meu trabalho será norteado pela jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, que estabelece o quadro em cujo âmbito a Provedora de Justiça Europeia promove o Estado de Direito na União Europeia. Serei igualmente orientada pelos princípios de boa administração e serviço público.

O meu objetivo máximo é contribuir para reforçar as estruturas e instituições de responsabilidade e transparência a nível europeu, a fim de melhorar a qualidade da democracia na União Europeia.

Espero que o meu primeiro Relatório Anual seja do seu agrado. Reformulámos o modelo anterior de modo a refletir o meu desejo de tornar esta instituição tão acessível e fácil de utilizar quanto possível.

Para uma análise mais pormenorizada dos principais casos de 2013, consulte [Boa administração na prática: as decisões da Provedora de Justiça Europeia em 2013](#).













Estrasburgo, 31 de março de 2014

Emily O'Reilly



1 • 2013 num relance

O ano de 2013 teve grande significado para a instituição do Provedor de Justiça: uma nova Provedora de Justiça Europeia foi eleita e assumiu funções, colocando a instituição num novo rumo que lhe permitirá ter mais impacto, visibilidade e relevância. Indicamos seguidamente alguns dos principais acontecimentos desse ano:

<p>Janeiro Diálogo da Comissão com grupos não religiosos</p>	<p>Fevereiro Abertura do inquérito «portas giratórias»</p>	<p>Março Comissão divulga documentos sobre autoexclusão do Reino Unido</p>	<p>Abril Evento «Esta é a nossa Europa»</p>
			
<p>Maiço Provedor de Justiça apresenta Relatório Anual</p>	<p>Junho Provedor de Justiça resolve litígio de 93 000 EUR</p>	<p>Julho Eleição da nova Provedora de Justiça</p>	<p>Agosto Abertura do inquérito sobre as agências da UE</p>
			
<p>Setembro Seminário da Rede Europeia de Provedores de Justiça</p>	<p>Outubro Tomada de posse da nova Provedora de Justiça</p>	<p>Novembro Relatório sobre os Direitos Fundamentais da Frontex</p>	<p>Dezembro Comissão abre inquérito sobre o futebol espanhol</p>
			



2 • Quantas queixas?

23 245

Cidadãos auxiliados pela
Provedora de Justiça
Europeia em 2013



19 418

Indicações dadas através
do Guia Interativo
publicado no sítio *web*
da Provedora
de Justiça

2 420

Queixas registadas
em 2013

1 407

Pedidos de informação
respondidos pelos serviços
da Provedora de Justiça

9

Inquéritos
de iniciativa
própria
abertos

20

Inquéritos
de iniciativa própria
encerrados

341

Inquéritos abertos com
base em queixas

441

Inquéritos baseados
em queixas encerrados

350

Inquéritos abertos pela
Provedora de Justiça
Europeia em 2013

461

Inquéritos encerrados
pela Provedora de Justiça
Europeia em 2013



441

Origem das queixas conducentes a inquéritos encerrados pela Provedora de Justiça Europeia em 2013



Origem nacional das queixas registadas e dos inquéritos abertos pela Provedora de Justiça Europeia em 2013

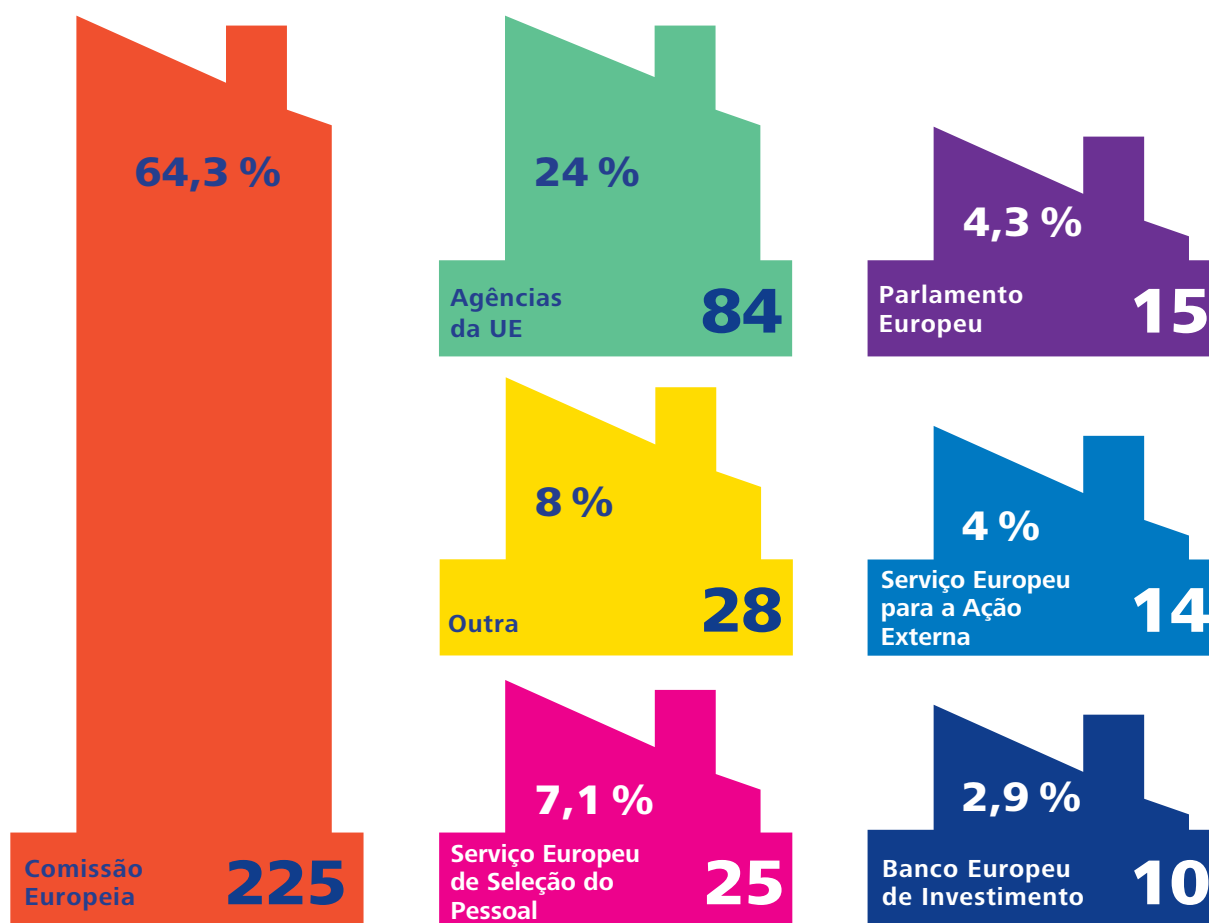




3 • Contra quem?

350

Os inquéritos realizados pela Provedora de Justiça Europeia em 2013 visaram as seguintes instituições



Nota 1: Em 2013, a Provedora de Justiça Europeia abriu dois inquéritos de iniciativa própria envolvendo mais de uma instituição.

As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

Nota 2: Em 2013, a Provedora de Justiça Europeia abriu oito inquéritos na sequência de uma queixa que envolvia mais de uma instituição.

As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.



4 • Por que motivo?

Temas dos inquéritos encerrados pela Provedora de Justiça Europeia em 2013

Pedidos de informação e acesso a documentos (transparência)



A Comissão como guardiã dos Tratados (1)



Questões políticas e institucionais (2)



Administração e Estatuto dos Funcionários



Concursos e processos de seleção (incluindo estagiários)



Adjudicação de contratos ou atribuição de subvenções



Execução de contratos



Nota: Em alguns casos, a Provedora de Justiça encerrou inquéritos que envolviam dois ou mais temas. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

1. O artigo 17.º do Tratado da União Europeia (TUE) dispõe que a Comissão «vela pela aplicação dos Tratados, bem como das medidas adotadas pelas instituições por força destes».

2. Esta rubrica abrange uma série de queixas apresentadas contra as instituições no que respeita às suas atividades políticas ou ao seu funcionamento em geral.



5 • Resultados alcançados



Resultados dos inquéritos encerrados pela Provedora de Justiça Europeia em 2013

Resolvidos pela instituição ou solução amigável acordada

118 25,6%

Não se justificava a prossecução do inquérito

202 43,8%

Inexistência de má administração

120 26%

Má administração detetada

50 10,8%

Outro

19 4,1%

Nota: Em alguns casos, a Provedora de Justiça encerrou inquéritos baseados em dois ou mais motivos. As percentagens acima referidas totalizam, por isso, mais de 100%.

