



Provedor de Justiça Europeu

**Estratégia
da Provedora de
Justiça Europeia
«Rumo a 2019»**

**Adoção – Novembro de 2014
Revisão – Setembro de 2017**

PT



Índice

Índice	3
1. Missão e visão geral das funções do Provedor de Justiça	5
2. A Estratégia	7
Os nossos objetivos estratégicos	7
Objetivo 1 – Garantir a relevância	8
Objetivo 2 – Alcançar um maior impacto	8
Objetivo 3 – Manter uma elevada visibilidade	8
Objetivo 4 – Melhorar a nossa eficiência	9
3. Execução e medição	10



Preâmbulo

Em novembro de 2014, adotei a «Estratégia da Provedora de Justiça Europeia – Rumo a 2019», que definia os objetivos de alto nível e as prioridades para o meu mandato.

Esta estratégia serviu, desde então, de roteiro e de base para todas as nossas ações destinadas a elevar a instituição do Provedor de Justiça Europeu ao nível seguinte de influência, relevância e eficácia.

Os resultados e as reações que obtivemos até à data são muito encorajadores. Não obstante, estou ciente das elevadas expectativas que os cidadãos, a sociedade civil e as empresas têm, e com razão, relativamente à União Europeia (UE). O meu papel como Provedora de Justiça, dentro da minha esfera de competências e com o apoio do Parlamento, é contribuir para satisfazer essas expectativas.

Como prometido, efetuámos uma revisão intercalar da estratégia. As respostas e as sugestões apresentadas pelas partes interessadas internas e externas, aliadas ao panorama dinâmico e em constante mudança da UE, ajudaram-nos a aperfeiçoar e reformular algumas prioridades, mantendo os objetivos de alto nível iniciais.

Estas mudanças encontram-se refletidas no presente documento.

Para o resto do meu mandato, a minha esperança e a minha ambição consistem em continuar a ajudar os cidadãos a garantirem os seus direitos enquanto cidadãos da UE e em promover uma administração da UE cada vez mais aberta, mais responsável e mais favorável aos cidadãos.

Emily O'Reilly



1. Missão e visão geral das funções do Provedor de Justiça

A nossa missão é servir a democracia europeia, trabalhando com as Instituições da União Europeia de modo a criar uma administração mais eficaz, mais responsável, mais transparente e pautada pelos mais elevados padrões de ética.

Como o fazemos

A independência do Provedor de Justiça é garantida pelos Tratados.

Contamos com pessoal altamente qualificado e multilingue, que avalia as queixas dos cidadãos contra as instituições da UE e assegura a compensação dos mesmos sempre que tal se justifique.

O Provedor de Justiça atribui também particular importância à realização de inquéritos que sejam de interesse público. Além disso, leva a cabo investigações e iniciativas estratégicas mais amplas sempre que considera que existem motivos para o fazer.

O Provedor de Justiça influencia igualmente o desenvolvimento de boas práticas administrativas nas instituições da UE, através de ações de sensibilização, da formulação de orientações e de códigos de boas práticas.

Atuando de forma estratégica e utilizando a sua influência, bem como todas as ferramentas disponíveis, o Provedor de Justiça pode maximizar os seus recursos limitados.

A Carta dos Direitos Fundamentais consagra o direito dos cidadãos da UE a apresentar queixa ao Provedor de Justiça. As empresas e associações, bem como os nacionais de países terceiros residentes na UE, também gozam desse direito. O Provedor de Justiça pode tratar queixas sobre violações dos direitos consignados na Carta, bem como outros casos de má administração. Como tal, o Provedor de Justiça **capacita os cidadãos**, ajudando-os a garantir o respeito dos seus direitos fundamentais. Para além do direito a uma boa administração, assiste aos cidadãos o direito de saberem o que as instituições da UE estão a fazer (transparência) e o direito de participarem nas atividades que estas desenvolvem. O Provedor de Justiça tem, por conseguinte, um papel fundamental para assegurar que todos esses direitos sejam respeitados e protegidos pelas instituições da UE.

Por último, o Provedor de Justiça promove **a boa governação e uma cultura de serviço público**, ao ajudar a administração da UE a trabalhar com transparência, eficácia e integridade.



