

O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU



SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

PT

relatório anual 2006





O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

relatório anual 2006

© O Provedor de Justiça Europeu, 2007

**Todos os direitos reservados.**

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

Fotografias:

Capa: © istockphoto.com/urbancow

Contracapa: © O Provedor de Justiça Europeu

Página 5: © O Provedor de Justiça Europeu

**O texto integral do relatório encontra-se publicado na Internet, no seguinte endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

*Printed in Belgium*

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO



## INTRODUÇÃO

No início de cada ano, sento-me para ultimar o texto da mais importante publicação do Provedor de Justiça Europeu – o Relatório Anual. A concentração, sem interrupções, necessária para concluir o manuscrito é inestimável, permitindo-me não só passar em revista as realizações dos últimos doze meses, mas também identificar áreas que podem ser melhoradas. Pretendo, nas páginas seguintes, transmitir-vos os resultados dessa reflexão.



### A principal missão do Provedor de Justiça - Ajudar os queixosos

O número de queixas recebidas pelo Provedor de Justiça Europeu em 2006 manteve-se próximo dos níveis recorde de 2005 e 2004, o que indica que as queixas ao Provedor de Justiça estabilizaram à razão, sem precedentes, de 320 por mês. Na esmagadora maioria dos casos apresentados em 2006, estive em condições de ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito, a transferência do caso para uma entidade competente, ou aconselhando o queixoso sobre a entidade a que deveria recorrer para obter uma solução imediata e eficaz para o seu problema. A Síntese do relatório apresenta uma panorâmica dos casos tratados em 2006, enquanto os 2.º e 3.º capítulos do relatório propriamente dito analisam e apresentam os casos de forma mais pormenorizada.

### Muitos resultados positivos – Casos de melhores práticas

Os resumos de casos apresentados no presente relatório contêm muitos exemplos da forma como as Instituições e organismos comunitários reagem positivamente aos problemas que coloco à sua apreciação. Pela primeira vez neste relatório, identifico seis casos exemplares que ilustram as melhores práticas e que pretendo destacar. Nomeadamente, um caso em que a Comissão Europeia aceitou rever a sua interpretação da Directiva da Protecção de Dados, a fim de ter em conta as preocupações de um cidadão, uma resposta construtiva do Banco Europeu de Investimento a um caso relativo ao acesso a um documento e a decisão do Parlamento Europeu de suprimir os limites de idades no seu programa de estágios. Ao destacar estes casos, a minha intenção é apresentar modelos de boa administração susceptíveis de inspirar todas as Instituições e organismos da UE e aferir as suas próprias práticas. A Síntese que a seguir se apresenta contém mais informações sobre estes casos. Os seis casos exemplares constam igualmente do anexo D do relatório integral.

### Algumas oportunidades perdidas

Desde que assumi o cargo de Provedor de Justiça Europeu, em 1 de Abril de 2003, tenho-me esforçado por promover uma cultura de serviço na administração da UE. Os cidadãos merecem-no. A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia prevê o direito a uma boa administração e estamos obrigados a respeitar esta promessa feita aos cidadãos europeus.

Como já disse muitas vezes, a forma como a administração pública reage às queixas é uma indicação fundamental da medida em que a sua atenção está centrada nos interesses dos cidadãos. Embora tenham sido feitos progressos em muitos domínios, em 2006 assistiu-se, infelizmente, a um aumento da proporção de casos que encerrei com um comentário crítico e a uma diminuição significativa do número de casos em que foi alcançada uma solução amigável. É igualmente lamentável a descida da taxa de aceitação e de aplicação dos projectos de recomendações do Provedor de Justiça por parte das Instituições.



Esta evolução deve suscitar preocupação em todos os que desejam uma melhoria das relações entre a União Europeia e os seus cidadãos. As queixas proporcionam uma oportunidade de corrigir situações e de demonstrar que a Instituição ou organismo em causa respeita seriamente o direito fundamental do cidadão a uma boa administração. Não tenho a certeza de que os cidadãos consigam conciliar facilmente as frequentes declarações das Instituições de que desejam “maior proximidade dos cidadãos” com o facto de as mesmas Instituições desperdiçarem, frequentemente, as oportunidades oferecidas pelo Provedor de Justiça de melhorarem as suas relações com os mesmos cidadãos.