Inquéritos em que a Provedora de Justiça detetou a existência de má administração em 2013

Observações críticas dirigidas à instituição

40 80 %

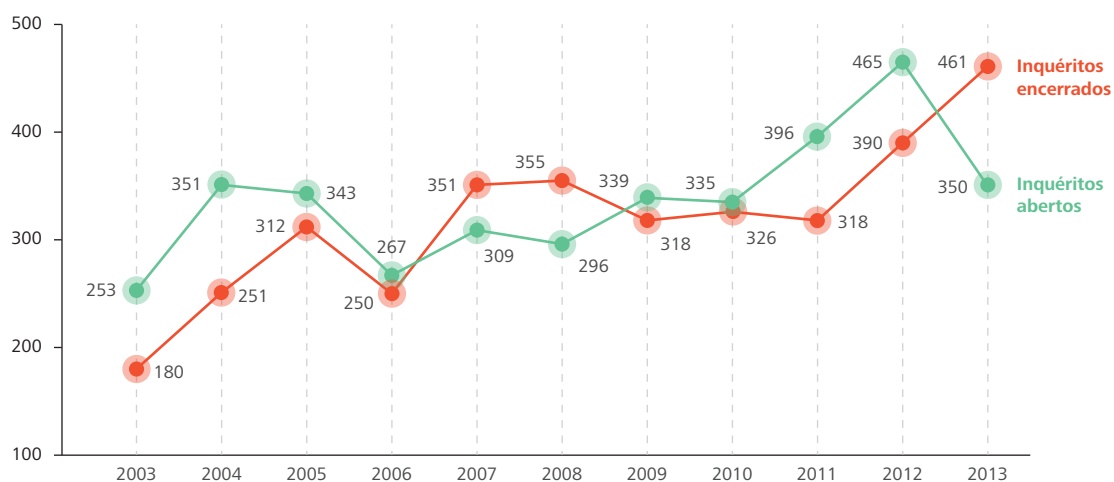
Projetos de recomendação total ou parcialmente aceites pela instituição

9 18 %

Relatório especial

1 2 %

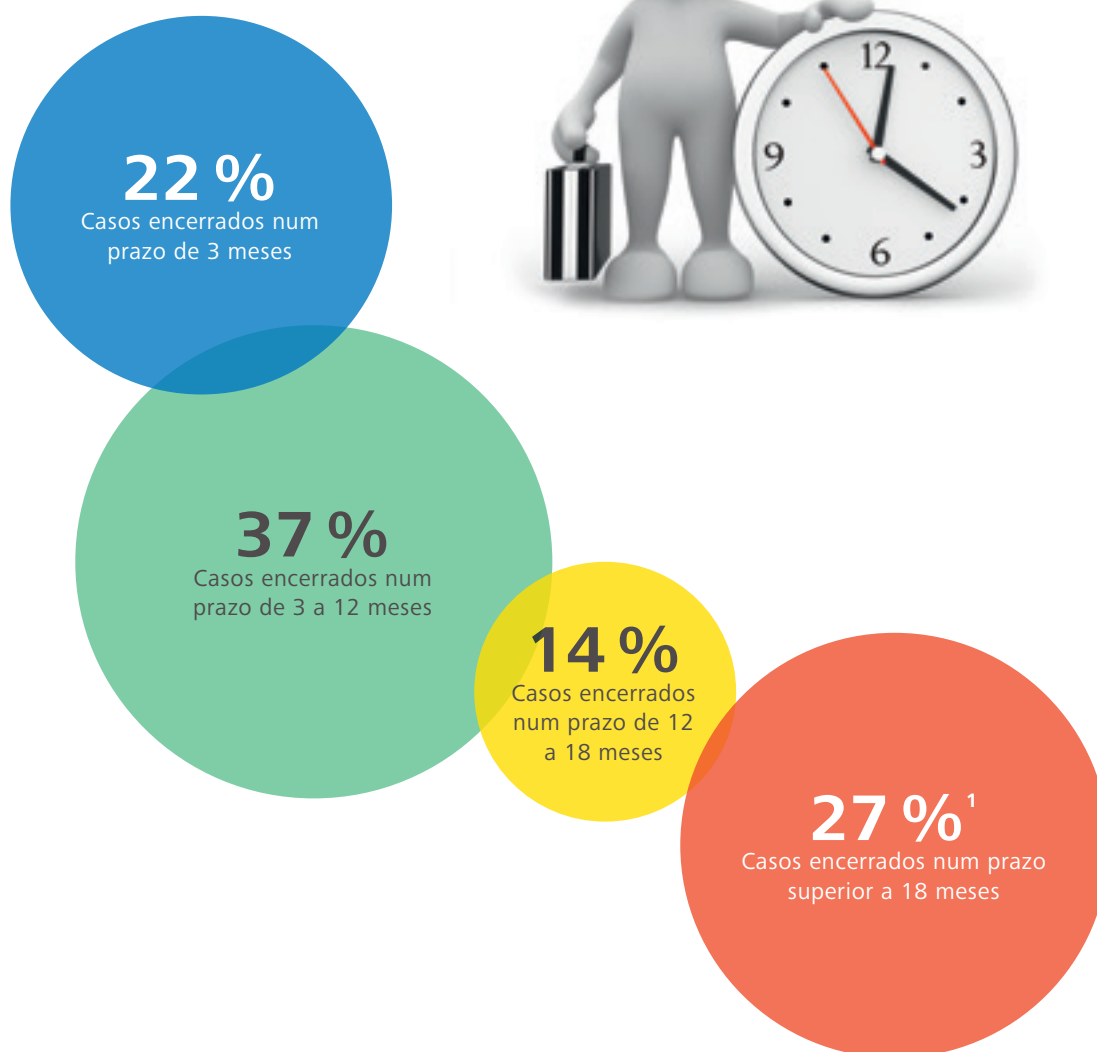
Evolução do número de inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça Europeu





13 meses em média

Duração do inquérito nos processos encerrados pela Provedora de Justiça Europeia em 2013



1. Alguns casos complexos exigem várias séries de consultas ao queixoso e à instituição em causa. Deste modo, o gabinete da Provedora de Justiça Europeia não só apura exhaustivamente os factos como tenta também chegar a uma solução aceitável para ambas as partes.



6 • Temas principais

Para uma análise mais pormenorizada dos principais casos de 2013, consulte *Boa administração na prática: as decisões da Provedora de Justiça Europeia em 2013*.

6.1 Transparência



As queixas relativas à falta de transparência nas instituições da UE têm figurado sistematicamente entre as que a Provedora de Justiça Europeia recebe com mais frequência. Há já vários anos que 20 % a 30 % das queixas investigadas pela Provedoria de Justiça incidem sobre essa questão. Os problemas de transparência mais referidos são a recusa de acesso a documentos e/ou informações por parte das instituições, a realização de reuniões à porta fechada e a forma pouco transparente como são nomeados os membros dos grupos de peritos da União Europeia. O acesso público aos documentos é um dos direitos garantidos pela *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*.

Uma investigação concluída em 2013 debruçou-se sobre a recusa de acesso do público a documentos relativos à *autoexclusão do Reino Unido da Carta dos Direitos Fundamentais*. Essa autoexclusão foi uma questão importante nas negociações intergovernamentais conducentes à adoção do Tratado de Lisboa. Os serviços da *Comissão*

Europeia tinham elaborado os documentos nesse contexto. Querendo saber por que razão os cidadãos do Reino Unido não têm os mesmos direitos que os outros cidadãos da União Europeia, o *European Citizen Action Service* (ECAS), uma ONG com sede em Bruxelas, pediu para consultar os documentos. A Comissão recusou-se a divulgá-los, alegando que necessitava de proteger a consultoria jurídica que recebe e o seu próprio processo de tomada de decisão a nível interno.

A ONG apresentou então queixa à Provedora de Justiça que, depois de inspecionar os documentos, concluiu que os argumentos invocados pela Comissão para recusar o pedido não eram convincentes. Depois de a Provedora de Justiça ter criticado fortemente a Comissão dizendo que se tratava de um «caso muito grave de má administração», a Comissão facultou todos os documentos solicitados.

Citizens' House
#4

@EUombudsman
EUobserver.com @ecas_europe wins access to EU documents on UK opt-outs
euobserver.com/institutional/...

EUobserver
NGO wins access to EU documents on UK opt-outs
A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.

