



**Provedor de Justiça Europeu**  
Relatório Anual  
2017

PT



# Índice

<b>Introdução</b>	<b>2</b>
<b>2017 num relance</b>	<b>5</b>
<b>Temas principais</b>	<b>7</b>
2.1. Acesso aos documentos da União Europeia	8
2.2. Transparência no processo decisório da União Europeia	10
2.3. Transparência na atividade de <i>lobbying</i>	12
2.4. Direitos fundamentais	14
2.5. Questões éticas	15
2.6. Agências e outros organismos da União Europeia	16
2.7. Contratos e subvenções da União Europeia	18
2.8. Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia	18
<b>Comunicação e cooperação</b>	<b>20</b>
3.1. Prémio por Boa Administração	21
3.2. Comunicação	23
3.3. Relações com as instituições da União Europeia	24
3.4. Rede Europeia de Provedores de Justiça	28
<b>Tratamento de queixas: a forma como ajudamos</b>	<b>32</b>
4.1. Tipos de queixas e sua origem	34
4.2. Contra quem?	39
4.3. Por que motivo?	40
4.4. Resultados alcançados	41
4.5. Cumprimento das propostas da provedora de Justiça	44
<b>Recursos</b>	<b>45</b>
5.1. Orçamento	46
5.2. Utilização dos recursos	46
<b>Como contactar o Provedor de Justiça Europeu</b>	<b>47</b>

---

# Introdução



Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia

É com enorme satisfação que apresento o nosso Relatório Anual de 2017.

Mais uma vez, tivemos um ano de muita atividade e muito produtivo, com resultados positivos para todas as pessoas que recorreram aos nossos serviços, nas mais variadas áreas vitais. Este ano também, o nosso trabalho foi potenciado graças ao apoio do Parlamento Europeu e à cooperação ativa das instituições, dos organismos e das agências da UE.

O direito dos cidadãos de conhecerem e participarem no processo legislativo da UE esteve no cerne dos nossos inquéritos que incidiram na responsabilidade do Conselho e nas negociações informais entre o Parlamento, o Conselho e a Comissão sobre propostas legislativas (trólogos). Já testemunhámos mudanças positivas nestas áreas e continuaremos a monitorizar os progressos em 2018.

A decisão do Reino Unido de abandonar a UE levou-nos a adotar uma iniciativa sobre a transparência das negociações no âmbito do Brexit e o direito de todos os cidadãos serem informados sobre os prováveis efeitos dessas negociações para eles. Continuamos a garantir que todos tenham a oportunidade de fazer ouvir a sua voz durante este período de desafios, encorajando a participação das partes interessadas e assegurando que os principais interlocutores na negociação não tenham um acesso privilegiado.

Ficámos particularmente satisfeitos com o resultado da nossa investigação sobre estágios não remunerados no Serviço Europeu para a Ação Externa (SEAE). Assinalámos que o princípio de não discriminação consagrado no Tratado da UE não estava a ser respeitado com a não remuneração dos estagiários, uma vez que tal implicava que apenas os jovens mais favorecidos podiam aceder a essas oportunidades potencialmente valiosas. A reação extremamente positiva da alta-representante Federica Mogherini levou o Parlamento e o Conselho a aprovar uma medida no sentido de prever uma verba orçamental disponível para os estagiários que trabalham nas delegações SEAE espalhadas por todo o mundo. Pela nossa parte, continuaremos a monitorizar os resultados práticos desta medida positiva.

Publicámos um guia simples sobre «o que fazer e não fazer», destinado aos funcionários da UE que contactam com representantes de grupos de interesses e ficámos satisfeitos pelo facto de a Comissão estar a utilizar esse guia na formação dos seus funcionários.

Cientes da necessidade de garantir uma maior rapidez no acesso dos cidadãos aos documentos da UE, nos termos do Regulamento de Transparência (1049/2001), introduzimos um novo procedimento «Fast-Track» para as queixas dos cidadãos nesta área e recebemos com entusiasmo os primeiros resultados positivos. Esta tarefa foi possível graças à cooperação da Comissão, pelo que ficámos muito satisfeitos com a sua abordagem colaborativa.

Na área dos direitos fundamentais, prosseguimos o nosso trabalho com os casos relativos à Frontex e o nosso inquérito sobre a declaração UE-Turquia relativamente às operações de regresso para a Turquia de migrantes que chegaram à Grécia.

Continuámos a fomentar a existência de um maior nível de responsabilização através do trabalho de desenvolvimento junto do Banco Central Europeu e do Banco Europeu de Investimento. Tivemos também um encontro muito útil com o presidente do Eurogrupo, durante o qual trocámos pontos de vista sobre a responsabilização deste organismo que, apesar de não ser uma instituição oficial da UE, não deixa de ser importante.

Mantivemos a nossa valiosa colaboração com a Rede Europeia de Provedores de Justiça e, mais uma vez, participámos numa conferência estimulante e agradável em Bruxelas.

O meu destaque pessoal para 2017 vai para a cerimónia inaugural do Prémio por Boa Administração, lançado pela nossa instituição. Foi extraordinário ver o excelente trabalho dos funcionários públicos da UE e, acima de tudo, testemunhar o orgulho manifestado no seu trabalho.

O ano de 2017 foi, deste modo, um ano de muita atividade e sucesso, e é com expectativa que o meu gabinete espera ver esse sucesso renovado no próximo ano, com a bem-vinda participação de todos os funcionários da UE com quem trabalhamos.



Emily O'Reilly

1

---

2017 num relance

## Janeiro

Inquérito aberto sobre a participação do Banco Central Europeu no «Grupo dos Trinta»

## Julho

Abertura de inquérito sobre atividades de pré-apresentação da Agência Europeia do Medicamento

## Fevereiro

Provedora de Justiça europeia pede ao Serviço Europeu para a Ação Externa que remunere os estagiários que trabalham nas suas delegações no estrangeiro

## Agosto

Conselho responde à provedora de Justiça europeia sobre a transparência da sua atividade legislativa

## Março

Anúncio dos vencedores do Prémio por Boa Administração

## Setembro

Provedora de Justiça europeia congratula-se com proposta para reforçar as regras éticas aplicáveis aos comissários europeus

## Abril

Provedora de Justiça europeia recebe prémio Schwarzkopf Europe, em Berlim

## Outubro

Agências da União Europeia — Como gerir os riscos de danos à sua reputação: Evento da provedora de Justiça europeia

## Maiο

Comissão defende processo de transparência sem precedentes nas negociações sobre o Brexit

## Novembro

Provedora de Justiça europeia apresenta o seu trabalho no Parlamento Europeu

## Junho

Conferência anual da Rede Europeia de Provedores de Justiça, em Bruxelas

## Dezembro

Carta ao presidente Tusk sobre transparência nas atividades de lobbying

# 2

---

## Temas principais

O Gabinete do Provedor de Justiça Europeu ajuda os cidadãos no seu diálogo com as instituições, os órgãos e os organismos da União Europeia (UE), nomeadamente, sobre problemas que incluem, entre outros, falta de transparência no processo decisório ou a recusa de acesso a documentos, violações de direitos fundamentais ou questões contratuais.

## 2.1. Acesso aos documentos da União Europeia

Em 2017, o acesso aos documentos da UE e os casos relacionados com a transparência representaram novamente a maioria dos inquéritos produzidos. Tendo em conta que os pedidos de acesso a documentos são muitas vezes sensíveis ao fator tempo, a provedora de Justiça europeia decidiu introduzir um novo procedimento «Fast-Track» para as queixas apresentadas nesse âmbito, no sentido de os cidadãos poderem obter os documentos que procuram num prazo de semanas, em vez de meses. O sistema «Fast-Track» começou a ser aplicado numa fase de teste no outono de 2017 e deverá ser implementado durante o ano de 2018.



Relativamente ao acesso a documentos, salientamos um caso bem-sucedido conduzido em 2017, antes da introdução do procedimento «Fast-Track», que envolveu a Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira (Frontex). O caso dizia respeito à forma como a Frontex reagiu ao pedido apresentado por um jornalista no sentido de permitir o acesso público a todos os «relatórios de incidentes graves» relacionados com as operações da Frontex realizadas na Bulgária entre 2015 e 2016. O jornalista recorreu à provedora de Justiça europeia porque considerou que a Frontex não lhe estava a fornecer todos os documentos relevantes e que alguns conteúdos não estavam em conformidade com as regras da UE relativas ao acesso aos documentos (Regulamento 1049/2001).

Após analisar os documentos disponibilizados, a provedora de Justiça europeia propôs que a Frontex eliminasse alguns conteúdos, disponibilizasse mais documentos e melhorasse o seu sistema de pesquisa de documentos internos. A Frontex implementou essas propostas e elogiou a boa cooperação com o gabinete do Provedor de Justiça Europeu, afirmando que contribuíram para reforçar a consciencialização interna sobre a necessidade de melhorar a forma como os pedidos de acesso aos documentos são tratados.

As vantagens deste sistema acelerado para os queixosos já tinham sido demonstradas durante a fase de teste. Na sequência de um inquérito sobre acesso a documentos, relacionado com a decisão da Comissão de suspender processos por infração contra a Hungria relativamente a um projeto de central nuclear que não cumpria as regras de contratação, o queixoso conseguiu obter a maioria dos documentos solicitados no prazo de um mês.

Entre outros inquéritos abertos no âmbito do procedimento «Fast-Track», incluem-se um relacionado com documentos da Comissão sobre fugas e outro relacionado com a avaliação pelo Conselho da elegibilidade dos candidatos a juízes e advogados-gerais do Tribunal de Justiça da União Europeia e do Tribunal Geral da União Europeia.

## Queixas sobre acesso a documentos — Metas relativas aos prazos definidos no procedimento «Fast-Track»<sup>1</sup>

**Dia 1** Aviso de receção enviado, queixa atribuída à equipa «Fast-Track» do gabinete do Provedor de Justiça Europeu

**Num prazo de dias** Solicitação de cópias de documentos à instituição visada

**Num prazo de 10 dias** Reunião do gabinete da provedora de Justiça europeia sobre abertura de caso

**Num prazo de 20 dias** Possível reunião com a instituição da UE visada

**Num prazo de 25 dias** Possível 2.ª reunião da provedora de Justiça europeia sobre o caso

**Num prazo de 35 dias** Recomendação, proposta de solução ou decisão

**Num prazo de 40 dias** Aprovação pelo gabinete e pela provedora de Justiça europeia

Nota: O termo «dia» refere-se a um dia útil. O prazo começa a partir do primeiro dia útil após a receção do documento.

1. Esta tabela aplica-se aos casos «normais» abrangidos pelo Regulamento 1049/2001, que não são muito complexos por natureza.

## 2.2. Transparência no processo decisório da União Europeia

Para que os europeus se sintam plenamente integrados na UE, precisam de poder acompanhar o processo de discussão das propostas legislativas. Esta necessidade não só é importante para garantir uma democracia saudável, como também tem efeitos práticos na clarificação de qualquer incompreensão sobre a forma como funciona o processo legislativo da UE e qual o papel desempenhado pelos governos nacionais nesta matéria. Tendo em conta esta preocupação, a provedora de Justiça europeia abriu em março um **inquérito estratégico** sobre a transparência e responsabilidade do processo legislativo no Conselho da UE. Foram colocadas 14 perguntas específicas ao Conselho sobre a forma como os documentos legislativos decorrentes das reuniões dos embaixadores e embaixadores-adjuntos dos Estados-Membros, além dos mais de 150 comités e grupos de trabalho de funcionários nacionais, são geridos de acordo com as regras e normas da UE em matéria de transparência.

Na sequência da resposta do Conselho, que apontou para a introdução de diversas melhorias no sítio web e no sistema de registo do Conselho, a provedora de Justiça europeia lançou uma consulta pública. A consulta incluía perguntas sobre as medidas a adotar pelo Conselho para facilitar a pesquisa de documentos legislativos; as dificuldades enfrentadas pelo público na obtenção de documentos associados aos órgãos preparatórios do Conselho; e a importância de conhecer a posição individual de cada Estado-Membro. Foram recebidas 21 respostas, incluindo contributos dos parlamentos nacionais, da sociedade civil e de cidadãos. A provedora de Justiça europeia decidiu também analisar documentos respeitantes a três exemplos de atos legislativos de 2016, a fim de verificar o processo interno de registo, classificação e divulgação de documentos na fase de projeto de ato legislativo da UE através do Conselho. Este inquérito será concluído em 2018.



Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Reforçar a transparência da UE em todas as instituições: a consulta pública da provedora de Justiça europeia sobre a transparência dos grupos preparatórios do Conselho no processo legislativo.