Parte do problema parece residir no facto de alguns membros da administração ainda não terem compreendido devidamente nem interiorizado suficientemente a ideia de que os princípios da boa administração exigem mais das Instituições e dos funcionários públicos do que a mera não adopção de uma conduta ilícita. Em 2007, continuarei a valorizar este ponto fundamental. Além disso, para assegurar que os meus inquéritos têm um impacto efectivo e duradouro, em 2007 pretendo realizar e publicar estudos sobre o seguimento dado a todas as observações complementares e observações críticas. Este trabalho deve incentivar as Instituições em causa a melhorarem as suas práticas, em benefício dos cidadãos.

### **Trabalhar com as Instituições para promover uma cultura de serviço**

Cerca de 70% dos inquéritos do Provedor de Justiça dizem respeito à Comissão Europeia. É, pois, crucial que a Comissão assuma a liderança na promoção de uma cultura de serviço. Tendo em vista atingir estas metas, iniciei um ciclo de reuniões bilaterais com cada um dos comissários europeus, destinada a sublinhar os princípios fundamentais da boa administração que devem ser observados a todos os níveis da Comissão e a chamar a atenção para as áreas em que os inquéritos realizados no âmbito de queixas me suscitaram preocupação. A abertura e o empenhamento dos onze comissários com que reuni até agora demonstram muito claramente que apreciam o valor de uma resposta construtiva às queixas. As minhas reuniões com as demais Instituições e organismos comunitários foram igualmente encorajadoras, sendo fornecidas mais informações sobre as mesmas no 4.º capítulo do presente relatório.

### **Promover a subsidiariedade nas soluções**

Dada a significativa proporção de queixas recebidas anualmente fora do âmbito do meu mandato, ao longo de 2006 prossegui os meus esforços no sentido de promover a subsidiariedade nas soluções encontradas. Muitas das pessoas que me apresentam queixas parecem não ter conhecimento de que dispõem, nos Estados-Membros, de vias de recurso não judiciais, ou de que os provedores de justiça nacionais e regionais podem ser competentes para tratar das suas queixas, incluindo em casos em que está em causa a legislação comunitária. A Rede Europeia de Provedores de Justiça constitui um recurso fundamental para ajudar os provedores de justiça nacionais e regionais a tratarem com a maior eficácia possível casos relacionados com o direito comunitário. Em 2006, mais de 75% das queixas que recebi não se inscreviam no âmbito do meu mandato, principalmente porque diziam respeito a administrações nacionais ou regionais dos Estados-Membros. Na esmagadora maioria destes casos, outro membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça era competente para tratar da matéria objecto da queixa. Em todos esses casos, e com a autorização prévia do queixoso, transferi directamente a queixa para o Provedor de Justiça competente ou aconselhei o queixoso acerca da entidade a quem se devia dirigir. Embora estas transferências e conselhos constituam, indubitavelmente, uma grande ajuda para os cidadãos, seria claramente preferível que os cidadãos contactassem inicialmente o Provedor de Justiça competente.

### **Uma estratégia de comunicação mais bem orientada**

Em consequência, estamos a trabalhar arduamente, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça, para orientar os cidadãos para o Provedor de Justiça competente, mediante a prestação de informações claras e compreensíveis sobre as múltiplas formas de recurso à sua disposição a nível europeu, nacional e regional. Esta informação está a ser prestada aos cidadãos através de ligações aos provedores de justiça nacionais e regionais a partir do meu sítio Web - que foram utilizadas mais de 44 000 vezes no ano transacto -, através de informações sobre a Rede constantes das minhas

publicações e através de apresentações conjuntas com os provedores de justiça nacionais ou regionais pertinentes no decurso das minhas visitas de informação aos Estados-Membros.