2 RETWEETS 3 FAVORS

01:35 - 5 mars 2013

Citizens' House
A EUobserver.com refere: a European Citizen Action Service (ECAS) ganha acesso a documentos da UE relativos às derrogações (opt outs) de que goza o Reino Unido.

ONG ganha acesso a documentos da UE sobre as cláusulas de autoexclusão (opt-outs) do Reino Unido
Chegou ao fim, na segunda-feira, uma batalha de cinco anos pelo acesso a documentos, tendo-se a Provedora de Justiça da UE congratulado com a decisão da Comissão Europeia de divulgar documentos relacionados com as negociações da Carta dos Direitos Fundamentais da UE.



Outro caso referia-se ao [Registo de Transparência](#) que a Comissão e o [Parlamento](#) gerem em conjunto. Este registo de membros de grupos de pressão foi introduzido com o intuito de tornar o processo de tomada de decisão da UE mais transparente e permitir que o público saiba quem está a tentar influenciar os decisores políticos da União. Fornece informações sobre as entidades que exercem atividades de *lobbying* junto das instituições da UE, os interesses que elas defendem e os montantes que investem nessas atividades. As empresas, consultores profissionais, consultores independentes, associações comerciais, instituições académicas, ONG, organizações representativas de comunidades religiosas, organizações representativas de autoridades locais, regionais e municipais, e outras entidades que exercem atividades de *lobbying* junto das instituições da UE podem registar-se voluntariamente. Até agora, já houve cerca de 6 500 «lobbyistas» que o fizeram.



Andrew Duff, deputado ao PE
A nova Provedora de Justiça Europeia, Emily O'Reilly, afirma: «Quando estão em causa dinheiros públicos, é preciso que haja transparência», in EUobserver.com. Excelente afirmação, senhora Provedora de Justiça.

«Se são dinheiros públicos, então há que haver transparência»
A capital da UE está inundada de lóbis secretos e casos de tráfico de influências. Emily O'Reilly, a recém-eleita Provedora de Justiça Europeia, promete agitar o confortável consenso instalado.

A ONG [Friends of the Earth Europe](#) apresentou uma queixa à Comissão afirmando que duas empresas multinacionais tinham inscrito no Registo um montante muito inferior ao que na verdade gastaram em atividades de *lobbying*. Não tendo ficado satisfeita com a resposta da Comissão, a Friends of the Earth Europe recorreu à Provedora de Justiça alegando que a Comissão não tinha tratado adequadamente a sua queixa e que se tinha recusado a conceder-lhe acesso a todos os documentos pertinentes.

A Provedora de Justiça [criticou a Comissão](#) por não ter explicado adequadamente à ONG as razões por que rejeitava os seus argumentos. Além disso, instou a Comissão a ter plenamente em conta os [princípios de transparência e integridade no lobbying da Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económicos](#) (OCDE) quando procedesse à revisão do Registo. A Provedora de Justiça aconselhou a instituição a informar sistematicamente os «lobbyistas» e outros representantes de interesses de que divulgará os seus nomes se o público pedir informações sobre as suas atividades de *lobbying*.

A fim de incentivar uma maior transparência nas instituições da União Europeia, o Provedor de Justiça, atualmente considerado por muitos como o «guardião da transparência da UE», todos os anos acolhe um seminário em Bruxelas no Dia Internacional do Direito a Saber, em 28 de setembro. Este dia foi criado em 2003 por diversas organizações de todo o mundo que pretendiam promover desse modo o direito de acesso à informação. Em 2013, o evento, subordinado ao título *«International Right to Know Day – EU transparency: Where are we now?»* («Dia Internacional do Direito a Saber – Transparência da UE: Onde estamos agora?»), procurou analisar os progressos alcançados em matéria de transparência nas instituições da UE durante a última década. Mais de 175 representantes de associações, ONG, empresas, organizações da sociedade civil, jornalistas, representações regionais e nacionais, e outras



Evento relativo ao «Dia Internacional do Direito a Saber» promovido pelo Provedor de Justiça em 2013. <http://europa.eu/IQr37pp>

instituições da UE, participaram no evento, que foi transmitido em direto através da Internet.

#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

[Salvar](#)

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtdEO

4 retweets · 1 favorito

03.10 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept.

[@OBYVHTS](#) agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtdEO

Pascoe Sabido
O Provedor de Justiça Europeu insta a Comissão a melhorar a política de conflitos de interesse, de molde a incluir os conflitos de interesse «potenciais». Está em causa a confiança na UE.

6.2 Questões éticas



Em 2013, a Provedora de Justiça recebeu um número significativo de queixas relativas a questões éticas, como os conflitos de interesses e as práticas de «portas giratória» nas instituições da União. O termo «portas giratórias» é utilizado para descrever a passagem de funcionários do setor público para empregos no setor privado estreitamente ligados às funções que antes desempenhavam, ou vice-versa.

Considerando que um comportamento ético exemplar na administração da UE se reveste de extrema importância, a Provedora de Justiça publicou [princípios de serviço público](#)



e orientações éticas, que foram primeiramente lançados no âmbito do seu próprio gabinete e depois distribuídos ao pessoal das outras instituições da UE. Além disso, a Provedora de Justiça tem salientado repetidamente que a administração da UE deve respeitar as «normas de ouro» em matéria de comportamento ético.



Caso da Provedora de Justiça Europeia sobre o Comité de Ética *ad hoc* em 2013. <http://europa.eu/ICY48yx>

O caso mais notório da prática de «portas giratórias» em 2013 teve a ver com a nomeação de um antigo funcionário de alto nível da Comissão reformado para presidir ao Comité de Ética *ad hoc* dessa instituição. Constituído por três pessoas, o Comité aconselha a Comissão sobre questões éticas. Se um ex-comissário quiser aceitar um emprego no setor privado que possa comprometer a integridade da Comissão, o Comité pode examinar a questão. O ex-funcionário estava na altura a trabalhar para um importante escritório de advogados, prestando consultoria a vários clientes, incluindo uma empresa tabaqueira.

Três ONG — LobbyControl, Corporate Europe Observatory e Corporate Accountability International — alegaram numa queixa à Provedora de Justiça que na nomeação do ex-funcionário havia um conflito de interesses porque ele representava interesses privados nos seus contactos com a Comissão e, por

consequente, não preenchia os requisitos de independência necessários.

Inicialmente, a Comissão rejeitou os argumentos dos queixosos, salientando que estes não tinham apresentado quaisquer provas da existência de um conflito de interesses concreto. No entender da Provedora de Justiça, a mera possibilidade de o presidente do Comité poder ser influenciado por interesses privados era inaceitável. A Comissão acabou por seguir o conselho da Provedora de Justiça e nomeou um novo presidente do Comité.

Durante o ano, a Provedora de Justiça investigou outra importante queixa de conflito de interesses relativa ao Banco Central Europeu (BCE). Mario Draghi, presidente do BCE, também é membro do Grupo dos Trinta. Este grupo é composto por representantes de alto nível de bancos centrais, entidades financeiras públicas internacionais, bancos privados e empresas de investimento, bem como por políticos e académicos. Debate as evoluções económicas, financeiras e políticas internacionais importantes e publica relatórios.

Na queixa apresentada à Provedora de Justiça Europeia, a organização não governamental (ONG) Corporate Europe Observatory (CEO) alegava que o facto de o presidente do BCE pertencer ao Grupo dos Trinta punha em risco a independência, reputação e integridade do Banco. No entender da CEO, esse grupo é um «veículo de *lobbying*» para promover interesses financeiros privados, pelo que instava o BCE a solicitar ao sr. Draghi que abandonasse o grupo.

Depois de analisar a composição, o financiamento e os objetivos do grupo, a Provedora de Justiça considerou que o facto de o sr. Draghi pertencer ao mesmo era compatível com o cargo de presidente do BCE. A análise concluiu também que o grupo não podia ser visto como um grupo de pressão ou um grupo de interesse, mas sim como um fórum de debate. Ainda assim, a Provedora de Justiça sublinhou que, tendo em contas as

respostas inadequadas inicialmente dadas pelo BCE à queixosa, esta última teve toda a razão em expor as suas preocupações em relação a esta matéria. A Provedora de Justiça encerrou o caso aconselhando o BCE a aumentar o seu nível de transparência mencionando no seu sítio *web* que o presidente é membro do Grupo dos Trinta e a tomar medidas adequadas para melhorar a qualidade da sua comunicação com o público.