Pôr em prática o que defendemos

Procuramos praticar o que defendemos. Isto passa por reconhecermos os nossos próprios erros, aceitarmos o escrutínio de outros, e estarmos dispostos a aprender com a experiência.

A nossa Carta de Boas Práticas interna

Comprometemo-nos a prestar um serviço que demonstre:

- Independência e neutralidade
- Liderança na resolução de problemas
- Abordagens inovadoras da resolução de litígios
- Pensamento sistémico
- Sensibilização para temas externos e curiosidade
- Reatividade
- Empatia
- Abertura e empenho

Compromisso para com o nosso pessoal

É nosso objetivo proporcionar um ambiente de trabalho positivo e pautado por um espírito de colaboração, onde cada um é tratado com dignidade e respeito e tem a possibilidade de desenvolver as suas ambições em termos de carreira profissional, em sintonia com as necessidades e obrigações da Instituição.



2. A Estratégia

A Estratégia serve diversos objetivos:

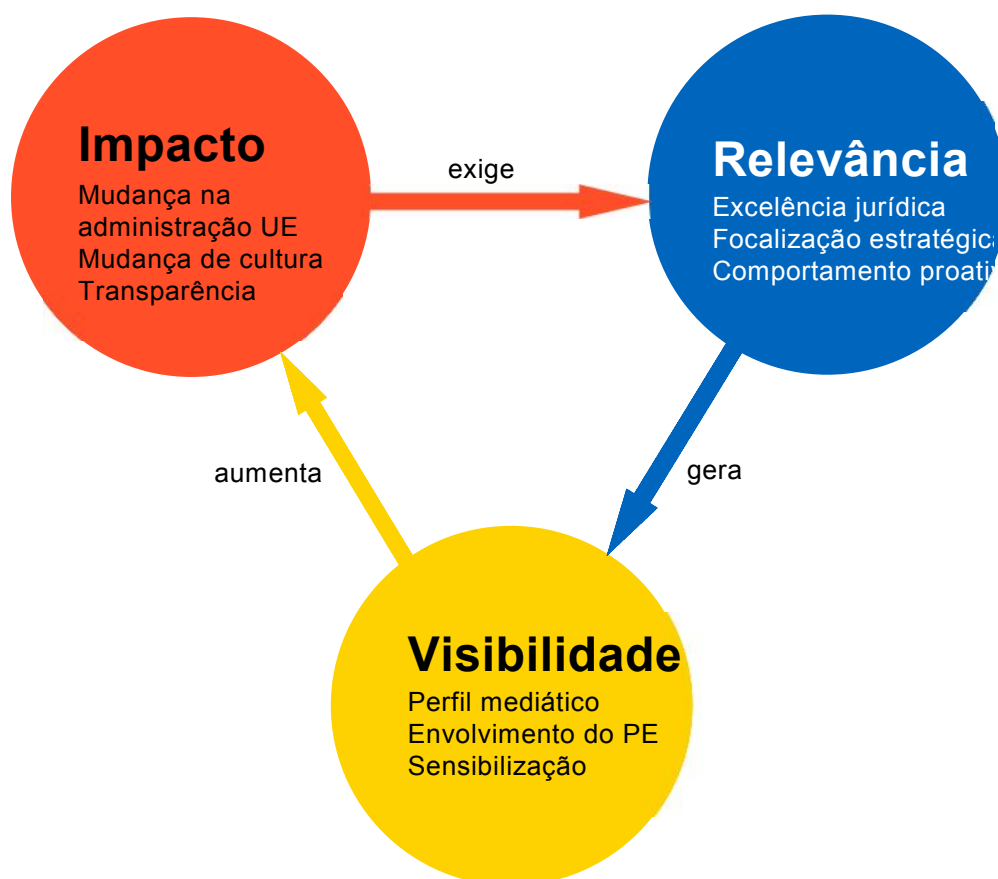
- Define os objetivos de alto nível a alcançar através de operações concretas (descritas no Quadro Operacional¹);
- Fornece um quadro plurianual para a utilização ótima dos recursos humanos e financeiros disponibilizados pela Autoridade Orçamental;
- Constitui um ponto de referência em termos de responsabilização perante as partes interessadas externas.