Para além das actividades empreendidas através da Rede, estamos a intensificar os nossos esforços de comunicação de um modo mais geral. Durante o ano, desenvolvemos três estratégias-chave para chegar ao grande público – uma ampla estratégia de comunicação social, um plano para alterar radicalmente o sítio Web do Provedor de Justiça e uma política cuidadosamente formulada para melhor visar e mais facilmente chegar aos potenciais queixosos. A última estratégia é vital para reduzir a actual proporção de queixas que não se inscrevem no meu mandato. A intenção subjacente a estas três acções consiste em assegurar que todos aqueles que possam ter uma queixa admissível a apresentar ao Provedor de Justiça Europeu saibam como fazê-lo e que aqueles com uma queixa que não se inscreva no âmbito do meu mandato saibam a quem se dirigir para obter ajuda. Simultaneamente, estas actividades de comunicação devem contribuir para sensibilizar o grande público para o papel que o Provedor de Justiça Europeu desempenha no que respeita à prestação de contas por parte da administração da União Europeia.

### Retiro do pessoal

Qual o significado de boa administração, tanto de um ponto de vista conceptual como de um ponto de vista processual, como melhorar e promover uma cultura de serviço no gabinete do Provedor de Justiça e como chegar aos cidadãos em geral e visar audiências específicas, mais especializadas, foram alguns dos tópicos debatidos de forma aprofundada durante o primeiro retiro do pessoal do Provedor de Justiça Europeu, realizado em Outubro de 2006. Um retiro é um exercício de auto-reflexão em que participa todo o pessoal de uma Instituição e que tem como objectivo o desenvolvimento e o reforço da compreensão dos valores e da missão da Instituição, bem como a promoção do seu eficaz desempenho. Todos os membros do pessoal foram incentivados a tomar parte activa nas deliberações e a expressar as suas opiniões sobre os diversos temas em discussão. Após o retiro, era consensual que o mesmo havia sido uma experiência muito produtiva e muito válida, a repetir.

Todas as actividades que abordei na presente introdução são tratadas em maior profundidade no Relatório Anual, enquanto a Síntese e Estatísticas, publicada separadamente, apresenta de forma mais sucinta o trabalho do Provedor de Justiça. Espero que ambas as publicações vos proporcionem uma ideia clara do trabalho do Provedor de Justiça Europeu em 2006 e vos incentivem a saber mais sobre a Instituição que tenho a honra de dirigir. Pela minha parte, espero que 2007 seja outro ano repleto de desafios, com o duplo objectivo de trabalhar com as Instituições no intuito de promover a boa administração e de recentrar os meus esforços de comunicação, de modo a que todos aqueles que venham a necessitar de recorrer aos serviços do Provedor de Justiça Europeu estejam devidamente informados sobre como o fazer.

Estrasburgo, 22 de Fevereiro de 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS







## SÍNTESE

O décimo segundo Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2006. Trata-se do quarto Relatório Anual apresentado por P. Nikiforos DIAMANDOUROS, que assumiu o cargo em 1 de Abril de 2003.

### ESTRUTURA DO RELATÓRIO

O relatório é composto por seis capítulos e quatro anexos, começando por uma introdução pessoal do Provedor de Justiça, na qual analisa as principais actividades e realizações do ano e enuncia as suas prioridades futuras. A presente Síntese constitui o 1.º capítulo do relatório.

O 2.º capítulo descreve os procedimentos do Provedor de Justiça para a análise das queixas e a realização dos inquéritos delas decorrentes. Faz uma descrição geral das queixas tratadas durante o ano, incluindo uma análise temática dos resultados dos processos arquivados na sequência de um inquérito. Esta análise abrange as conclusões mais importantes de direito e de facto contidas nas decisões do Provedor de Justiça em 2006.

O 3.º capítulo é composto por uma selecção de resumos destas decisões, que ilustra a variedade de temas e de Instituições envolvidos nas queixas e nos inquéritos de iniciativa própria. Os resumos das decisões sobre as queixas são organizados, em primeiro lugar, pelo tipo de conclusão ou resultado e, depois, pela Instituição ou organismo em causa. Os resumos das decisões tomadas na sequência de inquéritos de iniciativa própria, bem como exemplos de pedidos de informação formulados pelos provedores de justiça nacionais e regionais, figuram no fim do capítulo.

O 4.º capítulo diz respeito às relações com outras Instituições e organismos da União Europeia. Começa por descrever a importância das relações de trabalho construtivas do Provedor de Justiça com essas Instituições e organismos, enumerando seguidamente as diversas reuniões e eventos que tiveram lugar, em 2006, no quadro dessas relações.