Em 2013, a Provedora de Justiça também abriu um [inquérito](#) à forma como a Comissão aplica as suas regras relativas aos conflitos de interesses nos casos de «portas giratórias». Este inquérito foi desencadeado por uma queixa das organizações [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) e [Spinwatch](#), alegando que a Comissão não tem tratado adequadamente esse tipo de casos, que podem assumir uma natureza sistémica.

Por sua vez, uma ONG alemã queixou-se à Provedora de Justiça que a [Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos](#) (EFSA) não tinha tratado adequadamente um potencial conflito de interesses decorrente da mudança do antigo chefe da sua unidade de organismos geneticamente modificados (OGM) para uma empresa de biotecnologia. A Agência é responsável pela avaliação dos riscos para a segurança alimentar na União Europeia, competindo-lhe fornecer consultoria e informações científicas independentes sobre os riscos existentes e emergentes, em colaboração com as autoridades nacionais e outras partes interessadas.

Na verdade, a investigação levada a cabo pela Provedora de Justiça concluiu que a EFSA não tinha avaliado exaustivamente o alegado potencial conflito de interesses e convidou-a a reforçar as suas normas e processos para evitar que tais conflitos se repetissem no futuro. A Agência aceitou a recomendação da Provedora de Justiça, mas [apenas parcialmente](#): reforçou as suas normas e processos, mas adotou uma posição indevidamente restritiva daquilo que constitui um potencial conflito de interesses.

No âmbito do seu programa de visitas a agências da UE, a Provedora de Justiça congratulou-se com as medidas que a [Agência Europeia dos Produtos Químicos](#) (ECHA) tinha tomado para [melhorar a qualidade da sua administração](#). Essas visitas visam assegurar que as agências respeitam princípios de boa administração como a transparência e os elevados padrões éticos. A ECHA adotou uma nova política em matéria de conflito de interesses e introduziu medidas para aumentar a transparência, resolver potenciais conflitos de interesses, facilitar o acesso a documentos, e fornecer informações aos proponentes e contratantes.

A Provedora de Justiça tratou ainda de várias queixas suscitadas por preocupações a respeito da composição dos grupos de partes interessadas, grupos de peritos e outros grupos de trabalho importantes da UE, em termos de transparência e equilíbrio. Dos casos a seguir referidos, o mais significativo envolveu a [Autoridade Bancária Europeia](#) (EBA), que tem a missão de assegurar uma regulação e supervisão eficazes e constantes em todo o setor bancário europeu. Antes de adotar normas, orientações e recomendações, a EBA é obrigada a consultar o seu Grupo das Partes Interessadas do Setor Bancário (BSG). Este grupo é constituído por 30 representantes do setor bancário e dos seus trabalhadores, das pequenas e médias empresas (PME), dos consumidores e dos utentes dos serviços bancários, entre outros.

Na verdade, os inquéritos da Provedora de Justiça identificaram um [desequilíbrio na seleção dos representantes do setor, dos consumidores, dos utentes e dos trabalhadores feita pela EBA](#). Em especial, a Provedora de Justiça criticou esta Autoridade por não ter assegurado um equilíbrio geográfico no interior de cada categoria e, de futuro, aconselhou-a a evitar o risco de que um Estado-Membro possa ser considerado sobre-representado. A Autoridade afirmou estar disposta a rever a sua abordagem à luz das críticas formuladas pela Provedora de Justiça.

6.3 Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia



Desde que o [Tratado de Lisboa](#) entrou em vigor e a [Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia](#) se tornou juridicamente vinculativa, a Provedora de Justiça tem recebido um número crescente de queixas no domínio dos direitos dos cidadãos, em especial o direito de participar no processo de tomada de decisão da UE.

São exemplos de participação dos cidadãos as [Consultas públicas da Comissão](#) e a [Iniciativa de Cidadania Europeia](#) (ECI), através da qual um milhão de cidadãos podem convidar a [Comissão](#) a apresentar uma proposta legislativa. Além do mais, o Tratado de Lisboa exige que as instituições mantenham um «diálogo aberto, transparente e regular com a sociedade civil».

É neste contexto que a Comissão realiza regularmente seminários de diálogo. No entanto, quando a [European Humanist Federation](#) (EHF) lhe solicitou um desses seminários recusou-se a fazê-lo. A EHF, que representa 50 organizações humanistas de mais de 20 países, queria debater a isenção concedida às igrejas pelas normas de

emprego europeias. A Comissão explicou a sua recusa invocando a necessidade de respeitar o estatuto das igrejas e organizações religiosas. A Federação apresentou queixa à Provedora de Justiça, que [instou a Comissão a estabelecer regras claras](#) para o seu diálogo com organizações religiosas e não religiosas.

O multilinguismo, garantido pelo Tratado de Lisboa, é outra questão importante no que toca à participação dos cidadãos. Um cidadão irlandês apresentou queixa à Provedora de Justiça por, desde 2007 — ano em que foi concedido ao irlandês o estatuto de língua oficial da União —, o [Parlamento Europeu](#) ainda não ter disponibilizado o seu sítio *web* nessa língua. Na sequência da intervenção da Provedora de Justiça, o Parlamento acedeu a disponibilizar em irlandês não só as secções do seu sítio *web* em que o público é convidado a interagir com o Parlamento, mas [o sítio *web* na sua totalidade](#).

Todos os anos o Provedor de Justiça organiza um grande evento com vista a promover o diálogo entre os políticos de alto nível da União Europeia e os cidadãos. Os destinatários desse evento interativo são os cidadãos, associações, organizações não governamentais, organizações da sociedade civil, empresas, jornalistas, representações regionais e nacionais, representantes de outras instituições da UE e outras pessoas interessadas. Em 2013 o evento realizou-se no quadro do [Ano Europeu dos Cidadãos 2013](#) e foi subordinado ao título «[É a nossa Europa: sejamos ativos!](#)», tendo contado com mais de 400 participantes.

Os temas que protagonizaram o evento foram a busca de soluções para a crise económica e a forma de construir uma Europa limpa e saudável, tendo sido apresentadas várias iniciativas de base bem sucedidas. Com a organização deste evento o Provedor de Justiça pretendia trazer para a ribalta os cidadãos europeus e o modo como podem contribuir concretamente para moldar a União Europeia, quer através da [Iniciativa de](#)



Evento do Provedor de Justiça Europeu «É a nossa Europa: sejamos ativos!» em 2013. <http://europa.eu/!tG98kN>

Cidadania Europeia (ECI), quer apresentando queixas ao Provedor de Justiça Europeu, ou mobilizando um grande número de cidadãos para realizarem iniciativas de base.

#7

Brussels_Business (@BB_Biz) · 23 apr 2013
 @EUombudsman @right2water @G1000org @fraternite_2020 @letsdoitworld
 Well done to all of them! Keep up the good work!

Provedor de Justiça Europeu
 Saiba mais sobre as iniciativas Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World, bem como sobre outros projetos de cidadania no evento promovido pelo Gabinete do Provedor de Justiça Europeu «Ano Europeu dos Cidadãos 2013 — “É a nossa Europa, vamos tornar-nos ativos”», em 23 de abril de 2013.

#2

É a nossa Europa, vamos tornar-nos ativos!
 Evento de cidadania organizado pela Provedoria de Justiça Europeia em 23 de abril de 2013, das 9:30 às 12:30 horas no Parlamento Europeu, Bruxelas, Edifício József Antall, sala 2Q2. Decorreram eventos satélite paralelos numa série de gabinetes de informação do PE em toda a Europa.



A Provedora de Justiça também foi convidada a usar da palavra na [conferência de encerramento do Ano Europeu dos Cidadãos 2013](#) em Viena, Lituânia, o grande evento final da Presidência lituana da União Europeia. O seu discurso centrou-se na cidadania da UE e na construção da União, realçando que a crise atual não tem apenas uma natureza económica, sendo também uma crise de identidade e legitimidade. A Provedora de Justiça instou as instituições da UE a envolverem os cidadãos mais profundamente no processo de integração da União e a resistirem à tentação de se comportarem de forma arrogante e centrada na proteção dos seus próprios interesses. Encorajou igualmente os cidadãos a exercerem os seus direitos de cidadania, por exemplo, votando nas eleições para o Parlamento Europeu, a fim de fazerem ouvir a sua voz e exercerem uma influência efetiva a nível da UE.

EYCA 2013
A Provedora de Justiça Europeia afirmou na conferência de encerramento do Ano Europeu dos Cidadãos 2013: «Precisamos de uma Europa de rosto humano.»