Os nossos objetivos estratégicos

A nossa estratégia consiste em conjugar e alcançar três objetivos que **se reforçam mutuamente**.

São eles: uma **relevância** significativa no seio da UE e junto das partes interessadas; uma elevada **visibilidade** em apoio da nossa missão; e um **impacto** real e positivo na administração da UE.

A consecução destas metas é apoiada pelo objetivo interno de **eficiência**.



¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/strategy/home.faces>



Objetivo 1 – Garantir a relevância

Queremos maximizar o nosso valor em prol dos cidadãos e outras partes interessadas, concentrando a nossa ação em questões sistêmicas fundamentais de grande relevância para os seus interesses e preocupações.

Prioridades

- 1.** Reforçar o nosso papel enquanto autoridade reconhecida, credível e independente no tocante a questões relevantes para o mandato da Provedora de Justiça, proporcionando liderança em termos de transparência, responsabilização e integridade.
- 2.** Cooperar com as partes interessadas e aprender com as mesmas, incluindo figuras de influência relevantes, como os académicos.
- 3.** Aumentar o nosso conhecimento sobre a dinâmica de mudança da União Europeia e o contexto político, social, económico e jurídico em que atuamos, se for caso disso, para participar publicamente em debates e desenvolvimentos de política relevantes da UE e contribuir para os mesmos.
- 4.** Cooperar com a Rede Europeia de Provedores de Justiça, outros organismos dos Estados-Membros e redes e organizações internacionais na identificação e promoção dos mais elevados padrões e melhores práticas em relação, por exemplo, aos direitos humanos/fundamentais ou a questões de governação.
- 5.** Contribuir para o desenvolvimento, a promoção e a defesa do conceito de cidadania da UE e dos direitos a ela associados.

Objetivo 2 – Alcançar um maior impacto

Queremos fazer verdadeiramente a diferença no contributo para a qualidade do trabalho das instituições da UE, atuando como um motor de mudança em domínios-chave.

Prioridades

- 1.** Em consonância com a nossa abordagem integrada, continuar a identificar proativamente domínios de importância estratégica fundamental e orientar recursos adequados para a investigação de problemas sistémicos.
- 2.** Otimizar os processos de inquérito para tratar queixas de importância estratégica fundamental sem demora e de forma eficaz. Este aspeto é particularmente importante quando o resultado de um inquérito é sensível ao fator tempo.
- 3.** Utilizar, em toda a sua amplitude, os poderes do Provedor de Justiça para obter resultados positivos nos processos de tratamento de queixas e inquérito.
- 4.** Continuar a desenvolver um acompanhamento mais sistemático e aprofundado dos resultados das recomendações e sugestões da Provedora de Justiça para maximizar o cumprimento.
- 5.** Fortalecer e alavancar uma cooperação e um diálogo mais amplos com as instituições da UE e outras partes interessadas para garantir a melhoria contínua das práticas administrativas.

Objetivo 3 – Manter uma elevada visibilidade

Queremos aumentar a nossa capacidade de influência. A consciencialização do público e das instituições sobre o Provedor de Justiça tem de ser reforçada e aprofundada.



Prioridades

- 1.** Garantir que as nossas comunicações são transmitidas com o máximo de clareza possível.
- 2.** Continuar a desenvolver e utilizar as nossas ferramentas e canais em linha e garantir a máxima adaptabilidade num ambiente em linha dinâmico.
- 3.** Cooperar estrategicamente com o Parlamento Europeu e as suas comissões em torno do vasto conjunto de questões de interesse comum, sempre conscientes da nossa independência.
- 4.** Cooperar com a Rede Europeia de Provedores de Justiça e com outras organizações de cúpula relevantes na informação aos cidadãos sobre os seus direitos e sobre o trabalho da Provedora de Justiça.
- 5.** Garantir que a Provedora de Justiça é devidamente representada em acontecimentos e conferências importantes, e encorajar os representantes da Provedoria de Justiça a identificar e aproveitar oportunidades de ligação em rede e de sensibilização.

Objetivo 4 – Melhorar a nossa eficiência

Queremos utilizar os nossos recursos de modo a alcançar os melhores resultados possíveis.