No final de 2017, a provedora de Justiça europeia dirigiu a sua atenção para o Conselho Europeu, que define a orientação geral e as prioridades políticas da UE. Tendo em conta o crucial papel estratégico do Conselho Europeu, a provedora de Justiça europeia escreveu ao seu presidente, Donald Tusk, perguntando-lhe se este tencionava publicar informações sobre as reuniões que ele e o seu gabinete mantêm com representantes de grupos de interesses. A provedora de Justiça europeia perguntou ainda ao presidente Tusk se os relatórios de progresso acerca das discussões dos líderes da UE sobre o seu programa de trabalho bienal (a Agenda dos Dirigentes) iriam ser publicados.



**European Ombudsman**

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/lvK37fT> #eucouncil #euco



A provedora de Justiça europeia sugere que o presidente Tusk só possa reunir com grupos de interesses acreditados.

«Ao publicitar as suas reuniões com grupos de interesses, o presidente Tusk transmitirá aos cidadãos uma imagem mais clara sobre quem tenta influenciar o processo de tomada de decisão na UE, quando e como.» Emily O'Reilly

No âmbito do seu objetivo de tornar o processo legislativo da UE mais acessível e responsável, a provedora de Justiça europeia também abordou a questão da transparência dos trilogos — negociações informais sobre as propostas legislativas da UE entre o Parlamento Europeu e o Conselho da UE na presença da Comissão Europeia. As três instituições responderam de forma detalhada sobre a forma como estão a pôr em prática as propostas da provedora de Justiça europeia (enunciadas em 2016). As tão aguardadas **mudanças** incluem medidas como desenvolver uma base de dados

legislativa conjunta, clarificar quais são as figuras proeminentes dos trólogos e determinar uma forma de facilitar o acesso aos dados relativos aos próximos trólogos e às sínteses das ordens de trabalho.

Embora os inquéritos sobre a transparência dos trólogos e os processos legislativos do Conselho tenham incidido sobre a elaboração da legislação da UE, ainda existe a necessidade de melhorar a divulgação pública das leis que já foram adotadas. Foi o caso do sistema utilizado pela Comissão para assegurar que a legislação comunitária é devidamente implementada nos Estados-Membros. A iniciativa «EU Pilot» é um programa adotado pela Comissão para monitorizar a implementação da legislação comunitária por parte dos Estados-Membros sem ter de instaurar procedimentos por infração. Depois de receber queixas de que o sistema era demasiado opaco, a provedora de Justiça europeia decidiu abrir um **inquérito estratégico**, solicitando dados mais detalhados sobre o programa,

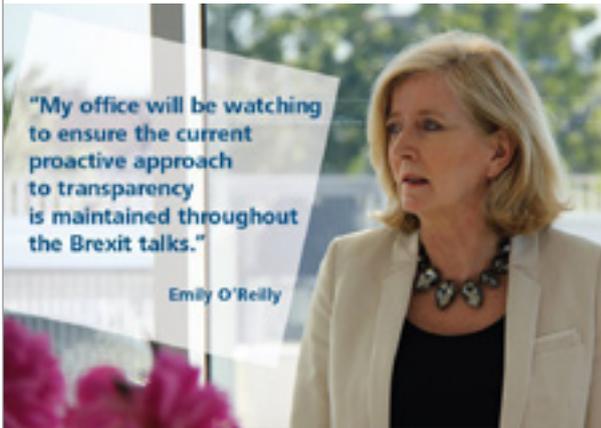
incluindo sobre as medidas empreendidas pela Comissão quando um Estado-Membro se atrasa sistematicamente na resposta a esta instituição ou não fornece dados suficientes na sua resposta. A provedora de Justiça europeia encerrou o inquérito em setembro, tendo apresentado propostas práticas no sentido de os cidadãos poderem acompanhar mais facilmente a ação da Comissão nesta matéria, incluindo o acesso público da lista dos diálogos com os Estados-Membros no âmbito do «EU Pilot» e o estado atual de cada processo.

A provedora de Justiça europeia escreveu à **Comissão** e ao **Conselho** antes do início formal das negociações para o Brexit, para lembrar às duas instituições a importância da transparência, tendo em conta as vastas implicações que os termos da saída do Reino Unido da UE têm para os cidadãos, as suas famílias e as empresas. As respostas destas instituições foram positivas, tendo a Comissão afirmado que atuará com uma postura de transparência excepcionalmente inédita e o Conselho definido «princípios de orientação» para a publicação de documentos. A carta da provedora de Justiça europeia referiu também a importância de publicar o contributo das partes interessadas nesta matéria, que poderá ter uma relevância particularmente significativa à medida que avançarem as negociações. O'Reilly recordou ainda aos seus homólogos da Rede Europeia de Provedores de Justiça que estes podem utilizar o seu gabinete como canal para veicular soluções formuladas por peritos da Comissão e de outras instituições da UE em legislação e práticas comunitárias relativamente à questão do Brexit.




**European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit



«A provedora de Justiça europeia congratula-se com o compromisso assumido pelo presidente da Comissão Europeia, Jean-Claude Juncker, no sentido de garantir uma transparência única e sem precedentes».

«O meu Gabinete velará por que a atual abordagem proativa de transparência seja mantida ao longo de todo o processo de negociações do Brexit.» Emily O'Reilly

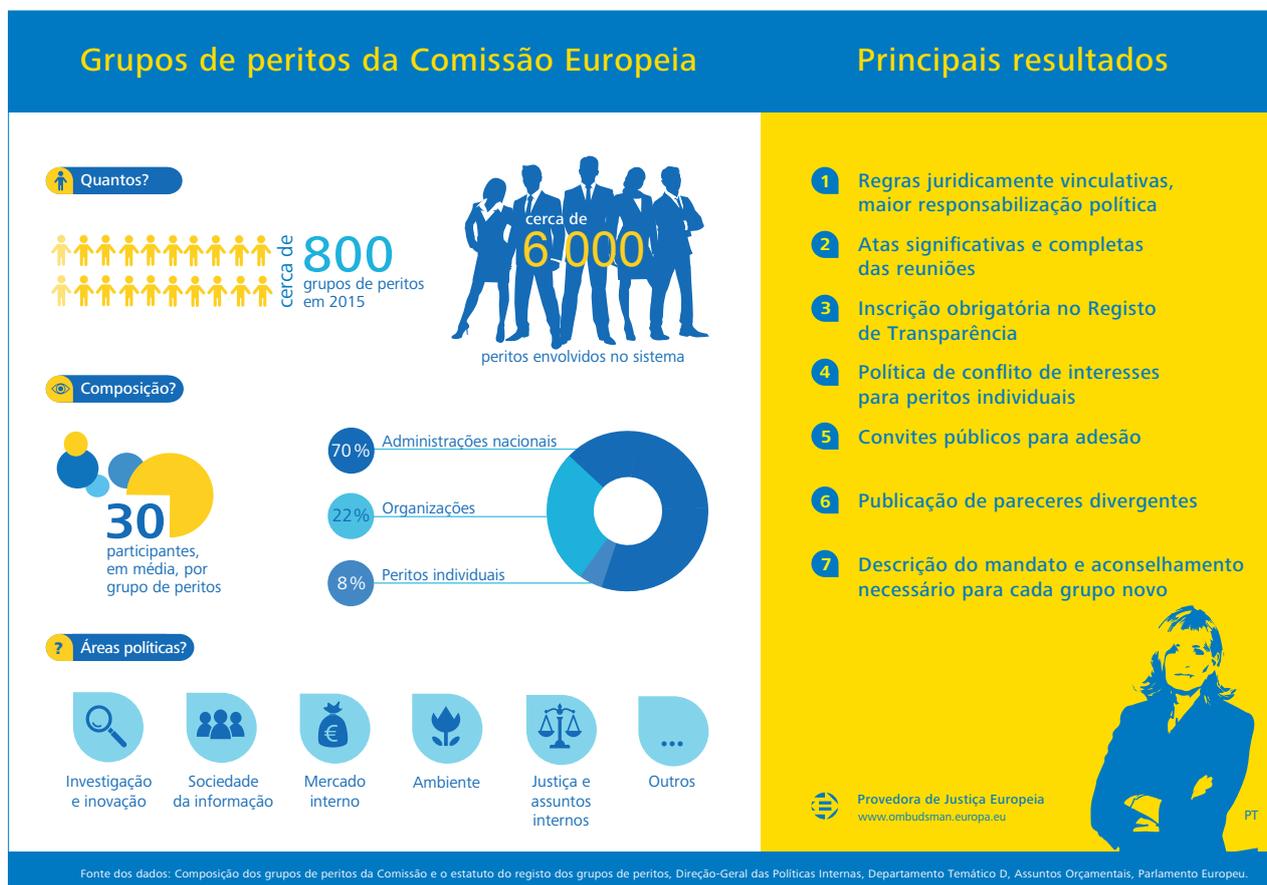
## 2.3. Transparência na atividade de *lobbying*



Intervenção da provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, no workshop «EU Transparency Register — Lobbying, Parliament & public trust», organizado pelo Parlamento Europeu em maio.

O importante inquérito estratégico da provedora de Justiça europeia sobre a abertura de grupos de peritos (as centenas de grupos que prestam aconselhamento especializado à Comissão) foi encerrado com sucesso no outono de 2017. Em 2016, com base numa consulta pública realizada sobre esta matéria, a provedora de Justiça europeia apresentou uma série de propostas para melhorar a fiscalização destes grupos por parte da Comissão. Em meados de 2016, a Comissão anunciou uma revisão das regras aplicáveis. A decisão final da provedora de Justiça europeia foi publicada no outono de 2017, num prazo que permitiu ao gabinete analisar se as reformas anunciadas já estavam efetivamente implementadas.

As alterações ao sistema incluíram a introdução de regras juridicamente vinculativas e a responsabilização política. Entre outras medidas, incluem-se ainda a obrigação de os membros dos grupos de peritos figurarem no Registo de Transparência; a publicação de anúncios públicos para a nomeação de membros num grupo e uma melhor gestão de conflitos de interesses para os peritos nomeados a título pessoal. A provedora de Justiça europeia afirmou que estará atenta à forma como a Comissão porá em prática as suas duas recomendações específicas sobre os grupos de peritos,



ou seja, a publicação de atas «completas e significativas» e a transparência das deliberações dos grupos.

Na sequência de uma queixa apresentada sobre esta matéria, a provedora de Justiça europeia abriu um inquérito sobre a participação do Banco Central Europeu (BCE) no «Grupo dos Trinta» (G30), um grupo privado sediado nos Estados Unidos que reúne líderes de algumas das mais importantes instituições financeiras privadas e de bancos centrais, assim como membros de entidades académicas e instituições internacionais. Alguns dos bancos internacionais representados nesse grupo são supervisionados pelo BCE. Na base da decisão da provedora de Justiça europeia de abrir este inquérito está o facto de as responsabilidades do BCE em matéria de supervisão da banca terem ganhado mais importância nos últimos anos. Após uma reunião entre os agentes do gabinete do Provedor de Justiça Europeu e representantes do Banco, para inspecionar e discutir documentos relacionados com a natureza da participação do BCE no G30, a provedora de Justiça europeia colocou várias perguntas específicas ao BCE.

As perguntas diziam respeito à composição e ao financiamento do G30; à intenção ou não de tornar públicos a agenda e o conteúdo das reuniões do G30;

ao número de reuniões em que participaram o atual e o anterior presidente do BCE; e à existência ou não, entre os membros do G30, de bancos que são atualmente supervisionados pelo BCE. O BCE respondeu que considerava que as reuniões do G30 eram de interesse público e que a adesão do presidente do BCE, Mario Draghi, ao G30 é compatível com a independência e a integridade do BCE. Depois de analisar a resposta, a provedora de Justiça europeia recomendou que Draghi **suspendesse a sua participação como membro** no G30 pelo período remanescente do seu mandato, a fim de proteger o Banco e o seu presidente de qualquer percepção negativa quanto à independência do Banco. A provedora de Justiça europeia recomendou ainda que os futuros presidentes do BCE não venham a ser membros do G30.

Na sua conferência de imprensa anual, realizada em maio, a provedora de Justiça europeia lançou formalmente um guia sobre «o que fazer» e «não fazer», destinado aos funcionários da UE que lidam com representantes de grupos de interesses. Esse guia, que foi distribuído na Comissão e no Conselho, bem como divulgado no Twitter, é um documento de orientação útil para os funcionários públicos da UE e visa garantir que estes estejam cientes dos diferentes tipos de atividades de *lobbying*.