Para além de [discursar sobre a cidadania da UE](#), a Provedora de Justiça também se encontrou com ONG, representantes de empresas e jornalistas durante a sua estadia na Lituânia.

6.4 Projetos e programas financiados pela UE



Todos os anos, a Provedora de Justiça recebe um elevado número de queixas de empresas, ONG, universidades, municípios e outras pessoas coletivas envolvidas em projetos e programas financiados pela União Europeia. Essas queixas referem-se principalmente a atrasos nos pagamentos, litígios contratuais, problemas com os concursos e falta de transparência, motivada na maior parte das vezes pela recusa de acesso a documentos ou informações por parte das instituições da UE.

As pequenas e médias empresas (PME) e outras entidades de pequena dimensão podem enfrentar sérias dificuldades quando a [Comissão](#) não lhes paga atempadamente. A Provedora de Justiça consulta regularmente as empresas sobre este problema e sobre outras dificuldades burocráticas que enfrentam. Ao longo dos anos, o Provedor de Justiça tem procedido a vários inquéritos de iniciativa própria sobre os atrasos nos pagamentos e solicitado à Comissão que apresente relatórios sobre os progressos efetuados e estatísticas de pagamentos.

A Provedora de Justiça abriu um desses inquéritos em 2013. O seu intuito era examinar o desempenho da Comissão

quanto ao pagamento atempado aos contratantes e beneficiários de subvenções e subsídios. Solicitou por isso à Comissão dados atualizados sobre a situação existente e as medidas que tinha vindo a tomar para resolver o problema. Os sucessivos relatórios da Comissão apontam para uma diminuição em número e valor monetário dos pagamentos atrasados. Contudo, **subsistem alguns problemas**. Por exemplo, o montante global dos juros de mora aumentou. A Provedora de Justiça continuará a acompanhar esta questão.



Litígio relativo a um pagamento no valor de 93 000 EUR resolvido pela Provedora de Justiça Europeia em 2013.
<http://europa.eu/!Yj77xD>

Num importante caso de 2013, a Provedora de Justiça contribuiu para a resolução de um **litígio relativo ao pagamento de 93 000 EUR** entre uma ONG francesa e a Comissão, respeitante a um projeto de investigação e tecnologia financiado pela UE na Rússia. A ONG **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange (EDNES)** coordenou o projeto e levou-o a bom termo. No entanto, a Comissão exigiu à ONG a devolução de 93 000 EUR por ter subcontratado uma empresa russa, o que não era permitido pelo contrato.

A EDNES apresentou queixa à Provedora de Justiça, cujo inquérito concluiu que a própria Comissão reconhecia que a ONG tinha agido de boa-fé, concluído o projeto consoante

o acordado e mantido a Comissão informada, ao longo de todas as fases do projeto, sobre a estrutura organizativa do mesmo, sem qualquer objeção da sua parte. A Provedora de Justiça considerou que o pedido de reembolso era desproporcionado e injusto, além de pôr em risco a própria existência da ONG, gerida por voluntários que não auferem de qualquer remuneração. Finalmente, a Provedora de Justiça persuadiu a Comissão a renunciar ao reembolso.

6.5 Direitos fundamentais



Complementarmente ao reforço dos direitos dos cidadãos consagrado na Carta dos Direitos Fundamentais, que a Provedora de Justiça toma como referência nos seus inquéritos, ela não descarta outros aspetos das obrigações da administração da UE em matéria de direitos fundamentais.

Em 2013, o caso mais relevante no domínio dos direitos fundamentais foi suscitado pelo facto de a **Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia (Frontex)** se recusar a criar um mecanismo de apresentação de queixas. A Frontex coordena a cooperação entre os Estados-Membros em matéria de segurança das fronteiras externas da UE e de imigração ilegal. A Carta é juridicamente vinculativa

para a Frontex, tal como um regulamento da UE que impõe à Agência obrigações adicionais em matéria de direitos fundamentais.

Em 2013, a Provedora de Justiça colocou à Frontex várias perguntas sobre a forma como cumpre essas obrigações e realizou uma consulta pública através da qual recolheu contributos de cidadãos, ONG de direitos humanos e outras organizações. Estes elementos permitiram-lhe concluir que, de um modo geral, a Frontex vinha fazendo progressos razoáveis no tratamento das questões relativas aos direitos fundamentais. Aconselhou-a, todavia, a criar um mecanismo para poder tratar diretamente as queixas dos migrantes e outras pessoas afetadas. A Agência rejeitou a recomendação, alegando que os diversos incidentes são da exclusiva responsabilidade dos Estados-Membros envolvidos.

Não concordando com o argumento da Frontex, a Provedora de Justiça submeteu um [relatório especial](#) ao Parlamento Europeu, pedindo-lhe apoio para persuadir a Frontex a rever a sua atitude. Este processo teve lugar após a tragédia ocorrida no final de 2013, ao largo da ilha italiana de Lampedusa, em que morreram várias centenas de migrantes.



Relatório especial da Provedora de Justiça Europeia sobre a Frontex em 2013. <http://europa.eu/lnq98Mx>

#1

Serão os #direitoshumanos dos requerentes de asilo responsabilidade da UE ou dos seus Estados-Membros?

«Tendo como pano de fundo a tragédia de #Lampedusa e outras catástrofes humanitárias recentes nas fronteiras da UE, é vital que a Frontex trate diretamente as queixas dos imigrantes e outras pessoas afetadas. Não aceito a opinião da Frontex de que as violações de direitos humanos são da exclusiva responsabilidade dos Estados-Membros em questão.»

Leia o comunicado de imprensa e outros documentos relativos ao mesmo assunto em: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

As fotografias são retiradas do sítio web da #Frontex.

Noutro caso relacionado com os direitos fundamentais, a Provedora de Justiça concluiu que a [Comissão não tinha excedido as suas competências ao acolher uma exposição fotográfica relativa a casais do mesmo sexo](#). O evento intitulado «*Different families – same love*» (Famílias diferentes – O mesmo amor), realizou-se nas instalações da [Comissão](#) com o patrocínio de Viviane Reding, vice-presidente da Comissão e comissária responsável pelo combate à discriminação. Na exposição faziam-se apelos ao reconhecimento jurídico dos casamentos entre pessoas do mesmo sexo, bem como ao acesso dos casais de lésbicas à inseminação artificial medicamente assistida. A sua organização esteve a cargo da secção europeia da [Associação Internacional de Intervenção Lésbica, Gay, Bissexual](#)

e **Transgénero** (International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association – ILGA Europe).

Um cidadão apresentou queixa à Provedora de Justiça, alegando que a Comissão tinha excedido os seus poderes ao acolher e patrocinar a exposição, porque a UE não tem competência nos domínios do casamento, da família e da reprodução assistida. O queixoso considerava também que a Comissão discriminava os cidadãos da UE que não partilham dos pontos de vista promovidos pela exposição.

A Provedora de Justiça concordou com a explicação dada pela Comissão de que esta é juridicamente obrigada a combater a discriminação, incluindo em razão da orientação sexual, e tinha, por conseguinte, o direito de acolher nas suas instalações uma exposição que pretendia promover a não discriminação. A Provedora de Justiça encerrou o caso aconselhando a Comissão a emitir, em futuras exposições, uma declaração de exoneração de responsabilidade, de modo a evitar dar a impressão de que aprova todas as mensagens exibidas nas exposições que acolhe.

Noutro caso significativo, um antigo funcionário da **Agência dos Direitos Fundamentais** (FRA) denunciou ao **Organismo Europeu de Luta Antifraude** (OLAF) a existência de irregularidades na Agência. O OLAF abriu um inquérito, mas depois arquivou o processo e recusou-se a informar o denunciante das razões por que o fizera.

O OLAF alegou que não era obrigado a explicar essas razões e que tinha de proteger a confidencialidade dos seus inquéritos e a independência da sua instituição. **A Provedora de Justiça rejeitou os argumentos do OLAF**, sublinhando que todas as instituições da UE são obrigadas a informar os cidadãos acerca das decisões que tomam, e que isso não implica a divulgação de informações confidenciais.

6.6 Cultura de serviço



Uma das principais prioridades da Provedora de Justiça Europeia é promover uma cultura de serviço na administração da UE. Em 2013, publicou uma nova versão de *O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* e reuniu com funcionários de várias instituições e agências da União a todos os níveis com o objetivo de sensibilizá-los para a necessidade de adotarem uma cultura de serviço face aos cidadãos.