O 5.º capítulo trata das relações do Provedor de Justiça Europeu com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa e fora dela. As actividades da rede europeia de provedores de justiça são pormenorizadamente descritas e é igualmente focada a participação do Provedor de Justiça em seminários, conferências e reuniões.

O 6.º capítulo apresenta uma panorâmica das actividades do Provedor de Justiça no domínio da informação e da comunicação. Encontra-se dividido em seis secções, que abrangem os acontecimentos em destaque do ano, as visitas de informação do Provedor de Justiça, as conferências e reuniões em que este ou os seus colaboradores participaram, as relações com os meios de comunicação social, as publicações e as comunicações em linha.

O anexo A contém estatísticas sobre a actividade do Provedor de Justiça Europeu em 2006. Os anexos B e C facultam pormenores sobre, respectivamente, o orçamento e o pessoal. O anexo D apresenta um índice das decisões constantes do 3.º capítulo por número de processo, por assunto e por tipo de má administração alegado. Enumera também os casos singulares e todos os casos arquivados com observação crítica em 2006.



## SINOPSE

### A missão do Provedor de Justiça Europeu

O cargo de Provedor de Justiça Europeu foi criado pelo Tratado de Maastricht no quadro da cidadania da União Europeia. O Provedor de Justiça investiga queixas sobre má administração nas actividades das Instituições e dos organismos comunitários, com excepção do Tribunal de Justiça e do Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais. Com a aprovação do Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça definiu “má administração” de uma forma que inclui o âmbito do respeito pelos direitos do Homem, pelo Estado de Direito e pelos princípios da boa administração.

Para além de responder a queixas de particulares, empresas e associações, o Provedor de Justiça trabalha de forma pró-activa, lançando inquéritos por sua própria iniciativa, reunindo com membros e funcionários das Instituições e organismos da EU e procurando ir ao encontro dos cidadãos, a fim de os informar sobre os seus direitos e a forma de os exercer.

### Queixas e inquéritos em 2006

Em 2006, foram recebidas 3 830 queixas no total, o que representa um ligeiro decréscimo de 2% em relação a 2005<sup>1</sup>, e confirma uma estabilização das queixas ao nível do elevado número, sem precedentes, atingido em 2004. 57% das queixas recebidas foram enviadas por via electrónica, quer por correio electrónico, quer através do formulário para apresentação de queixa disponível no sítio Web do Provedor de Justiça. As queixas foram directamente enviadas por particulares em 3 619 casos, tendo 211 queixas sido enviadas por associações ou empresas.

Em quase 70% dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa, a transferência desta para uma entidade competente, ou aconselhando-o sobre a quem deveria recorrer para obter uma solução imediata e eficaz para o seu problema.

No total, foram abertos 258 novos inquéritos ao longo do ano com base nas queixas. O Provedor de Justiça também deu início a nove inquéritos de iniciativa própria. Em 2006, o Provedor de Justiça Europeu analisou 582 inquéritos no total, dos quais 315 transitados de 2005.

Tal como nos anos anteriores, a maior parte dos inquéritos, designadamente 387, ou seja 66% do total, visou a Comissão Europeia. Sendo a Comissão a principal Instituição da Comunidade que toma decisões com um impacto directo sobre os cidadãos, é normal que ela seja o alvo principal das queixas destes. Realizaram-se 74 inquéritos (13% do total) respeitantes ao Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), 49 (8%) relativos ao Parlamento Europeu e 11 (2%) referentes ao Conselho da União Europeia.

Os principais tipos de má administração alegados foram a falta de transparência, incluindo a recusa de informações (em 25% dos casos), parcialidade ou abuso de poder (19%), procedimentos insatisfatórios (12%), atraso evitável (9%), discriminação (9%), negligência (8%), erro de direito (5%) e não cumprimento das obrigações que lhe incumbem, ou seja, o facto de a Comissão não desempenhar o seu papel de “guardião dos Tratados” face aos Estados-Membros (4%).

Foram recebidos, no total, 3 540 pedidos de informação individuais por correio electrónico, comparativamente a cerca de 3 200 em 2004 e 2005. Todos receberam respostas individuais de um membro pertinente do pessoal do Provedor de Justiça.