Provedor de Justiça Europeu

PT

## Recomendações práticas

para a interação de funcionários públicos com representantes de grupos de interesses

### FAZER

- 1 Verificar se os representantes dos grupos de interesses têm de estar registados no **Registo de Transparência da UE** antes de reunir com os mesmos ou de aceitar qualquer convite para um evento.
- 2 Preparar-se bem e proceder a uma verificação de base, a fim de determinar quais os interesses que representam e **quem os financia**. Solicitar mais informações, caso necessário.
- 3 Certificar-se de que divulgam **previamente a finalidade/o assunto** a debater na reunião, os nomes dos participantes e das organizações e/ou dos clientes que representam, bem como quaisquer outras informações pertinentes.
- 4 Avaliar e evitar qualquer **risco de conflito** entre os seus interesses privados e o interesse público e refletir sobre a forma como a sua interação pode ser percebida.
- 5 Em caso de dúvida, **pare e reflita** sobre a melhor forma de agir. Se necessário, consulte a direção e, se for decidido que deve prosseguir, insira uma nota no dossiê a explicar os motivos subjacentes à decisão.
- 6 Estar ciente de que a representação de interesses não ocorre necessariamente num contexto formal. O *lobbying* pode igualmente ocorrer durante encontros casuais e em **contextos sociais**. Manter sempre um comportamento profissional.
- 7 Observar bons hábitos na **manutenção de registos**, incluindo a data e o local da reunião, os nomes dos participantes, das organizações e/ou dos clientes e os assuntos discutidos. Utilizar o sistema de gestão de ficheiros oficial da sua organização.
- 8 Respeitar os **requisitos de divulgação** aplicáveis, por exemplo, a nível da Comissão, divulgar informações de reuniões entre representantes de grupos de interesses e Comissários, membros de Gabinetes e Diretores-Gerais.
- 9 Denunciar práticas de *lobbying* de representantes de grupos de interesses consideradas inaceitáveis, nomeadamente à luz do **Código de Conduta** do Registo de Transparência.
- 10 Familiarizar-se, por exemplo, no âmbito de uma **formação**, com as regras específicas aplicáveis à sua organização. Caso essas regras específicas diverjam das presentes recomendações práticas, deve, em princípio, conferir precedência às primeiras.

### NÃO FAZER

- 1 Reunir com representantes de grupos de interesses não registados no **Registo de Transparência da UE**, se as suas regras não o permitem ou o desaconselham; solicite aos representantes que se registem, se as respetivas atividades se inscreverem no âmbito do registo.
- 2 Ignorar os **motivos** daqueles que procuram reuniões ou o convidam para eventos. O *lobbying* é praticado por uma série de organizações, incluindo empresas de consultoria, sociedades de advogados, ONG, grupos de reflexão, organizações de base, etc.
- 3 Interagir com um representante de um grupo de interesses sem ponderar proporcionar a **outros grupos** uma oportunidade semelhante.
- 4 Aceitar convites para reuniões ou eventos suscetíveis de colocar a sua instituição numa **situação delicada**.
- 5 Esquecer-se de **informar** os colegas pertinentes e a direção sobre as reuniões e os eventos.
- 6 Aceitar ou agendar reuniões **fora das horas normais de expediente** e das instalações oficiais. Se o fizer, será melhor informar a sua direção e fazer-se acompanhar de um colega.
- 7 Fazer ou dizer algo que possa ser visto como uma concessão de **tratamento preferencial** a um representante do grupo de interesses.
- 8 Dar a um representante de um grupo de interesses a impressão de que qualquer conselho, ideia ou informação pode ser ou será **decisivo** no processo de tomada de decisão.
- 9 Partilhar informações que **não está autorizado** a divulgar ou usar indevidamente informações confidenciais.
- 10 Aceitar a **hospitalidade** de um representante de um grupo de interesses sem ponderar cuidadosamente e sem que tal esteja em conformidade com as regras aplicáveis. Se for caso disso, informar sobre quaisquer presentes e hospitalidade recebidos.

## 2.4. Direitos fundamentais

A provedora de Justiça europeia lida regularmente com queixas relacionadas com os direitos fundamentais, como a igualdade e a não discriminação. Em novembro de 2017, foi encerrada com êxito uma queixa apresentada por um jovem austríaco que havia efetuado um estágio não remunerado numa delegação da UE na Ásia. A provedora de Justiça europeia recomendou que os estagiários que trabalham nas delegações da UE recebam um subsídio apropriado, com base no custo de vida no país onde a delegação está localizada, alargando deste modo o acesso a essas valiosas oportunidades de trabalho ao maior número de pessoas possível. A alta-representante Federica Mogherini respondeu positivamente a esta recomendação. A Provedora de Justiça escreveu então às autoridades orçamentais para sublinhar a importância de resolver este problema, que contribuiria inclusivamente para demonstrar o compromisso da UE em garantir a aplicação do princípio da não discriminação, ao não excluir dos programas de estágios as pessoas que possuem menos recursos financeiros. Em novembro, o Parlamento Europeu e o Conselho aprovaram o orçamento de 2018, que prevê um montante de 1,2 milhões de euros para a remuneração de estagiários que trabalham nas delegações da UE.

Várias ONG e cidadãos espanhóis apresentaram uma queixa à provedora de Justiça europeia sobre a Comissão relativamente ao acordo UE-Turquia, aprovado em 2016. Nos termos desse acordo, a Turquia aceita o regresso ao seu território de migrantes irregulares chegados à Grécia, se a UE disponibilizar mais ajuda à Turquia. Os queixosos acusaram a Comissão de não responder ou de responder inadequadamente às preocupações que haviam manifestado sobre a ausência de uma avaliação do impacto do acordo sobre os direitos humanos dos requerentes de asilo e dos migrantes devolvidos ao território turco após terem chegado à Grécia. A provedora de Justiça europeia instou a Comissão a incluir nos seus futuros relatórios de progresso sobre a aplicação do acordo uma secção separada sobre os riscos de violação dos direitos humanos e medidas para reduzir os mesmos.

Paralelamente, a provedora de Justiça europeia escreveu ao Conselho fazendo notar que a única fonte de informação autorizada sobre o acordo UE-Turquia era um comunicado de imprensa. Assinalou que o Tribunal Geral da UE, no início de 2017, afirmou que a declaração UE-Turquia não poderia ser considerada uma medida adotada pelo Conselho Europeu ou por qualquer outra instituição da UE. Instou, por esse motivo, o Conselho a considerar a revisão do conteúdo do comunicado de imprensa, no sentido de refletir com maior rigor a realidade jurídica.



**European Ombudsman**

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>



A provedora de Justiça congratula-se com a decisão da UE de remunerar os estagiários que trabalham em delegações da União no estrangeiro.

«A UE transmite assim uma mensagem de compromisso para com o princípio da não discriminação, ao permitir que os programas de estágio sejam também acessíveis às pessoas com menos recursos financeiros.» Emily O'Reilly

## 2.5. Questões éticas

Na sequência de várias intervenções públicas da provedora de Justiça europeia sobre a importância de estabelecer regras éticas rigorosas para os comissários, e após a pressão do Parlamento Europeu e de vários grupos da sociedade civil, a Comissão anunciou em setembro várias propostas para rever o Código de Conduta dos Comissários, bem como o Comité de Ética. Entre outros aspetos, o Comité de Ética examina se as atividades que os comissários tencionam exercer depois de abandonarem o seu cargo são compatíveis com as obrigações impostas por força do Tratado. As alterações propostas incluem uma extensão do «período de nojo» durante o qual os antigos comissários devem informar a Comissão da sua intenção de exercer uma atividade profissional; esse novo período será de dois anos para os antigos comissários e de três anos para os ex-presidentes da Comissão. Outra alteração consiste em prever que a Comissão publique proativamente os pareceres do Comité de Ética sobre a futura atividade profissional dos comissários depois de terminarem o seu mandato nesta instituição. As ações da Comissão, assim como os poderes e o papel do Comité de Ética, também foram objeto de um inquérito da provedora de Justiça. Os agentes do gabinete da provedora de Justiça examinaram a forma como o Comité de Ética elaborou os seus pareceres em relação a vários ex-membros da Comissão (seleção de dossiês para ilustrar o trabalho do Comité de Ética) e colocou várias perguntas à Comissão sobre a forma como o Comité de Ética executa o seu trabalho. A análise da provedora de Justiça sobre a resposta da Comissão e as alterações publicamente anunciadas serão divulgadas em 2018.

A provedora de Justiça europeia também encerrou o seu inquérito sobre as normas da Comissão destinadas a evitar conflitos de interesses dos consultores especiais — peritos nomeados de forma *ad hoc* para prestar aconselhamento especializado aos comissários. Ao longo do período em que decorreu o inquérito, a Comissão introduziu melhorias no seu sistema, ao ponto de a provedora de Justiça ter concluído, em junho, que as normas representam uma base amplamente satisfatória para a gestão de potenciais conflitos de interesses. Sugeriu, no entanto, que a Comissão poderia introduzir outras melhorias, incluindo adotar uma abordagem mais proativa na sua avaliação de conflitos de interesses e reforçar o acesso dos cidadãos à informação sobre os consultores especiais.

A implementação de regras sobre o chamado fenómeno das «portas giratórias» — em que funcionários da UE abandonam o seu cargo para trabalhar no setor privado ou em que pessoas oriundas do setor privado ingressam numa instituição da UE — é fundamental para

garantir a aplicação de elevados padrões de ética nas administrações públicas. Nesta perspetiva, a provedora de Justiça escreveu a 15 instituições e agências para saber de que forma implementam as regras da UE respeitantes às «portas giratórias», previstas no Estatuto dos Funcionários (artigo 16.º).

De acordo com essas regras, os altos funcionários estão proibidos, durante um período de um ano, de exercer pressão e influência junto de ex-colegas sobre questões pelas quais tenham sido responsáveis nos últimos três anos do seu mandato. Obrigam também todas as instituições a publicar anualmente informações sobre a aplicação desta obrigação, incluindo uma lista dos casos examinados. A provedora de Justiça também deu seguimento a um inquérito anterior, analisando a forma como a Comissão põe em prática as suas orientações e sugestões sobre como melhorar o tratamento de casos de «portas giratórias». Esta análise deverá estar concluída em 2018.



### European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?  
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Atividades pós-mandato: Por que razão a Comissão Europeia não adotou uma decisão no caso do seu ex-presidente, José Manuel Barroso?

«Os antigos comissários da UE são obrigados a cumprir padrões de integridade e discrição em relação aos cargos ou benefícios que aceitam depois de abandonarem a instituição.»  
 Emily O'Reilly

## 2.6. Agências e outros organismos da União Europeia

As agências e outros órgãos da UE foram a segunda maior fonte de queixas em 2017. Uma das queixas encerradas pela provedora de Justiça dizia respeito à forma como a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) tratava questões relacionadas com vacinas contra o vírus do papiloma humano (HPV). A provedora de Justiça analisou em particular a forma como a EMA realizou um procedimento de consulta — a designação técnica do procedimento utilizado para tratar de questões relacionadas com medicamentos já colocados no mercado da UE — sobre a vacina contra o HPV que pode causar cancro do colo do útero.

O procedimento de consulta foi realizado pelo Comité de Avaliação do Risco de Farmacovigilância, responsável pela monitorização da segurança dos medicamentos no mercado. O Comité examinou se existia uma relação causal entre a vacinação contra o HPV e duas síndromes, tendo concluído que as evidências não sustentavam haver tal relação causal. A provedora de Justiça constatou que o exame dos dados científicos realizado pelo comité foi completo e independente. Emily O'Reilly sugeriu que, no futuro, a EMA forneça a máxima informação possível sobre o trabalho científico dos seus comités, bem como mais informações sobre os documentos na sua posse, para que seja mais fácil para os cidadãos solicitar o acesso a esses documentos.



### EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

A provedora de Justiça europeia concluiu que a avaliação da segurança que a EMA realizou relativamente às vacinas contra o HPV foi completa e independente.

Em 2017, a EMA também foi objeto de outro inquérito da provedora de Justiça, que nesse caso foi aberto por iniciativa própria. Esse inquérito estratégico dizia respeito aos acordos da EMA que regem as interações com as empresas farmacêuticas antes de estas apresentarem os seus pedidos de autorização de colocação no mercado. A provedora de Justiça observou que essas interações são do interesse público se contribuem para o desenvolvimento e a disponibilidade de medicamentos de alta qualidade, eficazes e aceitáveis, mas que existe o risco de influenciar subsequentes decisões da EMA nos pedidos de autorização de colocação no mercado.



Evento público organizado em outubro pela provedora de Justiça europeia, intitulado «Agências da UE: Como gerir os riscos de danos na sua reputação», com os seguintes participantes (da esquerda para a direita): Tracey Brown, diretora da organização Sense about Science; Bernhard Url, diretor-executivo da EFSA; Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia; Dave Keating, moderador do evento; Monique Goyens, diretora-geral do BEUC; e Jukka Malm, diretor-executivo adjunto da ECHA.



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, com Bernhard Url, diretor-executivo da EFSA, e Dave Keating, moderador, no evento público organizado em outubro pela provedora de Justiça europeia, intitulado «Agências da UE: Como gerir os riscos de danos na sua reputação».

Em setembro, os agentes do gabinete da provedora de Justiça europeia reuniram-se com representantes da EMA para discutir a resposta inicial desta agência ao inquérito. Foi publicado em dezembro um relatório dessa reunião, no qual foram expressas de forma muito detalhada as preocupações da provedora de Justiça sobre as chamadas atividades de pré-apresentação. O inquérito transitou para 2018 e incluirá uma consulta pública direcionada para setores específicos, a realizar durante o primeiro trimestre.

A Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA) foi objeto de uma **queixa** apresentada por uma associação francesa, que acusou a EFSA de não responder adequadamente a uma série de questões sobre o papel que desempenhou na autorização de uma variedade de milho geneticamente modificada. A EFSA seguiu a proposta da provedora de Justiça, fornecendo mais informações ao queixoso. A provedora de Justiça também sugeriu que, no futuro, a EFSA divulgue as informações adicionais fornecidas pelos requerentes em resposta aos seus pedidos de esclarecimento.

A provedora de Justiça europeia organiza regularmente eventos públicos para debater questões relacionadas com o seu trabalho. Em outubro, o tema foi as agências da UE e a forma como estas gerem os riscos de danos na sua reputação. Tendo em conta que as agências procuram garantir a segurança dos cidadãos nas mais variadas áreas, desde os alimentos que consumimos aos produtos químicos a que estamos expostos, passando pelos medicamentos que tomamos e os aviões em que viajamos, a confiança do público no seu trabalho

é fundamental. Neste **evento**, foi examinado de que forma podem as agências aplicar os mais altos padrões de ética e transparência, a fim de se protegerem contra danos na reputação.

O painel era composto por Bernhard Url, diretor-executivo da Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA); Jukka Malm, diretor-executivo adjunto da Agência Europeia dos Produtos Químicos (ECHA); Monique Goyens, diretora do Gabinete Europeu das Uniões de Consumidores (BEUC); e Tracey Brown, diretora da organização Sense about Science. Bernhard Url referiu que, para garantir a confiança do público no seu trabalho, a EFSA aposta na «competência» (a qualidade do seu trabalho), mas também no «caráter» (a forma como desenvolve o seu trabalho). Jukka Malm fez saber que a ECHA procura assegurar uma transparência total da sua atividade, não só ao nível dos resultados do seu trabalho de investigação, mas também ao nível das atividades que tenciona desenvolver no futuro.



**Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgencies: public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, diretor-executivo da EFSA: «Quero agradecer a oportunidade de participar neste dinâmico debate dedicado a um tema muito importante para as agências da UE: a confiança do público no nosso trabalho.»

## 2.7. Contratos e subvenções da União Europeia

A Comissão supervisiona um vasto número de projetos financiados pela UE. Realiza auditorias rigorosas para garantir que os dinheiros públicos sejam devidamente despendidos. Essas auditorias suscitam, por vezes, discordâncias e, nestas situações, os contratantes recorrem frequentemente ao Provedor de Justiça Europeu para obterem uma solução.

Num destes casos, uma organização sem fins lucrativos sediada na Bélgica participou num projeto financiado pela UE que tinha por objetivo resolver dificuldades da população idosa na utilização de tecnologias da informação e comunicação. A organização recorreu à provedora de Justiça europeia depois de a Comissão ter exigido a devolução de um montante superior a 85 000 euros porque, segundo esta instituição, o sistema utilizado para registar o tempo de trabalho não era fiável. A provedora de Justiça analisou o caso e concluiu que os auditores reconheceram que o trabalho desenvolvido pelo queixoso relativamente a duas «prestações» específicas era legítimo, tal como o tempo de trabalho registado. Por conseguinte, sugeriu que a

Comissão reduzisse o montante que pretendia que fosse devolvido, relativamente a estas duas «prestações». A Comissão aceitou a sua proposta, reduzindo o montante a devolver em cerca de 37 000 euros. Relativamente a outros aspetos relacionados com a exigência de devolução de verbas, o inquérito da provedora de Justiça ainda está em curso.

Uma empresa de consultoria holandesa especializada em inovação foi membro de um consórcio que desenvolveu um projeto cofinanciado pela Comissão e que tinha por objetivo criar e implementar uma «parceria de inovação no setor da água». A empresa recorreu à provedora de Justiça depois de a Comissão comunicar que tencionava reduzir o montante do subsídio previsto, alegando dúvidas sobre o projeto. O queixoso argumentou que a Comissão não tinha avaliado o projeto devidamente. Durante o inquérito, a Comissão propôs uma reavaliação do projeto, tendo em conta a nova documentação fornecida pela empresa de consultoria. A provedora de Justiça considerou o assunto resolvido e encerrou o caso.

## 2.8. Participação dos cidadãos no processo de tomada de decisão da União Europeia

A Iniciativa de Cidadania Europeia (ICE), lançada em 2012, permite aos cidadãos expressar o seu apoio a uma política ou ideia sobre a qual consideram que a Comissão deveria legislar. Uma das primeiras medidas da atual provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, depois de ter sido eleita em 2013, foi abrir um inquérito estratégico sobre o bom funcionamento do procedimento da ICE, devido ao facto de, entre outros aspetos, existirem demasiados obstáculos técnicos que impediam os organizadores da ICE de gerir com eficácia uma iniciativa deste género. A provedora de Justiça apresentou várias propostas para facilitar o processo de recolha de assinaturas e para introduzir uma maior transparência na seleção de iniciativas.

Em 2017, a provedora de Justiça também contribuiu para a consulta pública lançada pela Comissão sobre como melhorar o Regulamento ICE. As propostas da Comissão foram anunciadas em setembro e contêm muitos elementos que a provedora de Justiça havia sugerido no passado. Entre eles, incluem-se a criação de um sistema de recolha online, gratuito, das iniciativas de cidadania; a simplificação dos requisitos relativos




**ECI Campaign**

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

A provedora de Justiça europeia apoia a revisão da ICE. Obrigado, Emily O'Reilly!

aos dados; e uma melhor preparação e participação pública nas audiências realizadas após a seleção de uma iniciativa de cidadania. A provedora de Justiça continuará a acompanhar de perto esta matéria e, nomeadamente, a verificar se a Comissão fornece ao público explicações adequadas sobre as suas escolhas, no âmbito da seleção de iniciativas de cidadania europeia.

Outra forma de envolver os cidadãos no processo político da UE passa pela organização de consultas públicas sobre a legislação de determinadas matérias em fase de projeto. A Comissão, que é responsável pela elaboração da legislação comunitária, recorre frequentemente a este processo de consulta. A utilidade deste processo enquanto instrumento depende, no entanto, da sua acessibilidade para os cidadãos e organizações. Em 2016, um cidadão espanhol dirigiu-se à provedora de Justiça queixando-se de que as consultas públicas eram raramente expressas nas 24 línguas oficiais da UE. No decurso do inquérito, a Comissão preparou uma nova e melhorada política linguística para as consultas públicas.

As novas medidas, que entraram em vigor em 28 de abril de 2017, incluem, por exemplo, a tradução das consultas públicas relacionadas com o programa de trabalho da Comissão para todas as línguas oficiais da UE. A nova política também introduziu um procedimento para determinar as línguas para as quais as outras consultas públicas devem ser traduzidas. A provedora de Justiça afirmou, numa [decisão](#) em dezembro, que iria acompanhar a implementação do novo regime e sugeriu que a Comissão, na sua página web dedicada às consultas públicas, incluísse uma secção com a descrição da sua nova política linguística e explicasse por que razão algumas consultas não estão disponíveis em todas as línguas da UE.

3

---

# Comunicação e cooperação

## 3.1. Prémio por Boa Administração



Em março, a provedora de Justiça europeia acolheu a cerimónia da primeira edição do Prémio por Boa Administração. O evento contou com **90 projetos** selecionados, das principais instituições da UE, bem como de muitos outros órgãos e agências. Os prémios foram divididos em **sete categorias**, tendo o Prémio Geral de Boa Administração 2017 sido atribuído a um projeto da Direção-Geral da Saúde e Segurança dos Alimentos da Comissão, que promoveu a colaboração da UE na partilha de informações vitais e conhecimentos para ajudar milhões de europeus que sofrem de doenças raras.

As nomeações contemplaram os mais variados tipos de projetos, incluindo a criação de formas inovadoras de envolver os cidadãos na formulação de políticas; a conceção de bases de dados de fácil acesso; a explicação, em linguagem mais simplificada para o público, das políticas e dos programas da UE; a criação de meios para possibilitar reuniões com especialistas em transmissão direta; e a utilização de TI para permitir



Os vencedores gerais do Prémio por Boa Administração 2017, membros da Direção-Geral da Saúde e Segurança dos Alimentos da Comissão, recebendo o prémio das mãos da provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly.

um acesso mais eficiente e aberto dos cidadãos aos serviços. O serviço médico do Conselho da UE também foi contemplado com um prémio especial pelo seu trabalho, incluindo pela ajuda prestada às vítimas do atentado terrorista no metro de Bruxelas, em 2016.

O Prémio permitiu mostrar os esforços individuais e coletivos desenvolvidos nas instituições públicas da UE, que fazem a diferença pela positiva. A provedora de Justiça europeia salientou que, embora o papel do seu gabinete consista em estar atento à prestação da função pública da UE, este papel de supervisão também implica, em parte, reconhecer quando o trabalho é bem feito. Observou ainda quão oportuna foi a data em que decorreu a cerimónia inaugural do prémio, ao coincidir com o aniversário do Tratado de Roma.

A cerimónia da primeira edição do Prémio por Boa Administração, criado pela provedora de Justiça europeia.




European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Recebemos projetos excepcionais para o Prémio por Boa Administração da provedora de Justiça europeia e vale a pena conhecê-los em detalhe.



## 3.2. Comunicação

A estratégia quinquenal «Rumo a 2019» da provedora de Justiça europeia visa reforçar o impacto, a relevância e a visibilidade do Gabinete. Uma maior visibilidade ajuda a garantir que o público, as empresas, as ONG e outras entidades saibam a quem recorrer quando surgirem problemas com as instituições da UE.

Graças à implementação efetiva da estratégia, o Gabinete também registou um aumento do número total de queixas processadas em 2017 (de 1 880 para 2 181), bem como do número de queixas recebidas que se enquadram no mandato da provedora de Justiça europeia (de 711 a 751). Este aumento foi também acompanhado por um aumento do número de casos mais complexos e que afetam cada vez mais questões de interesse público.

Além de contactos específicos com as partes interessadas, como associações empresariais e organizações da sociedade civil, o Gabinete esforça-se por reforçar a visibilidade da Provedora de Justiça na comunicação social e nas redes sociais, recorrendo a estas plataformas para divulgar informações sobre casos específicos ou dar a conhecer outras atividades da provedora de Justiça europeia.

A conta do Twitter do Gabinete *@EUOmbudsman* registou um aumento de 16% nos seus seguidores (mais de 19 000, atualmente) entre 2016 e 2017, tendo um tweet congratulando o compromisso da Comissão em garantir uma transparência «única» e «sem precedentes» nas negociações para o Brexit sido um dos mais populares. Com grande popularidade também, destacam-se um tweet sobre a cerimónia de entrega dos Prémios por Boa Administração e um tweet sobre o inquérito da provedora de Justiça solicitando ao BCE que esclareça os termos da sua participação no Grupo dos Trinta. O Gabinete também reforçou a sua presença nas redes sociais, como o Medium e o Instagram, para divulgar o trabalho da provedora de Justiça europeia junto de novas audiências.

O Gabinete prosseguiu com a renovação do seu sítio web para o tornar mais intuitivo e fácil de utilizar. O novo sítio web deverá ser lançado em 2018.



**Gundi Gadesmann**

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



A provedora de Justiça europeia, Emily O'Reilly, falando com jornalistas nórdicos sobre o Conselho da UE e a transparência das atividades de lobbying, e sobre o caso «Paradise Papers».

## 3.3. Relações com as instituições da União Europeia

### 3.3.1. Parlamento Europeu

A provedora de Justiça europeia valoriza fortemente a boa relação que mantém com o Parlamento Europeu. O Parlamento Europeu é a voz de todos os europeus e elege o provedor de Justiça, a quem cabe ajudar os cidadãos e residentes da Europa a resolver os seus problemas com a administração da UE. A provedora de Justiça interveio numa sessão plenária do Parlamento e em diversas comissões parlamentares ao longo do ano, tendo os membros do seu Gabinete representado a instituição diversas vezes em reuniões parlamentares, audiências e eventos. A provedora de Justiça teve um primeiro encontro bem-sucedido com o recém-eleito presidente do Parlamento Europeu, Antonio Tajani, no início de 2017, e reuniu-se com numerosos deputados ao Parlamento Europeu de diversos comités e de todo o espectro político.



A provedora de Justiça europeia numa reunião com o presidente do Parlamento Europeu, Antonio Tajani.

### 3.3.2. Comissão das Petições

A Comissão das Petições representa um elo de ligação importante em termos de partilha de responsabilidades e apoio mútuo entre a provedora de Justiça europeia e o Parlamento Europeu. A estreita cooperação entre estes dois órgãos é fundamental para servir os cidadãos que manifestam as suas preocupações junto do Gabinete da provedora de Justiça ou junto da Comissão das Petições. A provedora de Justiça valoriza muito a estreita cooperação com a Comissão das Petições. O apoio contínuo da presidente da Comissão das Petições, Cecilia Wikström, e de todos os deputados contribui para a capacidade da provedora de Justiça de ajudar as instituições da União Europeia a definir as «normas de ouro» para uma boa administração.