Caso relativo ao futebol espanhol tratado pela Provedora de Justiça Europeia em 2013. <http://europa.eu/Dh77tu>



Os atrasos excessivos são um problema constante na administração da UE.

A Provedora de Justiça tratou de um caso muito mediático relativo à inação revelada pela [Comissão](#) durante mais de quatro anos numa queixa referente a auxílios estatais a quatro clubes de futebol. Os investidores em clubes de futebol europeus tinham-se queixado à Comissão que a Espanha estava a infringir as regras da União em matéria de auxílios estatais ao conceder benefícios fiscais injustos aos ditos clubes. Decorreram mais de quatro anos sem que nenhuma decisão tivesse sido tomada. O queixoso alegou que a inação da Comissão neste caso se podia dever ao facto de o comissário responsável ser apoiante de uma das equipas de futebol em questão e, na altura, ser ministro do Governo espanhol que tinha decidido conceder os benefícios fiscais.

Após a Provedora de Justiça ter solicitado à Comissão que tomasse medidas em relação a esta queixa, a [Comissão abriu um inquérito sobre o financiamento dos clubes de futebol em causa](#). A Provedora de Justiça louvou esta diligência, salientando que é importante mostrar ao público europeu que a Comissão responde rapidamente às preocupações referentes a alegadas violações das regras aplicáveis aos auxílios estatais, dissipando assim eventuais suspeitas de conflito de interesses.

Em diversos casos, os cidadãos apresentaram queixas à Provedora de Justiça por as instituições cometerem erros processuais, não responderem à correspondência enviada ou darem informações incorretas aos cidadãos. Graças à intervenção da Provedora de Justiça, as instituições visadas por essas queixas solucionaram muitos litígios e melhoraram os seus procedimentos.

Um desses casos envolveu uma mulher que participou num concurso para intérpretes de conferência *freelance* organizado pela Comissão, que a convidou a prestar uma prova. Contudo, no dia da prova, a instituição

informou-a de que não a podia fazer porque não preenchia um dos critérios de elegibilidade para o concurso. A queixosa recorreu à Provedora de Justiça, alegando que a Comissão não a tinha informado em tempo útil da sua inelegibilidade. [A Comissão aceitou o conselho da Provedora de Justiça](#) e pagou à queixosa uma indemnização de 300 EUR.

Outro caso envolveu um passageiro cujo voo tinha sofrido um atraso de 23 horas e que pediu auxílio à companhia aérea, à autoridade nacional competente para a aplicação da lei e à Comissão. Em seguida, apresentou uma queixa à Provedora de Justiça alegando que o [formulário de reclamação da UE](#) era impreciso e que a Comissão devia rever o procedimento de apresentação de queixas ou as informações contidas no formulário. [A Comissão cumpriu a recomendação](#) da Provedora de Justiça e agradeceu-lhe por ter chamado a sua atenção para o assunto.



7 • Como tratamos os casos



Como trabalhamos no Provedor de Justiça Europeu.
<http://europa.eu/!hT77MF>

Tanto o [Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia](#) (TFUE) como a [Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia](#) preveem o direito de apresentar queixa à Provedora de Justiça Europeia. O TFUE confere competências à Provedora de Justiça para receber queixas de qualquer cidadão da União, ou de qualquer pessoa singular ou coletiva que tenha o seu domicílio ou sede num Estado-Membro da União Europeia.

A Provedora de Justiça assegura que o serviço gratuito de apresentação de queixas é o mais justo, transparente e simples possível. Os queixosos podem apresentar as suas queixas por qualquer meio de correspondência escrita, incluindo através de um formulário de reclamação seguro que está disponível no sítio *web* da Provedora de Justiça. Ciente da ansiedade que muitas pessoas inicialmente sentem em relação às suas queixas, esta última procura dar-lhes uma resposta preliminar rápida, informando os queixosos, num prazo de quatro semanas, sobre a forma como irá tratar a sua queixa.

A Provedora de Justiça analisa os méritos de cada queixa, incluindo daquelas que se veja forçada a rejeitar por estarem fora do âmbito do seu mandato. Quando isso acontece, os queixosos recebem uma resposta personalizada, que geralmente lhes indica outros órgãos que os podem ajudar. A Provedora de Justiça também pode decidir transferir as queixas para esses órgãos.

As queixas abrangidas pelo mandato da Provedora de Justiça são primeiramente tratadas pelo seu pessoal jurídico especializado. A cada queixoso é atribuído um funcionário específico que será a sua pessoa de contacto.

Sempre que a Provedora de Justiça conclui que uma nova queixa não preenche os critérios de admissibilidade, ou que não há motivos suficientes para abrir inquérito sobre uma queixa que, de outro modo, seria admissível, explica a sua decisão e presta aconselhamento, sempre que isso é possível e adequado.

Quando a Provedora de Justiça entende que deve abrir-se um inquérito, analisa cuidadosamente os motivos da queixa para determinar se estes poderão ser resolvidos através de um procedimento simplificado.

Normalmente, os procedimentos simplificados são mais rápidos e menos formais do que os inquéritos completos. Incluem inquéritos por via telefónica e pedidos de esclarecimento em cujo âmbito o queixoso se pode pronunciar sobre a eventual perspectiva preliminar da Provedora de Justiça de que não há motivos que justifiquem a abertura de um inquérito mais vasto. A Provedora de Justiça também pode decidir abrir um inquérito baseado na análise rápida dos documentos e que permite chegar a uma conclusão igualmente célere sobre os méritos do caso.

Os inquéritos completos são, por exemplo, necessários quando a queixa não é urgente, é complexa ou necessita claramente do contributo de vários serviços especializados da instituição em causa.

A Provedora de Justiça tem várias opções ao dispor, se decidir a favor do queixoso. Pode propor uma solução amigável a contento do queixoso ou formular um projeto de recomendação em que solicite à instituição que corrija o caso de má administração.



Se não for possível procurar uma solução, a Provedora de Justiça pode formular observações críticas. No entanto, se a instituição em causa decidir solucionar os motivos de queixa por sua própria iniciativa, antes de a Provedora de Justiça emitir as suas conclusões, esta considera normalmente que é desnecessário criticar a instituição através de uma conclusão formal de que existe má administração.

A Provedora de Justiça também tem competência para abrir inquéritos de iniciativa própria. Utilizando esta

competência, pode investigar um possível caso de má administração que chegue ao seu conhecimento através de alguém que não tenha direito a apresentar queixa. Também a pode utilizar para combater problemas que se afigurem sistémicos nas instituições da UE.

Todos os anos, a Provedora de Justiça Europeia recebe milhares de queixas de cidadãos, ONG, empresas e outras organizações. O seu pessoal assegura que todas as queixas são tratadas de forma rápida, diligente e com espírito de serviço. No quadro seguinte, vemos o que acontece normalmente em cada 100 queixas:

A vida de 100 queixas apresentadas à Provedora de Justiça Europeia

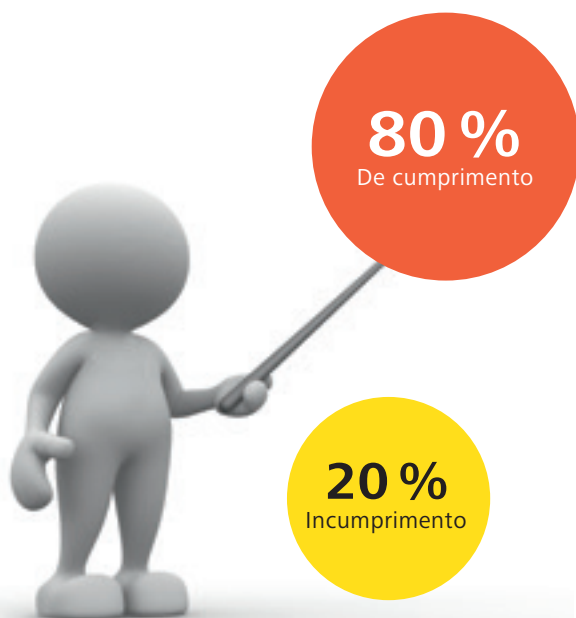




8 • Cumprimento das propostas do Provedor de Justiça

Todos os anos, o Provedor de Justiça publica um relatório exaustivo sobre a forma como as instituições da UE responderam às suas propostas para melhorar a administração da UE. Estas propostas assumem a forma de soluções amigáveis, projetos de recomendação, observações complementares, observações críticas e sugestões.