### Os resultados dos inquéritos do Provedor de Justiça

Em 2006, o Provedor de Justiça concluiu 250 inquéritos, dos quais 247 relativos a queixas e três de iniciativa própria. Veja-se a seguir uma perspectiva das conclusões.

<sup>1</sup> Note-se que, em 2006, foram recebidas 281 queixas sobre o mesmo assunto; em 2005, 335 queixas incidiram sobre o mesmo assunto.



### *Ausência de má administração*

Em 95 casos, o inquérito do Provedor de Justiça não revelou qualquer caso de má administração. Esta conclusão nem sempre é negativa para o queixoso, o qual, pelo menos, tem a vantagem de obter uma explicação completa das acções da Instituição ou do organismo em causa, assim como o parecer do Provedor de Justiça sobre o caso. Entre os exemplos de casos em que, em 2006, não se verificou má administração contam-se os seguintes:

- O Provedor de Justiça recebeu uma queixa sobre a forma como o Banco Europeu de Investimento (BEI) tratou os pedidos de informações sobre o seu eventual financiamento de um projecto na República Checa. Na sua primeira reacção aos pedidos de informações, o BEI observara, em termos gerais, que a sua recusa em conceder informações era conforme à sua política e às regras então vigentes. Durante o inquérito do Provedor de Justiça, o BEI forneceu uma explicação mais específica, referindo o interesse público em matéria de relações internacionais. O Provedor de Justiça concluiu que o BEI não violara as suas próprias regras em matéria de acesso à informação e encerrou o caso concluindo pela ausência de má administração. Não obstante, para efeitos futuros, o Provedor de Justiça aconselhou o BEI a acompanhar uma eventual recusa de informações de uma explicação adequada das razões subjacentes, endereçada à pessoa que solicita as informações, antes de os problemas atingirem proporções susceptíveis de se transformarem em queixa ao Provedor de Justiça. (3501/2004/PB)
- Um participante num concurso geral organizado pelo Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) queixou-se ao Provedor de Justiça de que o concurso não havia sido suficientemente transparente e bem organizado, e de que os prazos para inscrição para as provas de selecção não haviam sido respeitados. No seguimento do seu inquérito, o Provedor de Justiça concluiu que o EPSO fornecera aos candidatos, regularmente e em conformidade com o anúncio de concurso, informações sobre as sucessivas fases do processo de selecção. Concluiu que as informações fornecidas pelo EPSO foram claras e adequadas, pelo que não se tratou de um caso de má administração. (472/2006/DK)
- Um gabinete de traduções sueco queixou-se ao Provedor de Justiça acerca de um convite à apresentação de propostas emitido pelo Tribunal de Justiça. O convite continha um requisito não referido no anúncio de contrato original e que o gabinete não estava em condições de satisfazer. O Provedor de Justiça considerou que, de acordo com as normas pertinentes, é suficiente que alguns requisitos sejam especificados, unicamente, no anúncio de concurso, não tendo de o ser igualmente no anúncio de contrato. Concluiu que o Tribunal não tinha, como alegava o queixoso, mudado as condições no decurso do processo, pelo que não houve má administração. (2523/2005/TN)

Ainda que o Provedor de Justiça não constate a existência de má administração, pode identificar uma oportunidade para que a Instituição ou organismo melhore a qualidade da sua administração futuramente. Nesses casos, o Provedor de Justiça apresenta uma observação adicional, como fez, por exemplo, nos seguintes casos:

- O Provedor de Justiça concluiu que não houve má administração na decisão do Parlamento de rejeitar a proposta apresentada pelo queixoso no âmbito de um concurso. Não obstante, chamou a atenção do Parlamento para uma declaração que havia feito relativamente à sua competência discricionária em processos de concurso. O Provedor de Justiça salientou que, neste caso, a declaração não se afigurava em consonância com o concurso ou com os princípios de boa administração em matéria de exercício do poder discricionário. (1315/2005/BB)
- O Provedor de Justiça sugeriu ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) que, sempre que a entidade competente para proceder a nomeações espere a sua resposta a um recurso apresentado ao abrigo do n.º 2 do artigo 90.º do Estatuto do Pessoal e esta seja enviada após o termo do prazo previsto de quatro meses, deve ser enviada uma resposta a indicar que a resposta definitiva se encontra pendente. Esta sugestão foi feita na sequência de uma queixa de um candidato que reprovou num concurso geral. O EPSO lamentou o atraso registado neste caso concreto. O Provedor de Justiça aproveitou a oportunidade proporcionada por esta queixa



para esclarecer que está autorizado a examinar a legalidade da decisão de um júri. O EPSO contestou a autoridade do Provedor de Justiça para o fazer no caso em apreço. (1217/2004/OV)