Cecilia Wikström, presidente da Comissão das Petições do Parlamento Europeu, durante a conferência anual de 2017 da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

### 3.3.3. Comissão Europeia

A Comissão Europeia não é apenas o único órgão executivo, mas também a maior instituição da UE, e o seu trabalho tem um impacto direto e indireto na vida de milhões de pessoas em toda a Europa. Não é, por essa razão, surpreendente que uma parte substancial das queixas dirigidas ao Gabinete da provedora de Justiça europeia diga respeito ao trabalho da Comissão. Em 2017, a provedora de Justiça ficou satisfeita por poder encorajar e, mais uma vez, congratular-se, com várias medidas que a Comissão, presidida por Jean-Claude Juncker, adotou no sentido de melhorar os seus já elevados padrões de administração pública. Ainda existem, no entanto, muitos desafios pela frente. A abertura e a seriedade que têm pautado a relação entre as duas instituições contribuíram para melhorar a eficiência e eficácia do trabalho da provedora de Justiça no tratamento das queixas.



A provedora de Justiça europeia com Frans Timmermans, primeiro-vice-presidente da Comissão Europeia responsável pelas pastas Legislar Melhor, Relações Interinstitucionais, Estado de Direito e Carta dos Direitos Fundamentais.

### 3.3.4. Outras instituições, órgãos e organismos

A provedora de Justiça continua, naturalmente, a manter relações estreitas com várias outras instituições, órgãos e organismos. Em 2017, a provedora de Justiça manteve contactos estreitos com a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD), o Comité Económico e Social Europeu (CESE), a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA), o Banco Central Europeu (BCE), o Banco Europeu de Investimento (BEI), o Tribunal de Contas Europeu (TCE) e outras instituições. As estreitas relações com todas as instituições, órgãos e organismos da UE são um elemento importante da estratégia «Rumo a 2019» da provedora de Justiça, com vista a criar uma administração da UE mais aberta e orientada para os serviços em benefício de todos os que vivem na Europa.



**EESC**

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency, we should cooperate more! #EESCplenary

A provedora de Justiça em resposta aos membros do CESE durante a sua reunião plenária: temos tanto em comum, quando se trata de lutar pela transparência, que devemos trabalhar em cooperação.

### 3.3.5. Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência

Na qualidade de membro do [quadro da UE](#), a provedora de Justiça protege, promove e monitoriza a implementação da [Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CNUDPD) ao nível das instituições da UE.

O inquérito estratégico da provedora de Justiça destinado a verificar se a cobertura das pessoas com deficiência ao abrigo do [Regime Comum de Seguro de Doença da Comissão](#) (JSIS) estava em conformidade com a CNUDPD continuou em 2017. A equipa da provedora de Justiça dedicada ao inquérito [reuniu-se](#) com a Comissão para obter mais informações e, em novembro, a provedora de Justiça lançou uma consulta [dirigida a associações](#) de funcionários da UE com deficiência, ou que têm familiares com deficiência, e ao Fórum Europeu da Deficiência (FED).



Em julho, a provedora de Justiça abriu um inquérito estratégico sobre a [acessibilidade dos sítios web](#) e das ferramentas em linha geridos pela Comissão. A provedora de Justiça apontou para questões como a avaliação da acessibilidade, a utilização de formatos de fácil leitura e a formação de funcionários da Comissão. Em outubro, a Comissão comprometeu-se a melhorar a acessibilidade dos seus sítios web. Afirmou, por exemplo, que poderia iniciar um projeto-piloto no [portal interinstitucional](#) para que algumas páginas de informação geral sobre a UE possam estar disponíveis num formato de fácil leitura. A Comissão afirmou ainda que iria considerar a criação de cursos obrigatórios sobre acessibilidade dirigidos aos seus criadores, programadores e administradores de sítios web.

Em 2017, a Provedora de Justiça continuou a trabalhar no sentido de tornar o sítio web do seu próprio Gabinete mais acessível e fácil de utilizar. Um prestador de serviços externo avaliou e validou a conformidade do sítio web do Gabinete do Provedor de Justiça com as Diretrizes para a Acessibilidade do Conteúdo da Web (WCAG 2.0), atribuindo-lhe um nível de conformidade AA (nível máximo: AAA). A provedora de Justiça tenciona repetir este procedimento de dois em dois anos.

A provedora de Justiça publicou uma [declaração de acessibilidade](#) no seu sítio web em julho. Nessa declaração, são indicadas quais as partes não acessíveis, de modo a permitir que os utilizadores solicitem um formato acessível, incluindo uma hiperligação para um sistema de envio de comentários para reportar eventuais problemas. A renovação do sítio web da provedora de Justiça europeia é uma oportunidade para obter o nível de conformidade AAA no maior número possível de requisitos.

Uma das queixas recebidas pela provedora de Justiça dizia respeito à [estigmatização de pessoas com deficiência](#) por via da utilização, nas embalagens de produtos de tabaco, da imagem de uma pessoa numa cadeira de rodas ao lado da frase «fumar pode causar acidentes vasculares cerebrais e deficiência». A provedora de Justiça informou que, no futuro, seria conveniente consultar os grupos da sociedade civil relevantes quanto à escolha das imagens visadas, antes de estas serem publicamente difundidas.

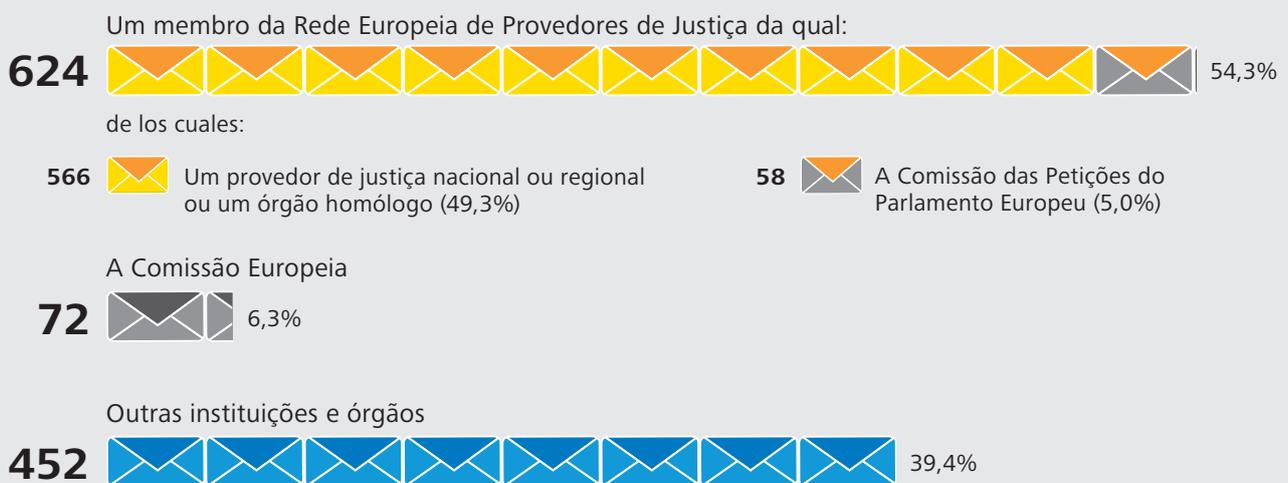
O Gabinete da provedora de Justiça continuou o trabalho de sensibilização para o cumprimento da CNUDPD. Em março, vários representantes do Gabinete da provedora de Justiça, do Parlamento Europeu e da Agência dos Direitos Fundamentais da UE (FRA) promoveram um webinar acessível ao público. O webinar foi organizado pela Agência da União Europeia para a Formação Policial (CEPOL) e visou esclarecer o que significa a CNUDPD para a administração da UE, tendo sido também apresentadas ferramentas práticas para implementar esta Convenção. Em dezembro, a provedora de Justiça [participou](#) no 4.º Parlamento Europeu das Pessoas com Deficiência.



A provedora de Justiça europeia intervindo no 4.º Parlamento Europeu das Pessoas com Deficiência.

## 3.4. Rede Europeia de Provedores de Justiça

Queixas transferidas para outras instituições e organismos; queixosos aconselhados pela provedora de Justiça europeia a contactar outras instituições e órgãos, em 2017 (1 148 no total)



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%.

O ano de 2017 foi rico em eventos para os membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça, que é constituída por mais de 96 provedorias em 36 países europeus e pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

A conferência anual, organizada pelo gabinete da provedora de Justiça europeia e que decorreu em junho, em Bruxelas, foi o evento mais significativo desta rede. Esta conferência reuniu toda a Rede e esteve aberta a não-membros, essencialmente grupos aglutinadores («umbrella groups») sediados em Bruxelas e jornalistas. Participaram no total cerca de 240 pessoas.

Mais uma vez, a conferência decorreu num momento-chave da história da União Europeia: depois de no ano passado ter sido realizada pouco antes do referendo sobre a continuidade do Reino Unido na UE, este ano coincidiu com o início das negociações no âmbito

do Brexit. Um dos temas do programa era como maximizar a transparência e minimizar a incerteza para os cidadãos da UE no contexto do Brexit. A incerteza quanto aos direitos das pessoas num cenário pós-Brexit e o direito de livre circulação estão entre as principais preocupações dos cidadãos diretamente afetados pelo Brexit. São eles os cidadãos do Reino Unido que vivem na UE e os cidadãos da UE que residem no Reino Unido.

Nesta conferência, foram também abordadas formas de criar sociedades inclusivas, para combater o populismo e facilitar a integração. Muitas pessoas consideram 2016 como tendo sido o ano do populismo, mas as discussões que tiveram lugar na conferência demonstraram que os provedores continuam a trabalhar arduamente para promover a confiança nas instituições democráticas e combater a narrativa populista. Entre outras atividades, os provedores de justiça desempenham um papel ativo quando se trata de velar pelo respeito dos direitos



Os membros do painel da primeira sessão da Conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2017 (da esquerda para a direita): Sanjay Pradhan, diretor-executivo da organização Open Government Partnership; Bart Somers, presidente da Câmara de Mechelen, Bélgica; Jacques Toubon, provedor de Justiça de França; Gero Storjohann, vice-presidente da Comissão das Petições alemã; e Emily O'Reilly, provedora de Justiça europeia.

humanos no caso do regresso forçado dos requerentes de asilo, orientando os pedidos de reagrupamento familiar e ajudando os requerentes de asilo a aceder a programas de aprendizagem de línguas e, em última instância, ao mercado de trabalho.

Outro ponto incluído no programa da conferência foi o papel das provedorias de justiça no reforço de uma cultura de governação aberta, inspirada nos princípios da transparência, da responsabilidade e da participação. Neste contexto, recebemos os resultados preliminares de um estudo conjunto da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da provedora de Justiça europeia. Oitenta e seis provedorias nacionais e subnacionais de 59 países e territórios de todo o mundo participaram neste estudo sobre o seu papel numa governação aberta.



**Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017.

Absolutamente convencido da importância do papel desempenhado pelos provedores de Justiça da Europa na garantia dos direitos dos cidadãos e na transparência das administrações.

O estudo revelou que os princípios de governação aberta estão bem enraizados nas práticas das provedorias de justiça, embora poucos reconheçam o contributo destas instituições nesta matéria. Os resultados completos do estudo serão publicados em setembro de 2018, mas a edição de 2017 da *Network in Focus*, a publicação anual da Rede, contém os resultados preliminares do estudo e outros tópicos importantes discutidos na conferência de Bruxelas.

Em setembro, a provedora de Justiça e a Comissão organizaram em conjunto um *workshop* para promover a cooperação entre a Comissão e as provedorias nacionais e regionais, e para garantir uma maior proteção dos direitos dos cidadãos, de acordo com a legislação da UE. Entre as sugestões práticas apresentadas, incluem-se a elaboração de um guia interativo sobre os poderes de cada provedoria nacional ou regional e uma maior cooperação na interpretação e implementação da legislação da UE.

A Rede continuou a trabalhar em inquéritos e iniciativas paralelos entre diversos gabinetes de provedorias interessados em áreas de interesse mútuo. Em julho de 2017, a provedora de Justiça europeia abriu um inquérito sobre a forma como a Comissão tratou uma queixa

apresentada contra as autoridades neerlandesas, depois de estas terem recusado conceder um visto ao cônjuge do queixoso, que era nacional de um país terceiro. A provedora de Justiça europeia solicitou ajuda ao provedor de Justiça dos Países Baixos, que não encontrou provas de que os serviços de imigração neerlandeses estivessem a violar as regras da UE aplicáveis.