Cumprimento das propostas do Provedor de Justiça Europeu em 2012



O relatório relativo a 2012, intitulado *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Corrigindo o que está errado? — Como responderam as instituições da UE ao Provedor de Justiça em 2012), mostra que, globalmente, as instituições cumpriram as propostas do Provedor de Justiça em 80 % dos casos e que, em algumas delas, essa percentagem chegou a 100 %. A **Comissão**, que é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça, teve uma taxa de cumprimento de 84 %.



BALANÇO: as instituições da UE forneceram 118 respostas positivas às 148 propostas apresentadas pelo Provedor de Justiça em casos encerrados em 2012.

Certas instituições conseguiram 100 % de respostas positivas. Em concreto, o Banco Central Europeu, a Agência Europeia de Medicamentos e o Centro Europeu de Prevenção e de Controlo das Doenças cooperaram com o Provedor de Justiça de uma forma particularmente construtiva em 2012.

O **Organismo Europeu de Luta Antifraude**, #OLAF, merece também menção especial pelos esforços consideráveis que envidou com vista a melhorar os seus procedimentos em benefício dos cidadãos.

#EU #Administration (Administração da UE)

O **Banco Central Europeu** (BCE), a **Agência Europeia de Medicamentos** (EMA) e o **Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças** (ECDC) cooperaram com o Provedor de Justiça de forma particularmente construtiva e o **Organismo Europeu de Luta Antifraude** (OLAF) envidou esforços significativos para melhorar os seus procedimentos em benefício dos cidadãos.

O relatório respeitante a 2013 estará disponível em outono de 2014.

9 • Relações com as instituições da UE

A Provedora de Justiça Europeia reúne regularmente com membros e funcionários das instituições da UE para debater as formas de melhorar a qualidade da administração, realçar a importância do bom tratamento das queixas e velar por que seja dado um seguimento adequado às suas recomendações e relatórios.

As reuniões realizadas desde a sua eleição em 2013 deram à sr.^a O'Reilly a oportunidade de anunciar a sua visão e as prioridades para o futuro. Uma dessas prioridades é trazer para a ribalta as preocupações dos cidadãos e ajudar a transpor o fosso que os separa das instituições. A Provedora de Justiça explicou que, para o efeito, procuraria dar maior visibilidade ao trabalho do seu gabinete e reformular as estruturas e os processos de tratamento de queixas a nível interno, a fim de obter ganhos de eficiência em benefício do público. Desafiou igualmente as instituições a adotarem «normas de ouro» em matéria de eficiência, transparência, comportamento ético e responsabilidade, a fim de conquistarem a confiança dos cidadãos, prometendo cooperar estreitamente com elas.

9.1 Parlamento Europeu



Emily O'Reilly encontrou-se com Martin Schulz em outubro de 2013.

Após a sua tomada de posse, Emily O'Reilly encontrou-se com Martin Schulz, presidente do [Parlamento Europeu](#), e Klaus Welle, o seu secretário-geral. Além disso, a Provedora de Justiça apresentou um relatório especial à Comissão das Petições do Parlamento Europeu sobre o facto de a [Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia](#) (Frontex) se recusar a criar um mecanismo de apresentação de queixas. Tendo anunciado a sua «intenção de cooperar com o Parlamento Europeu e de se relacionar de forma proativa com a Comissão e as outras instituições da UE em defesa dos direitos e interesses dos cidadãos», a Provedora de Justiça também se reuniu individualmente com vários deputados e funcionários do Parlamento Europeu.



Martin Schulz, presidente do Parlamento Europeu
Aguardo com expectativa o meu encontro com a Provedora de Justiça Europeia, Emily O'Reilly, em Estrasburgo.

9.2 Comissão Europeia



Emily O'Reilly encontrou-se com José Manuel Barroso em outubro de 2013.

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

Depois de tomar posse, Emily O'Reilly reuniu-se com José Manuel Barroso, presidente da Comissão Europeia, Maroš Šefčovič, vice-presidente da Comissão Europeia responsável pelas Relações Interinstitucionais e Administração, Catherine Day, secretária-geral, Giovanni Kessler, diretor-geral do **Organismo Europeu de Luta Antifraude**, Rytis Martikonis, diretor-geral da Tradução, e Jonathan Faull, diretor-geral do Mercado Interno e Serviços.

A screenshot of a tweet from Maroš Šefčovič, Vice-President of the European Commission. The tweet is in Portuguese and expresses his anticipation for a meeting and future cooperation with the European Ombudsman. The tweet includes the profile picture of the European Ombudsman and the text: '@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation.' The tweet is dated 09:56 - 14 oct. 2013.

Provedor de Justiça Europeu
Amanhã, Emily O'Reilly encontra-se com @MarosSefcovic, vice-presidente da @EU_Commission, em Bruxelas bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, vice-presidente da Comissão Europeia, comissário responsável pelas Relações Interinstitucionais e Administração
Aguardo com muita expectativa o nosso encontro e futura cooperação.

9.3 Agências da UE

Nos últimos 15 anos foram criadas muitas **agências da UE** sedeadas em vários pontos da Europa. Com base na sua competência para realizar inquéritos de iniciativa própria, a Provedora de Justiça estabeleceu um programa de visitas às agências. O programa permite-lhe contactar as diversas agências, a fim de realçar a importância de uma boa administração, um tratamento eficiente das queixas e uma cultura de serviço. É também uma oportunidade para identificar e disseminar as melhores práticas entre as agências.

Durante a sua estadia em Viena, onde se deslocou para discursar na cerimónia de encerramento do Ano Europeu dos Cidadãos 2013, a Provedora de Justiça aproveitou a oportunidade para trocar pontos de vista com Virginija Langbakk, diretora do **Instituto Europeu para a Igualdade de Género** (EIGE), e outros membros do seu pessoal.



Para mais informações sobre o programa de visitas, ver o artigo intitulado *The European Ombudsman's visits to EU agencies – identifying and spreading best practices* (Visitas do Provedor de Justiça Europeu a Agências da UE – Identificar e difundir as melhores práticas) na [edição de novembro de 2013](#) do boletim informativo da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

9.4 A Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Para além das relações com a União, a Provedora de Justiça também coopera com outras organizações internacionais como as [Nações Unidas](#), principalmente no domínio dos direitos humanos. Por exemplo, como parte integrante do enquadramento ao nível da UE no âmbito da [Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CDPD), a Provedora de Justiça desempenha o papel de proteger, promover e monitorizar a aplicação da Convenção ao nível das instituições da União. Trata-se de um papel que a Provedora de Justiça desempenha lado a lado com o [Parlamento Europeu](#), a [Comissão Europeia](#), a [Agência dos Direitos Fundamentais](#) (FRA) e o [Fórum Europeu da Deficiência](#) (FED). Em conjunto, constituem o enquadramento da UE no âmbito da CDPD, que entrou em vigor na União em janeiro de 2011.

Em 2013, a Provedora de Justiça começou por consultar os outros membros da estrutura da UE com vista a desenvolver um programa de trabalho plurianual relativo ao seu papel específico nesta matéria. Consultou também a [Rede Europeia de Provedores de Justiça](#), o [Grupo Europeu de Instituições Nacionais de Direitos Humanos](#) (INDH), e a [European Network of Equality Bodies](#) (Equinet) (rede europeia de instâncias nacionais que promovem a igualdade). Entre os assuntos abrangidos pelo mandato da Provedora de Justiça figura a exigência de que as instituições

da União assegurem que os seus serviços são acessíveis às pessoas com deficiência; que estas têm acesso a informações das instituições e meios de comunicar com elas; que o ambiente de trabalho das instituições da UE é aberto, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência e que estas podem participar de forma efetiva e plena na vida política e pública.

Em 2013, a Provedora de Justiça abriu um inquérito sobre a revogação pelo Parlamento de uma derrogação que excluiu uma das suas funcionárias do exercício anual de mobilidade do pessoal devido à sua situação familiar excecional. A Provedora de Justiça abriu outro inquérito sobre as alegações de que o instrumento [CV Europass](#) — gerido pelo [Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional](#) (Cedefop) — não é acessível a pessoas com deficiências visuais. Nestes casos, ambos em curso, a Provedora de Justiça chamou a atenção das instituições em causa para a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Na sequência de um convite à manifestação de interesse para funcionários dos Estados-Membros da União Europeia, publicado em 2013 pela Provedora de Justiça, juntou-se à sua equipa, no início de 2014, um perito nacional destacado especializado em questões de deficiência. Este perito ajudará a Provedora de Justiça a definir o seu programa de trabalho neste domínio, bem como a procurar formas de chegar mais eficazmente aos cidadãos e ao pessoal da UE, a fim de os informar acerca dos seus direitos e obrigações ao abrigo da Convenção.