### *Casos solucionados pela Instituição e soluções amigáveis*

Sempre que possível, o Provedor de Justiça tenta alcançar um resultado positivo que satisfaça tanto o queixoso como a Instituição visada pela queixa. A cooperação das Instituições e dos organismos comunitários é essencial para se conseguir alcançar tais resultados, que ajudam a reforçar as relações entre as Instituições e os cidadãos e podem evitar a necessidade de litígios dispendiosos e demorados.

Em 2006, 64 casos foram solucionados pela própria Instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça. Entre eles, contavam-se os seguintes:

- A Comissão solucionou um caso de pagamento em atraso no âmbito de um programa de intercâmbio de alunos entre Berlim, na Alemanha, e Halton, no Reino Unido, após uma autoridade local de Berlim ter apresentado queixa ao Provedor de Justiça. A Comissão anunciou ainda que tinha tomado medidas no sentido de melhorar a sua administração no domínio da geminação de cidades. O Provedor de Justiça congratulou-se com esta resposta, mas acrescentou que seria igualmente conveniente prestar atenção a este tipo de situações. (3172/2005/WP)
- A Comissão aceitou pagar um montante correspondente a vencimentos em dívida a uma funcionária, depois de o Provedor de Justiça investigar o caso. A funcionária adoeceu pouco depois da sua entrada em funções, tendo sido concedida uma pensão por invalidez. A Comissão recusou-se a pagar-lhe durante um longo período, alegando que a funcionária em causa não tinha apresentado elementos que indicassem que se encontrava ausente por razões de saúde. Em resultado do inquérito do Provedor de Justiça, a Comissão aceitou pagar os vencimentos em dívida, acrescidos dos juros reclamados pela queixosa. (106/2005/TN)
- O Comité das Regiões reembolsou um candidato das despesas de deslocação para uma entrevista de emprego e aceitou pagar juros, após o Provedor de Justiça ter analisado o caso. Em resposta à alegação do queixoso de que o seu processo de reembolso deveria ser acelerado, o Comité afirmou que o atraso se ficara a dever a circunstâncias excepcionais e que não há necessidade de rever os seus procedimentos. A título de observação complementar, o Provedor de Justiça sugeriu que os padrões administrativos do Comité melhorariam se os processos de pagamento, como o que estava em causa, fossem objecto de acompanhamento sistemático. Nesse contexto, poderiam contactar-se os candidatos em caso de falta de documentos e, em caso de atrasos, poderiam os mesmos ser mantidos informados sobre os atrasos e os motivos que os geraram. (800/2006/WP)

Quando num inquérito se detecta um caso de má administração, procura-se sempre, se possível, obter uma solução amigável. Em alguns casos, isto poderá implicar que a Instituição ou organismo em causa proponha uma indemnização ao queixoso. Essa proposta é feita *ex gratia*, isto é, sem admissão de responsabilidade jurídica e sem criação de um precedente legal.

Em 2006, foram propostas 28 soluções amigáveis. Foram arquivados três casos ao longo do ano, incluindo dois casos em que a proposta tinha sido apresentada em 2005, por se ter chegado a uma solução amigável. No final de 2006, ainda estavam a ser analisadas 27 propostas de solução amigável. Entre as soluções amigáveis alcançadas em 2005, contam-se as seguintes:

- O Banco Europeu de Investimento concedeu acesso público parcial a um relatório de auditoria, no seguimento de uma queixa apresentada ao Provedor de Justiça. Além disso, aceitou conceder à empresa em causa acesso privado a secções do relatório que diziam especificamente respeito ao grupo a que esta pertencia. O relatório dizia respeito a um projecto em África financiado pela União Europeia em que o grupo em causa havia participado. Inicialmente, o BEI recusara o acesso ao relatório. O Provedor de Justiça congratulou-se com a abordagem construtiva do BEI e apontou-a como modelo para futuros casos respeitantes a acesso a documentos. (1776/2005/GG)