Em 2017, a provedora de Justiça europeia tratou de seis novas queixas submetidas à Rede. Numa delas, o provedor de Justiça finlandês procurou averiguar se as regras da UE relativas aos direitos dos passageiros dos serviços ferroviários eram compatíveis com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD). A Comissão respondeu que as regras da UE nesse domínio são, efetivamente, compatíveis, observando que estava em curso uma avaliação sobre o impacto do Regulamento dos Direitos dos Passageiros Ferroviários, com vista a rever e melhorar os direitos das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida que viajam nos transportes ferroviários na UE.

Outra questão levantada pelo provedor de Justiça búlgaro dizia respeito à discriminação decorrente da comercialização de produtos de qualidade inferior



A conferência da Rede Europeia de Provedores de Justiça de 2017, no seu primeiro plenário.

nos Estados-Membros da Europa Central e Oriental. A Comissão respondeu que irá analisar os dados solicitados às autoridades nacionais responsáveis pela defesa do consumidor. A provedora de Justiça europeia pediu à Comissão que a informasse no início de 2018 sobre os progressos realizados nesta matéria.

Durante a sua missão à Dinamarca, realizada em setembro, a provedora de Justiça teve reuniões com o provedor de Justiça dinamarquês e com os políticos dinamarqueses. Participou também em eventos públicos, tendo dialogado com jornalistas, académicos e outras pessoas interessadas no seu trabalho desenvolvido na área da transparência e da responsabilidade na UE.

No início do ano, a provedora de Justiça viajou para Berlim, onde participou numa reunião da Comissão das Petições do Bundestag alemão e teve um encontro com altos funcionários do governo, incluindo com Peter Altmaier (chefe de Gabinete e ministro da Chancelaria), para discutir assuntos relacionados com a administração da UE. Recebeu o prémio «Schwarzkopf Europe 2017» da Fundação Schwarzkopf Stiftung, que já havia sido atribuído no passado ao presidente da Comissão Europeia, Jean-Claude Juncker, e ao ex-presidente do Parlamento Europeu, Martin Schulz.



A provedora de Justiça europeia, depois de receber o prémio «Schwarzkopf Europe 2017». Com André Schmitz-Schwarzkopf (à direita) e o embaixador da Irlanda em Berlim, Michael Collins (à esquerda).



**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Seminário da Comissão Europeia-provedora de Justiça europeia sobre a aplicação da legislação da UE e o tratamento de queixas, com representantes de provedorias nacionais.



**EU-Parlamentet i DK**

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O’Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



«Nesta era de notícias falsas, estamos ciosos de jornalismo de boa qualidade», afirmou a provedora de Justiça europeia, Emily O’Reilly, num diálogo com jornalistas dinamarqueses em Aarhus, na Dinamarca.

---

# Tratamento de queixas: a forma como ajudamos

A função do Provedor de Justiça Europeu consiste em ajudar os cidadãos, académicos, empresas e outras organizações que se deparam com problemas com a administração pública da UE. Estes deverão poder aceder ao Gabinete do provedor de Justiça da forma mais simples possível, e o auxílio deverá ser prestado da forma mais flexível possível.

As novas **disposições de execução** da provedora de Justiça tornaram o procedimento de tratamento de queixas mais eficiente e eficaz. Esta abordagem mais orientada para os resultados contribuiu para melhorar o serviço prestado pela provedora de Justiça ao público e permitiu que a instituição tivesse um maior impacto em 2017.

A equipa encarregada de tratar as queixas que chegam à provedora de Justiça cobre um vasto leque de áreas e questões, e presta assistência às pessoas que contactam esta instituição nas 24 línguas oficiais da UE. Todos os que apresentam uma queixa à provedora de Justiça recebem um aviso de receção num prazo de dois dias úteis.

Se uma queixa der origem à abertura de um inquérito, o prazo desse inquérito variará em função de vários fatores, incluindo a complexidade do caso. Tendo em conta que as queixas relativas ao acesso a documentos na posse de outras instituições da UE são muitas vezes sensíveis ao fator tempo, a provedora de Justiça europeia introduziu em 2017 um novo procedimento «Fast-Track» para estes casos.



## O Provedor de Justiça Europeu e você

PT

### Como funciona



#### QUEM pode dirigir-se ao Provedor de Justiça Europeu?

Cidadãos, ONG, associações, empresas, universidades, jornalistas...

- com queixas contra uma instituição, um organismo ou uma agência da UE,
- que já tenham procurado resolver o problema junto do organismo da UE em causa,
- quando a questão não tiver mais de dois anos,
- se não estiver em curso qualquer outra ação legal.

#### O Provedor de Justiça pode ajudar EM CASOS DE:

- tratamento injusto por parte de organismos da UE,
- problemas com concursos públicos/contratos da UE,
- atrasos de pagamento de fundos da UE,
- recusa de acesso a documentos,
- atrasos em procedimentos com organismos da UE,
- lóbi não transparente ou indevido.



#### O QUE pode fazer o Provedor de Justiça?

- acompanhar a sua queixa junto do organismo da UE em causa,
- procurar obter uma solução equitativa para o seu problema,
- emitir recomendações dirigidas a organismos da UE,
- inspeccionar documentos da UE.

#### COMO contactar o Provedor de Justiça?

- Pode dirigir-se ao Provedor de Justiça nas 24 línguas oficiais da UE.
- Preencher o formulário de apresentação de queixa em linha de uso fácil [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)





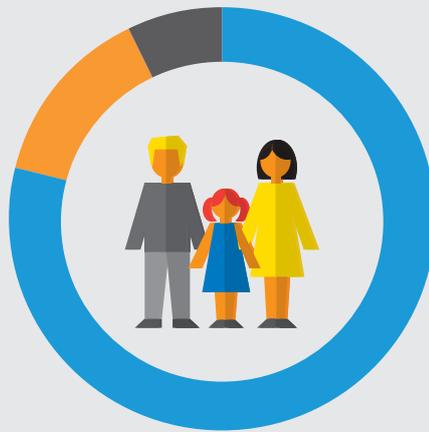
## 4.1. Tipos de queixas e sua origem

### 4.1.1. Resumo das queixas e inquéritos estratégicos

#### Indicações, queixas e inquéritos em 2017

**15 837**

Cidadãos auxiliados pela provedora de Justiça europeia em 2017



**12 521**

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

**2 181**

Queixas processadas em 2017

**1 135**

Pedidos de informação aos quais foi dada resposta pelos serviços da provedora de Justiça

**447**

Inquéritos abertos pela provedora de Justiça europeia em 2017



**433**

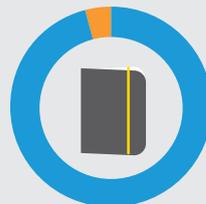
Inquéritos abertos com base em queixas

**14**

Inquéritos de iniciativa própria abertos

**363**

Inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2017



**348**

Inquéritos baseados em queixas encerrados

**15**

Inquéritos de iniciativa própria encerrados

Embora os casos relacionados com queixas representem a maior parte do trabalho realizado pelo Gabinete, a provedora de Justiça europeia também conduz inquéritos e iniciativas estratégicas mais amplas quando considera existirem motivos para o efeito. Estes casos

são abertos por iniciativa própria da provedora de Justiça, sempre que esta detetar um problema sistémico que merece ser investigado, por terem interesse público ou sempre que receber uma ou mais queixas sobre uma questão relevante do ponto de vista sistémico.

## Trabalho estratégico em 2017

### Inquéritos estratégicos abertos em 2017

por exemplo, transparência do Conselho; fenómeno de «portas giratórias» envolvendo antigos comissários europeus; acessibilidade dos sítios web da Comissão para pessoas com deficiência; atividades de pré-apresentação no âmbito da avaliação de medicamentos pela EMA

### Iniciativas estratégicas abertas em 2017

(pedidos de esclarecimento, que não inquéritos formais)

por exemplo, transparência das atividades de lobbying no Conselho Europeu; transparência nas negociações no âmbito do Brexit; melhoria da ICE, informação pública sobre a declaração UE-Turquia; regras relativas ao fenómeno de «portas giratórias» em várias instituições e órgãos da UE; iniciativa paralela da Rede sobre regras relativas ao ozono

4

4

8

6

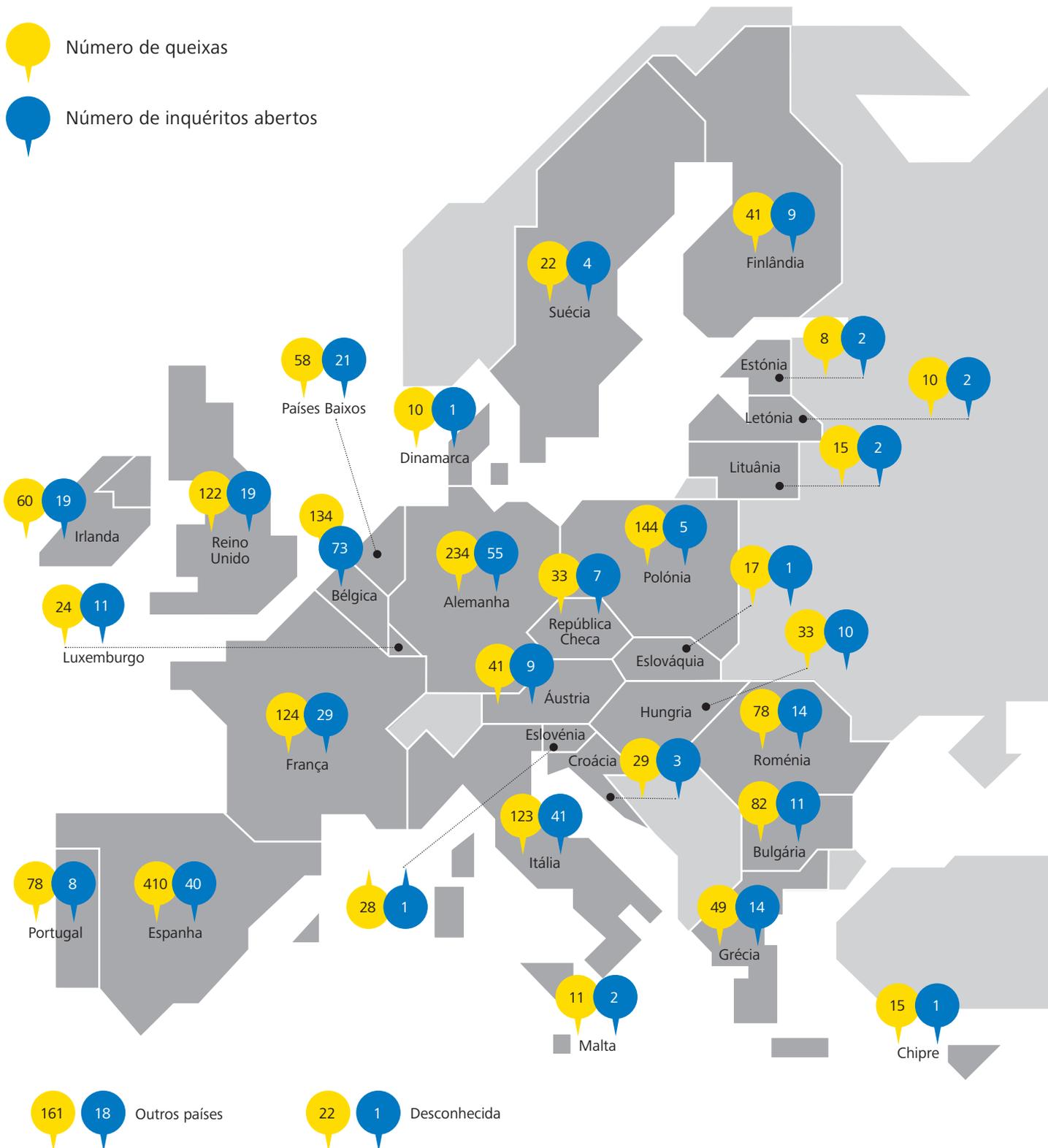
### Inquéritos estratégicos encerrados em 2017

por exemplo, transparência de «grupos de peritos»; forma como a Comissão lida com procedimentos por infração no âmbito da iniciativa «EU Pilot»; atrasos no teste de produtos químicos; normas para evitar conflitos de interesses dos consultores especiais que trabalham com a Comissão

### Iniciativas estratégicas encerradas em 2017

por exemplo, acessibilidade dos sítios web da Comissão para pessoas com deficiência; transparência no BEI; transparência no Conselho Orçamental Europeu; prevenção de conflitos de interesses no BEI; ex-presidente da Comissão Barroso e o fenómeno de «portas giratórias»; informação pública sobre a declaração UE-Turquia

## Origem nacional das queixas registadas e dos inquéritos abertos pela provedora de Justiça europeia em 2017



### 4.1.2. Queixas fora do âmbito do mandato da provedora de Justiça

A provedora de Justiça europeia recebe numerosas queixas sobre questões que não são da sua competência, sobretudo por não dizerem respeito ao trabalho de uma instituição ou de um organismo da UE. Da mesma forma, não são abrangidas pelo mandato da provedora de Justiça as queixas que envolvem instituições da UE, mas que dizem respeito a questões puramente políticas, como a legislação ou a atividade judicial do Tribunal de Justiça.