Desde 2013 que todas as publicações da Provedora de Justiça estão disponíveis em caracteres grandes ou versões áudio, mediante pedido. Durante o ano, a Provedora de Justiça começou a desenvolver um registo público de documentos, sendo um dos seus principais objetivos assegurar que as pessoas com deficiências visuais podem aceder aos documentos.



10 • Relações com redes

Queixas transferidas para outras instituições e organismos. Queixosos aconselhados a contactar outras instituições e órgãos pela Provedora de Justiça Europeia em 2013

Um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Entre os quais:



A Comissão Europeia



Outras instituições e órgãos



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

A Provedora de Justiça Europeia mantém uma estreita colaboração com várias redes para garantir que as queixas dos cidadãos relativas ao direito da UE são tratadas com rapidez e eficiência.

Muitos queixosos contactam a Provedora de Justiça quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Essas queixas não estão abrangidas pelo âmbito do mandato da Provedora de Justiça e dizem geralmente respeito a alegadas violações do direito da União pelos Estados-Membros. Um provedor de justiça 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.



Apresentar uma queixa



Pedido de informação

O Guia Interativo da Provedora de Justiça Europeia ajuda 20 000 cidadãos por ano a encontrarem o organismo indicado para resolverem os seus problemas.

A rede engloba atualmente 94 gabinetes em 35 países e inclui os provedores de justiça 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 a Provedora de Justiça Europeia e a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

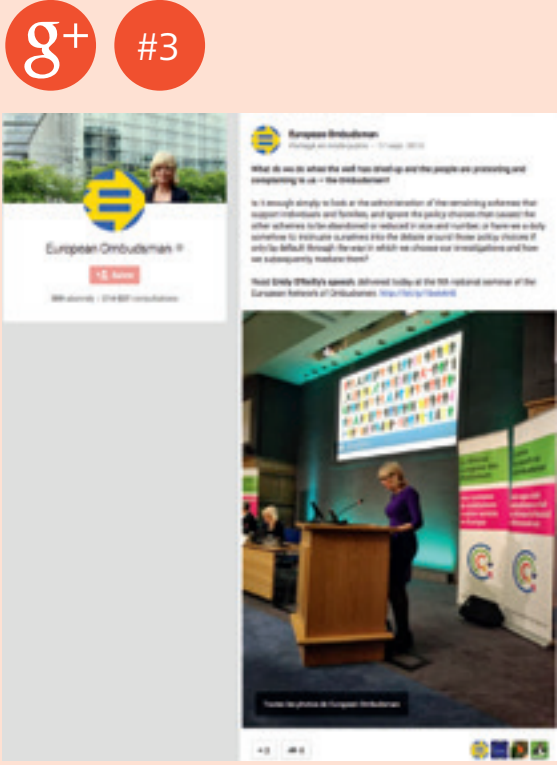
A rede funciona como um mecanismo útil de intercâmbio de informação sobre legislação da UE e boas práticas, através de seminários, de um boletim informativo semestral e da Extranet enquanto espaço virtual de partilha documental e de debate eletrónico.

Entre os temas debatidos em 2013 contam-se os seguintes: o papel da Provedora de Justiça Europeia no âmbito da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD), os inquéritos a que os provedores de justiça procedem por sua própria iniciativa, a integração das redes sociais nas estratégias de comunicação das provedorias de justiça, a implementação das funções dos mecanismos nacionais de prevenção e a inovação nas provedorias de justiça.

Em 2013, o Provedor de Justiça Europeu e a [Provedora de Justiça da Irlanda](#) coorganizaram o [Nono Seminário Nacional da Rede Europeia de Provedores de Justiça](#).



O Seminário teve lugar em Dublin, nos dias 15 a 17 de setembro, e debateu vários temas, incluindo a inovação nas provedorias de justiça, a reforma exigida pela austeridade e o modo de dar relevância ao cidadão.



g+ #3

European Ombudsman
Through investigations 17 June 2015

What do we do when the well has dried up and the people are protesting and complaining to us – the ombudsmen?

Is it enough simply to look at the administration of the remaining schemes that support individuals and families, and ignore the policy choices that led to their other schemes being abandoned or reduced in size and number, or require a policy response to introduce changes into the scheme that would allow those who have lost out to be helped through the way in which we choose our investigations and how we subsequently mediate?

Read Emily O'Reilly's speech delivered today at the 9th national seminar of the European Network of Ombudsmen: <http://tiny.cc/meydww>

Que faremos quando o poço secar e as pessoas vierem protestar e queixar-se junto de nós — os Provedores de Justiça?

Será suficiente olharmos para a gestão dos regimes de apoio aos cidadãos e famílias que ainda restam, ignorando as escolhas políticas que conduziram ao abandono ou à limitação em dimensão e número dos outros regimes, ou teremos o dever, de alguma forma, de nos imiscuir no debate em torno dessas escolhas políticas, ainda que, na ausência de alternativa, o façamos apenas através das escolhas que fazemos no quadro das nossas investigações e da forma como exercemos a mediação?

Leia o discurso de Emily O'Reilly, proferido hoje no 9.º Seminário Nacional da Rede Europeia de Provedores de Justiça:
<http://bit.ly/1bok4n8>

Em alguns casos, a Provedora 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 outra rede a nível da UE criada pela Comissão para aconselhar os cidadãos sobre a sua vida, trabalho e circulação na UE. Antes de transferir a queixa ou de aconselhar o queixoso, os serviços da Provedora de Justiça esforçam-se ao máximo por determinar qual dos outros gabinetes lhe poderá prestar a ajuda mais adequada.



Provedor de Justiça Europeu

Problemas com a UE?
Quem pode ajudá-lo?

Problemas com a UE? Quem pode ajudá-lo?

A publicação da Provedora de Justiça *Problemas com a UE? Quem pode ajudá-lo?* contém informações adicionais sobre outros meios de recurso.



11 • Recursos

11.1 Orçamento

O orçamento do Provedor de Justiça constitui uma secção independente do orçamento da União Europeia. 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 2013 as dotações orçamentadas ascenderam a 9 731 371 EUR.**

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**.

11.2 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 de 2013 foi o terceiro baseado na **Estratégia para o mandato 2009-2014** do Provedor de Justiça. Os objetivos para 2013 — bem como para os outros anos abrangidos pela estratégia — eram escutar, obter resultados, persuadir, comunicar e adaptar. O PGA contém indicadores-chave de desempenho (ICD) para avaliar os progressos realizados no cumprimento destes objetivos. Os ICD e os objetivos relevantes são analisados e, se necessário, revistos anualmente.

O Provedor de Justiça também adota 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.



Apresentamos-lhe a equipa da Provedora de Justiça Europeia. <http://europa.eu!/GW43vV>

11.3 A equipa por detrás da Provedora de Justiça

A instituição conta com um pessoal altamente qualificado e multilingue, que lhe permite assegurar um tratamento adequado das queixas sobre má administração nas 24 línguas oficiais da UE e sensibilizar os cidadãos para o trabalho da Provedora de Justiça. O quadro de pessoal do Provedor de Justiça Europeu contou em 2013 com 67 postos de trabalho.

No sítio *web* da Provedora de Justiça (www.ombudsman.europa.eu) está disponível, nas 24 línguas oficiais da UE, uma lista completa e atualizada do pessoal, bem como informações pormenorizadas sobre a estrutura dos serviços do Provedor de Justiça e as atribuições de cada secção.



A equipa da Provedora de Justiça Europeia.



Como contactar a Provedora de Justiça Europeia

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 eletrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Em linha

Internet: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Visitas

Se desejar visitar os gabinetes da Provedora de Justiça Europeia em Bruxelas ou Estrasburgo, é favor contactar-nos previamente.



O *Relatório Anual* é publicado na Internet,
no seguinte endereço:

www.ombudsman.europa.eu



Serviço das Publicações

© União Europeia, 2014

Todas as fotografias, vídeos e imagens © 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 A/S, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-590-5 . ISSN 1680-3884 . doi:10.2869/39400 . QK-AA-14-001-PT-C

EPUB ISBN 978-92-9212-614-8 . ISSN 1680-399X . doi:10.2869/45713 . QK-AA-14-001-PT-E

PDF ISBN 978-92-9212-566-0 . ISSN 1680-399X . doi:10.2869/34678 . QK-AA-14-001-PT-N



Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual • Relatório Anual

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.