- No seguimento de uma queixa de um cidadão alemão, a Comissão aceitou rever a sua interpretação da Directiva Europeia sobre Protecção de Dados<sup>2</sup>. Segundo o queixoso, as autoridades públicas do Estado de Hamburgo transmitiram, ilicitamente, dados pessoais a empresas, cientes do facto de que estas últimas utilizariam os dados para efeitos de *marketing* directo. A Comissão começou por afirmar que a Directiva sobre Protecção de Dados não previa qualquer protecção contra este tipo de eventualidade. Após a intervenção do Provedor de Justiça, a Comissão aceitou rever a sua avaliação. (2467/2004/PB)
- Após a intervenção do Provedor de Justiça no caso, a Agência Europeia para a Segurança da Aviação (EASA) aceitou cancelar a prevista recuperação de subsídios pagos ao queixoso. O Provedor de Justiça verificou que a EASA fornecera ao queixoso informações incompletas, susceptíveis de o induzir em erro, e propôs, a título de solução amigável, que a EASA considerasse a possibilidade de cancelar, no mínimo, a recuperação de parte dos subsídios. A EASA manteve a sua opinião de que não existira má administração, mas “dado tratar-se de um caso único e tendo na mais elevada consideração o parecer do Provedor de Justiça”, cancelou a recuperação de todos os montantes. (1729/2005/(PB)JF)

#### *Observações críticas, projectos de recomendações e relatórios especiais*

Se não é possível alcançar uma solução amigável ou se a busca de uma solução desta natureza se revela infrutífera, o Provedor de Justiça encerra o caso com uma observação crítica para a Instituição ou organismo em causa ou emite um projecto de recomendação.

Uma observação crítica é utilizada sempre que (i) já não seja possível à Instituição em causa eliminar um caso de má administração, (ii) este não pareça ter implicações gerais, (iii) nem se afigure necessária qualquer acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça. Para o queixoso, uma observação crítica confirma a justificação da sua queixa, para além de mostrar à Instituição ou organismo em causa o erro que cometeu, ajudando a evitar casos de má administração futuros. Em 2006, o Provedor de Justiça concluiu 41 inquéritos com observações críticas. Por exemplo:

- O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter tomado outras medidas para obrigar a Alemanha a cumprir um acórdão do Tribunal de Justiça Europeu relativo à regulamentação alemã sobre as embalagens. Esta crítica foi formulada no seguimento de uma queixa de diversas empresas de bebidas europeias sobre a inércia da Comissão nesta matéria. O acórdão do Tribunal afirmava que a regulamentação alemã sobre as embalagens constituía, relativamente a algumas bebidas, um entrave ao comércio intracomunitário. Tendo em conta que um dos processos por infracção no âmbito da regulamentação alemã ainda estava a correr, o Provedor de Justiça considerou que o seu parecer, expresso na observação crítica, poderia ser tido em conta pela Comissão, no contexto desse processo. (1037/2005/GG)
- O Provedor de Justiça criticou o EPSO por não facultar a um candidato de um concurso geral as informações por este solicitadas, que o ajudariam a compreender os resultados alcançados numa prova de tradução em que reprovou. O EPSO não argumentou que o fornecimento das informações implicaria uma carga administrativa pouco razoável nem apontou qualquer outra razão válida para não ter fornecido ao queixoso as informações solicitadas. (674/2004/PB)
- O Provedor de Justiça criticou a Comissão por esta Instituição ter recusado acesso a documentos à ONG ambiental *Friends of the Earth*. Os documentos diziam respeito às questões científicas relacionadas com a segurança dos alimentos geneticamente modificados que a Comissão havia apresentado à Organização Mundial do Comércio. Lembrando que as excepções ao acesso público devem ser objecto de uma interpretação e aplicação estrita, o Provedor de Justiça considerou que, neste caso, a Comissão adoptou uma interpretação abrangente e inaceitável das disposições pertinentes. (582/2005/PB)

É importante que as Instituições e os organismos dêem seguimento às observações críticas do Provedor de Justiça, tomando medidas para resolver os problemas pendentes e evitar novos casos

<sup>2</sup>

Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, JO L 281 de 1995, p. 31.





de má administração no futuro. Em 2007, o Provedor de Justiça pretende realizar e publicar um estudo sobre o seguimento reservado pelas Instituições em causa a todas as observações críticas formuladas em 2006. Será igualmente realizado um estudo similar sobre o seguimento reservado aos 38 casos que, em 2006, foram objecto de uma observação complementar.