Em 2017, a provedora de Justiça europeia recebeu mais de 1 300 queixas que não se enquadravam no seu mandato, sendo o maior número proveniente de Espanha, da Polónia e da Alemanha.

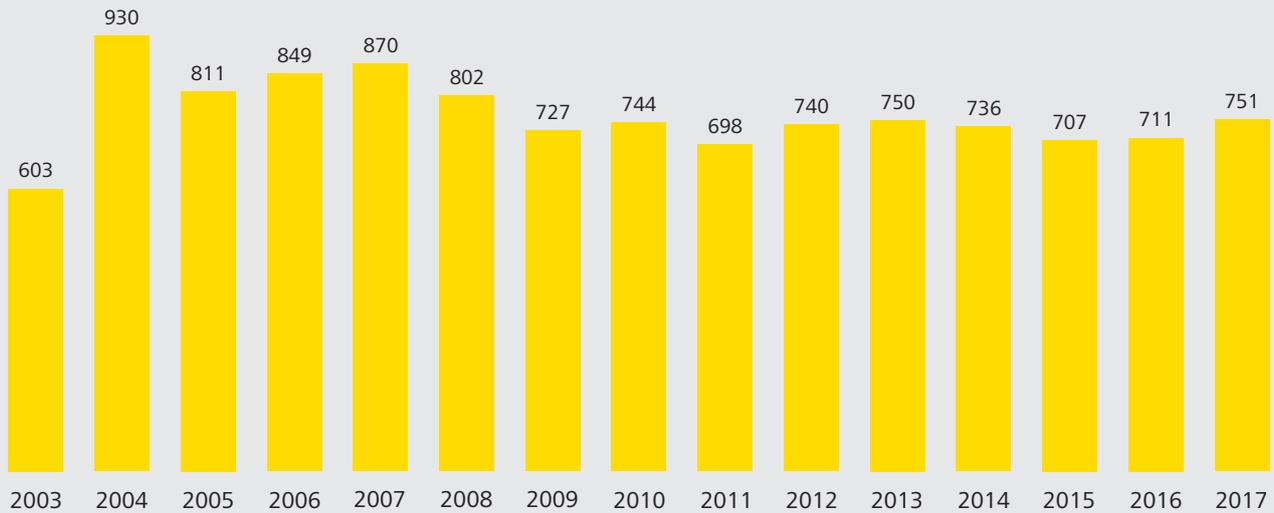
Trata-se sobretudo de queixas contra organismos públicos nacionais, tribunais nacionais ou internacionais e entidades privadas. Por vezes, as queixas assentam na presunção errónea de que a provedora de Justiça atua como órgão de recurso relativamente aos provedores de justiça nacionais. As queixas abrangem uma vasta gama de domínios. Entre os temas recorrentes contam-se a defesa do consumidor, a fiscalidade, a segurança social e os cuidados de saúde e, nos últimos anos, questões relacionadas com a banca.

Os cidadãos que recorrem à provedora de Justiça europeia recebem uma resposta na sua língua, em que é explicado o mandato desta entidade e prestado aconselhamento, quando possível, ou são encaminhados para outros organismos que possam ajudar.

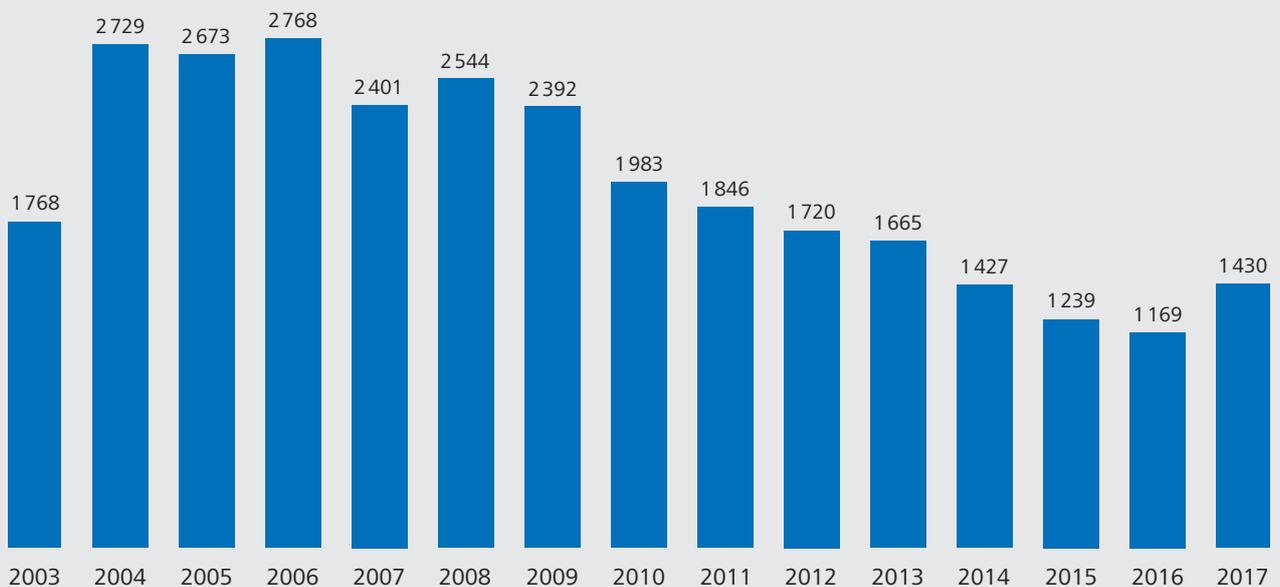
No caso das queixas que expressam descontentamento face à legislação da UE, a provedora de Justiça aconselha habitualmente o queixoso a recorrer à Comissão das Petições do Parlamento Europeu. Para questões complexas de implementação da legislação da UE, os queixosos são aconselhados a dirigir-se à Comissão Europeia ou a redes da UE, como a SOLVIT ou a A sua Europa — Aconselhamento. O queixoso pode também ser encaminhado para um provedor de Justiça nacional.

Em 2017, duas matérias suscitaram um grande número de queixas semelhantes (mais de 10 queixas sobre a mesma questão) que não se enquadravam, todavia, no mandato da provedora de Justiça europeia. A primeira dizia respeito às declarações de um deputado polaco ao PE sobre a presença das mulheres no Parlamento Europeu; e a segunda dizia respeito aos acontecimentos na Catalunha.

## Número de queixas no âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu 2003-2017

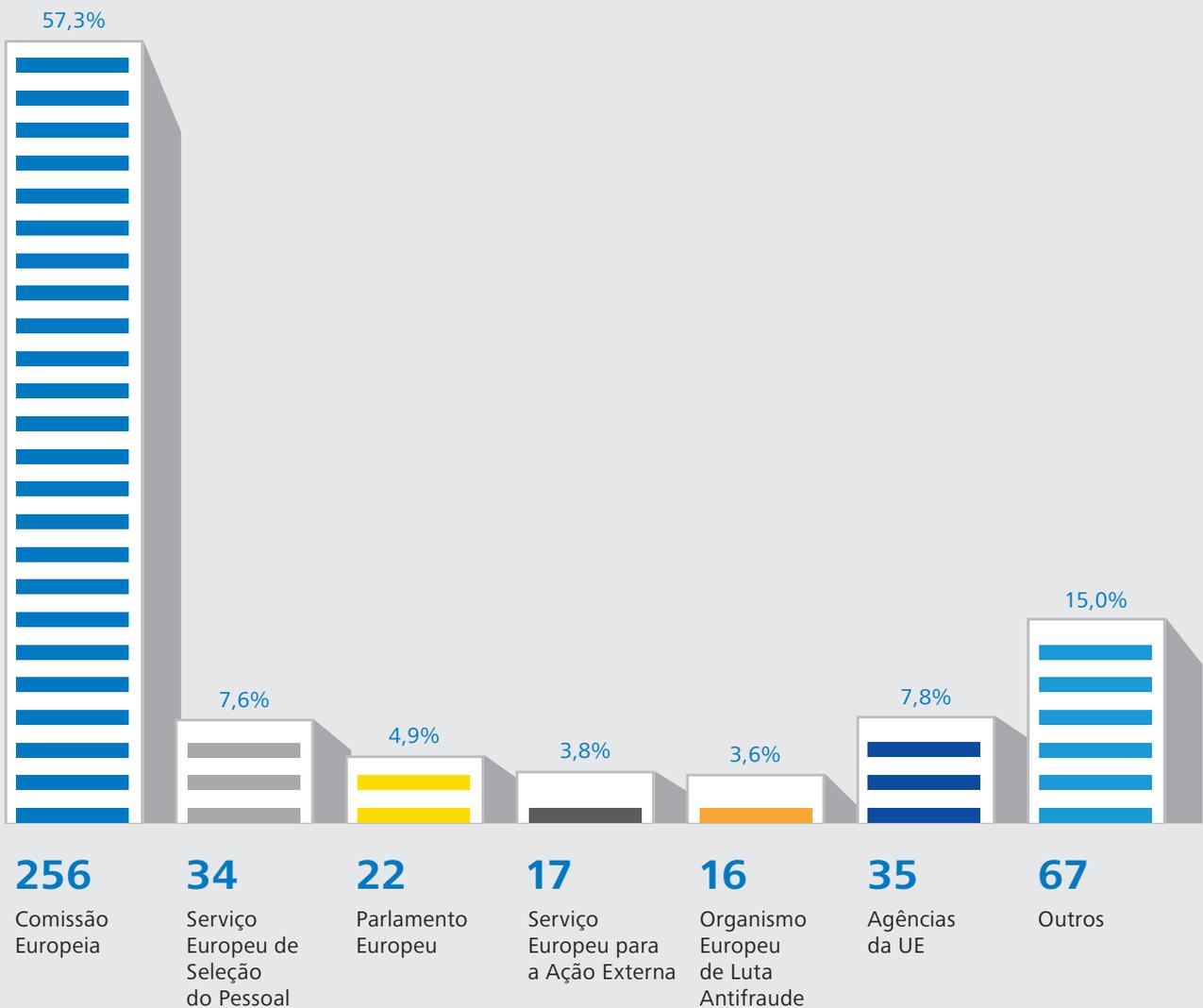


## Número de queixas fora do âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu 2003-2017



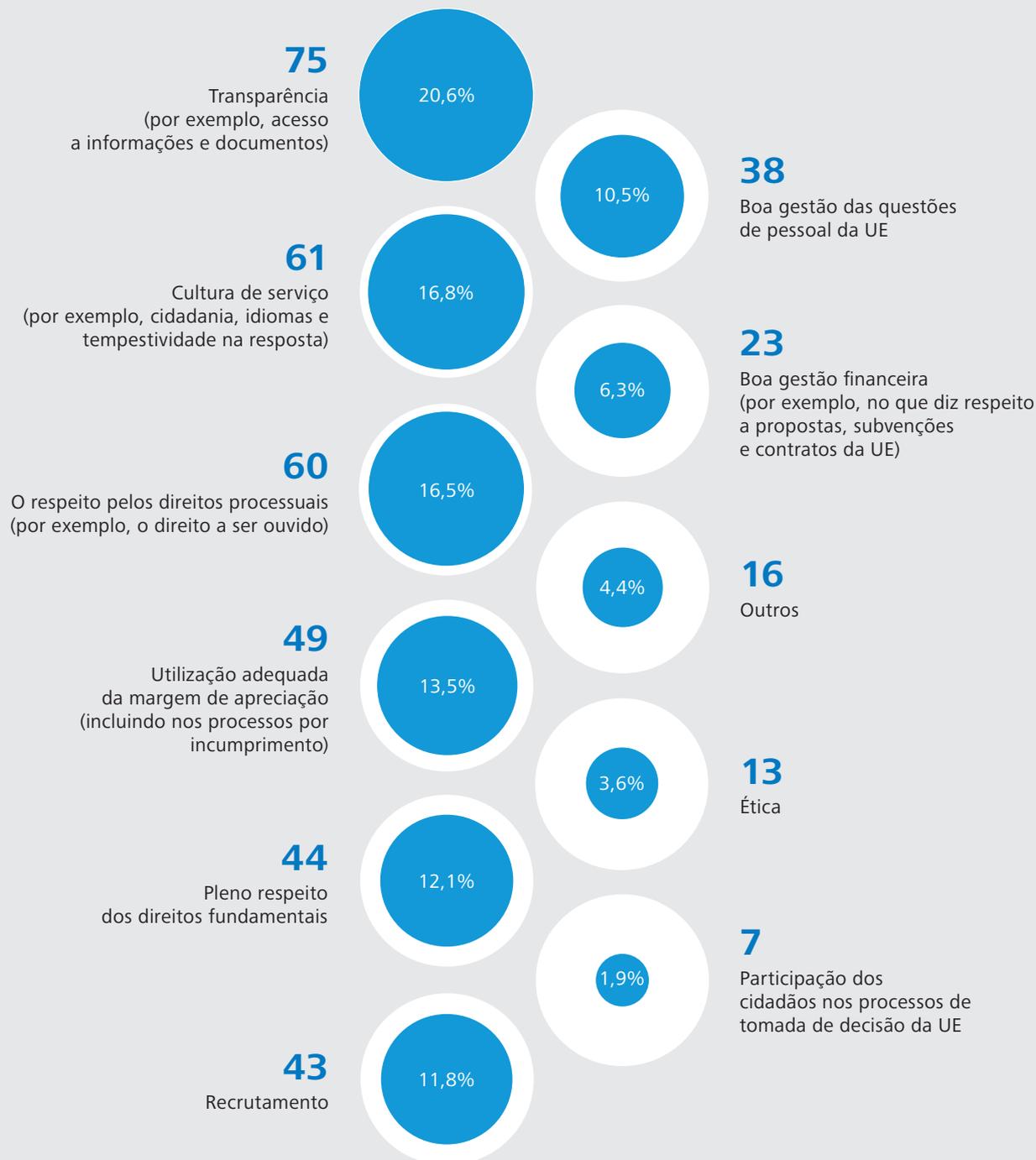
## 4.2. Contra quem?