Prioridades

- 1.** Assegurar que os recursos orçamentais do Provedor de Justiça estejam em conformidade com a presente Estratégia.
- 2.** Maximizar a eficácia e a eficiência dos nossos processos e unidades, incluindo os sistemas de TI. Se for caso disso, ponderar a adoção de soluções «empresariais» das administrações da UE de maior dimensão.
- 3.** Estabelecer prioridades em matéria de queixas e resolvê-las da forma mais rápida e eficaz possível utilizando práticas de trabalho inteligentes, flexíveis, adaptadas e robustas.
- 4.** Incentivar uma cultura interna de transparência, ética, inovação e serviço ao cidadão.
- 5.** Prosseguir o desenvolvimento da Provedoria de Justiça como um lugar atrativo, dinâmico e importante para trabalhar, aberto a pessoas motivadas, talentosas e ambiciosas, zelando por que os nossos quadros e políticas de recursos humanos sejam plenamente aplicados e atualizados sempre que necessário.



3. Execução e medição

As ações concretas para realizar os objetivos e prioridades acima descritos são programadas e avaliadas anualmente através do Plano de Gestão Anual (PGA) e do Relatório Anual de Atividades (RAA). No período abrangido pela atual Estratégia, o procedimento de adoção do PGA será como segue:

No outono, a Secretária-Geral da Provedora de Justiça convida os gestores das unidades operacionais a propor ações concretas para aplicar a Estratégia com base nos recursos financeiros e humanos que previsivelmente serão colocados à disposição da Provedoria de Justiça no ano seguinte. As propostas explicarão:

- de que forma as ações contribuirão para alcançar os objetivos e prioridades da Estratégia;
- quais os recursos necessários; e
- de que forma os recursos serão disponibilizados (por exemplo, através de ganhos de eficiência e/ou da redução dos recursos destinados a outras atividades).

Na sequência de debates e coordenação a nível interno, a Provedora de Justiça decide sobre o PGA.

Avaliação, medição e comunicação de informações

Os progressos no sentido da consecução dos nossos objetivos são medidos utilizando indicadores-chave de desempenho (ICD). Os ICD adotados em 2015 são indicados a seguir, juntamente com as metas definidas para 2017.

Os ICD e as metas relevantes são analisados e, se necessário, revistos anualmente.

	Objetivo estratégico	Medição	Metas para 2017
ICD 1	Relevância	Perceção das partes interessadas externas (taxa de avaliação positiva)	70%
ICD 2	Relevância	Percentagem de queixas no âmbito do mandato	33%
ICD 3	Impacto	Número de inquéritos abertos em casos de interesse público (queixas, inquéritos estratégicos e iniciativas estratégicas)	30
ICD 4	Impacto	Conformidade (indicador composto) 4a - Conformidade geral 4b - Conformidade em casos de interesse público	90% 90%
ICD 5	Visibilidade	Meios de comunicação social e atividades nas redes sociais (indicador composto) 5a - Número de artigos na imprensa 5b - Participação no Twitter	3 300 20 000



Objetivo estratégico	Medição	Metas para 2017
ICD 6	Visibilidade Atividades na Internet (indicador composto)	
	6a - Visitas ao sítio Web	400 000
	6b - Recomendações dadas pelo guia interativo para contactar um membro da ENO	8 000
ICD 7	Eficiência Tratamento de queixas e inquéritos (indicador composto)	
	7a - Percentagem de casos em que a decisão de admissibilidade é tomada no prazo de um mês	90%
	7b - Percentagem de inquéritos encerrados no prazo de 6 meses	50%
	7c - Percentagem de inquéritos encerrados no prazo de 18 meses	80%
ICD 8	Eficiência Execução orçamental (indicador composto)	
	8a - Taxa de execução orçamental	93%
	8b - Número de pagamentos para além de 30 dias	0

Os painéis de avaliação para acompanhar e comunicar o nosso desempenho face às metas dos ICD são atualizados periodicamente.

A avaliação global e a comunicação de informações sobre a aplicação da Estratégia são efetuadas no Relatório Anual da Provedora de Justiça e no Relatório Anual de Atividades da Secretária-Geral da Provedora de Justiça.



Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Tel.: + 33 (0)3 88 17 23 13
Fax + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© União Europeia, 2017
É permitida a reprodução
para fins educacionais e não comerciais
desde que a fonte seja mencionada.