Os inquéritos realizados pela provedora de Justiça europeia em 2017 visaram as seguintes instituições



## 4.3. Por que motivo?

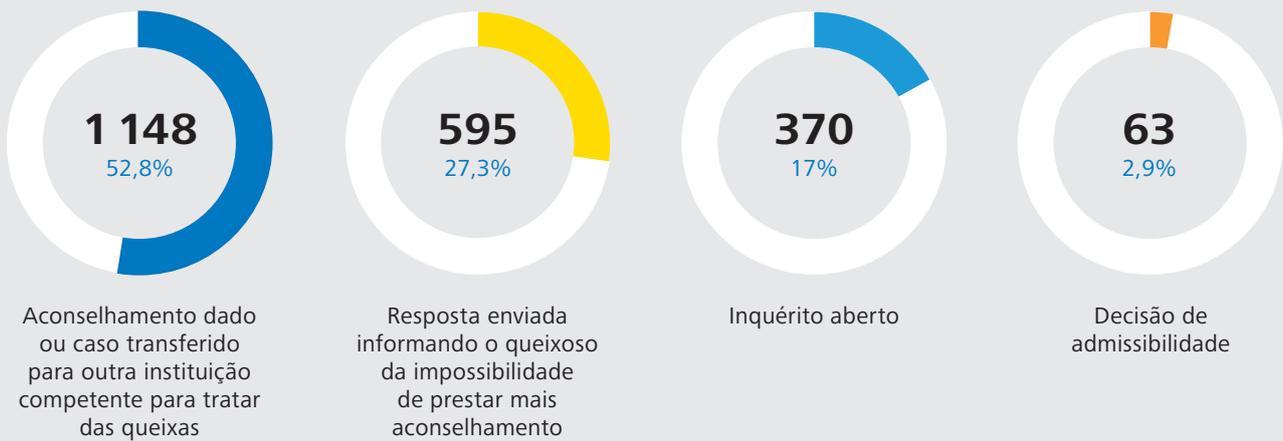
### Temas dos inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2017



Nota: Nalguns casos, a provedora de Justiça encerrou inquéritos que envolviam dois ou mais temas. As percentagens acima referidas totalizam mais de 100%.

## 4.4. Resultados alcançados

### Atuação da provedora de Justiça europeia em relação às queixas recebidas em 2017



### Evolução do número de inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça Europeu



Nota: O aumento dos inquéritos em 2017 deve-se, em parte, ao aumento de reclamações e às novas disposições de execução.

## Resultados dos inquéritos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2017

Resolvidos pela instituição, solução amigável alcançada ou parcialmente alcançada

**166**

45,7%

Inexistência de má administração

**164**

45,2%

Não se justificava a prossecução do inquérito

**27**

7,4%

Má administração detetada

**24**

6,6%

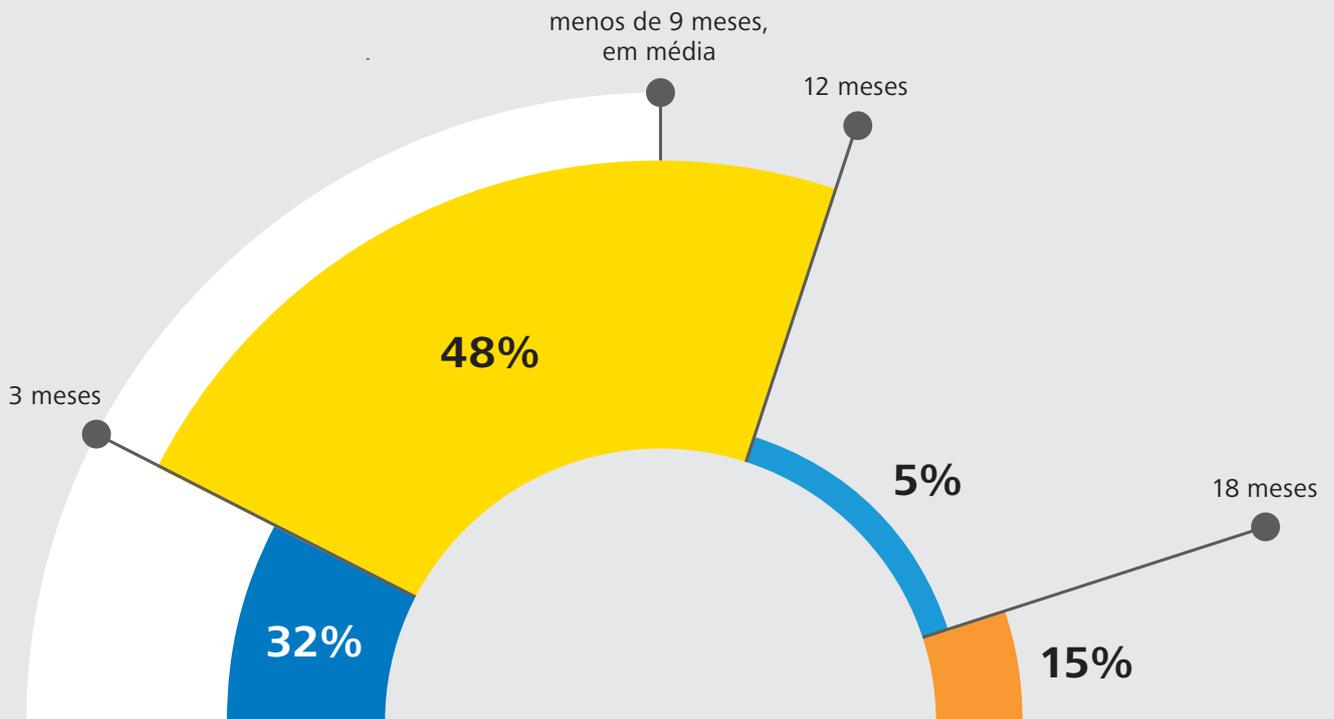
Outros

**11**

3,0%

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

## Duração do inquérito nos casos encerrados pela provedora de Justiça europeia em 2017

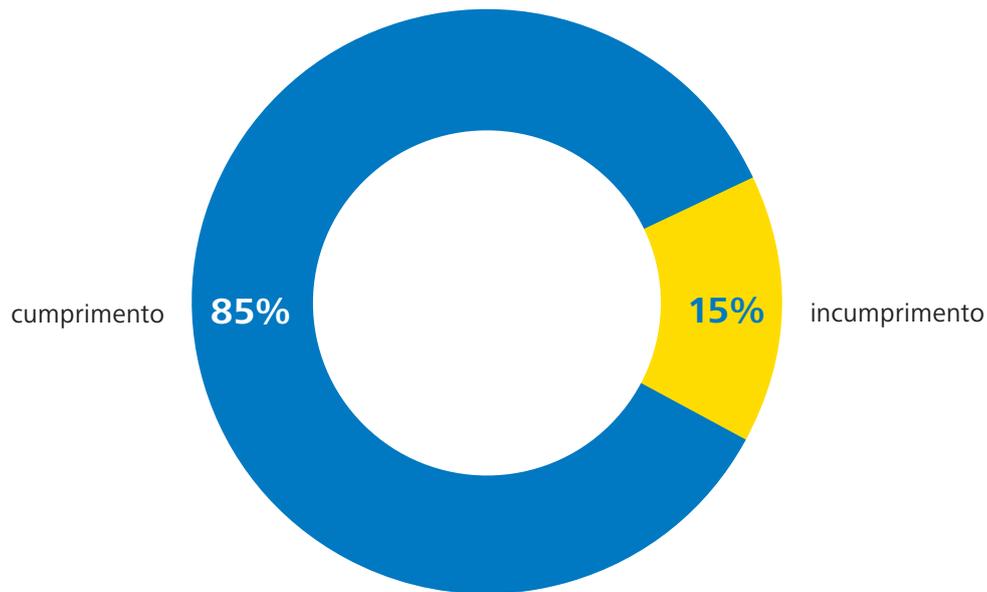


- Casos encerrados num prazo de 3 meses
- Casos encerrados num prazo de 3 a 12 meses
- Casos encerrados num prazo de 12 a 18 meses
- Casos encerrados num prazo superior a 18 meses<sup>1</sup>

1. Alguns casos complexos exigem várias rondas de consultas com o queixoso e a instituição em causa: as novas disposições de execução deverão reduzir a duração das investigações.

## 4.5. Cumprimento das propostas da provedora de Justiça

### Cumprimento das propostas da provedora de Justiça em 2016



A provedora de Justiça publica anualmente um relatório exaustivo sobre a forma como as instituições da UE responderam às suas propostas tendentes a melhorar a administração da UE. Essas propostas assumem a forma de soluções, recomendações, observações críticas e observações complementares. A taxa de cumprimento é fundamental para medir o impacto e a relevância do trabalho do Provedor de Justiça Europeu.

O [relatório \*Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016\*](#) revela que as instituições da UE cumpriram as propostas da provedora de Justiça numa percentagem de 85%, o que representou uma melhoria em relação ao valor de 83% registado em 2015. Das 14 instituições examinadas, 11 atingiram os 100%, enquanto a Comissão (a que

corresponde a maior parte dos inquéritos realizados pela provedora de Justiça) chegou aos 77%. Como demonstra o relatório, a taxa de cumprimento pode variar significativamente de uma instituição para outra — de 100%, em alguns casos, até 77%, no pior dos casos (33% em 2015). O Serviço Europeu para a Ação Externa (SEAE), o Conselho da União Europeia e a Agência Europeia de Medicamentos (EMA), por exemplo, apresentaram uma taxa de cumprimento de 100%.

O relatório respeitante a 2017 estará disponível no final de 2018.

5

---

# Recursos

## 5.1. Orçamento

O orçamento do Provedor de Justiça Europeu 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 2017, as dotações orçamentadas ascenderam a 10 905 441 euros.

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos, o auditor interno do Provedor de Justiça Europeu realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras do Gabinete. À semelhança de outras instituições da União Europeia, a instituição do Provedor de Justiça também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

## 5.2. 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 2017 é o terceiro a ter por base a estratégia quinquenal da provedora de Justiça europeia «[Rumo a 2019](#)».

A instituição conta com pessoal multilingue e altamente qualificado, o 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. Em 2017, a provedora de Justiça contava com 81 funcionários.

No [sítio web da provedora de Justiça](#) está disponível uma lista completa e atualizada do pessoal, assim como informação pormenorizada sobre a estrutura dos serviços da provedora de Justiça e as atribuições de cada secção.

---

# Como contactar o Provedor de Justiça Europeu

## Por telefone

+33 (0)3 88 17 23 13

## Por correio eletrónico

eo@ombudsman.europa.eu

## Os nossos escritórios



### Estrasburgo

#### Endereço postal

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

#### Endereço para visitantes

Bâtiment Václav Havel (HAV)  
Allée Spach  
F-67070 Strasbourg

## Em linha

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

Twitter: [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

Google+: [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

LinkedIn: [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

YouTube: [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



### Bruxelas

#### Endereço postal

Méiateur européen  
Rue Wiertz  
B-1047 Bruxelles

#### Endereço para visitantes

Montoyer-Science (MTS)  
30 rue Montoyer  
B-1000 Bruxelles

O presente *Relatório Anual* encontra-se publicado na Internet no seguinte endereço:

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

© União Europeia, 2018

Todas as fotografias e imagens © União Europeia, exceto a capa (© AlxeyPnferov / iStock).

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

Tipos de letra FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2736-3	ISSN 1680-3884	doi:10.2869/7972	QK-AA-18-001-PT-C
HTML		ISSN 1680-399X	doi:10.2869/04332	QK-AA-18-001-PT-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2793-6	ISSN 1680-399X	doi:10.2869/750155	QK-AA-18-001-PT-N

Se deseja uma versão impressa da presente publicação,  
queira contactar o Gabinete da provedora de Justiça europeia.