Nos casos em que uma acção de acompanhamento por parte do Provedor de Justiça se afigura necessária, ou seja, em que é possível a Instituição em causa eliminar o caso de má administração, ou nos casos em que a má administração é particularmente grave, ou tem implicações gerais, o Provedor de Justiça costuma elaborar um projecto de recomendação dirigido à Instituição ou organismo em causa, que deve responder ao Provedor de Justiça com um parecer circunstanciado no prazo de três meses.

Em 2006, foram apresentados 13 novos projectos de recomendações e foram tomadas decisões sobre 10 projectos de recomendação apresentados em 2005. Quatro casos foram arquivados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela Instituição. Dois casos levaram à elaboração de um relatório especial endereçado ao Parlamento Europeu. Nove casos foram arquivados por outras razões e, no final de 2006, ainda estavam a ser analisados 9 projectos de recomendação, incluindo um apresentado em 2004. Entre os projectos de recomendações formulados em 2006 contam-se os seguintes:

- O Provedor de Justiça instou a Comissão a responder o mais rapidamente possível a uma queixa sobre a directiva europeia sobre tempo de trabalho. Um médico alemão queixara-se de que a Alemanha estava a violar a directiva no que respeitava ao trabalho dos médicos nos hospitais e ao tempo que estes despendiam em permanência. A Comissão argumentou que estavam a ser preparadas alterações à directiva. No entanto, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não tinha o direito de adiar indefinidamente uma resposta à queixa com base na possibilidade de a directiva poder vir a ser alterada no futuro. (3453/2005/GG)
- O Provedor de Justiça instou a Comissão a corrigir informações inexactas e susceptíveis de induzir em erro constantes de folhetos, cartazes e de uma apresentação em vídeo sobre os direitos dos passageiros aéreos. Esta iniciativa ocorreu no seguimento de queixas de duas associações de companhias aéreas, que criticavam as informações fornecidas pela Comissão sobre os direitos dos passageiros a compensação e assistência no caso de lhes ser negado o embarque, de cancelamento dos voos ou de atrasos consideráveis. Embora não tenha considerado justificadas todas as alegações das queixosas, o Provedor de Justiça identificou algumas afirmações inexactas e susceptíveis de induzir em erro no material de informação, tendo solicitado à Comissão a sua correcção. (1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG)

O parecer circunstanciado da Comissão sobre o projecto de recomendação do Provedor de Justiça no caso 3453/2005/GG deveria ter sido emitido em Dezembro de 2006 e, nos casos 1475/2005/(IP)GG e 1476/2005/(BB)GG, em Março de 2007. Atendendo ao facto de que se mantinham abertos no final de 2006, estes casos não constam do 3.º capítulo do Relatório.

Entre os projectos de recomendações aceites em 2006 contam-se os seguintes:

- A Comissão aceitou a constatação do Provedor de Justiça de que, de acordo com as boas práticas administrativas, deveria ter procurado esclarecer as declarações proferidas numa reunião de uma comissão parlamentar regional alemã e confirmou que iria procurar fazê-lo. Este compromisso surgiu no seguimento de um projecto de recomendação formulado pelo Provedor de Justiça em que instava a Comissão a tomar as medidas adequadas para determinar se a venda de uma empresa pública na Alemanha comportava elementos de auxílio estatal. Segundo o queixoso, seria necessário esclarecer afirmações feitas na reunião da Comissão do Parlamento Regional que sugeriam a existência de um auxílio estatal. (642/2004/GG)
- A Comissão aceitou um projecto de recomendação em que o Provedor de Justiça a instava a adoptar uma decisão sobre a queixa de infracção do queixoso o mais depressa possível e a comunicar a sua decisão ao queixoso. Um negociante de automóveis dinamarguês recorreu ao Provedor de Justiça alegando que a Comissão não tinha honrado o seu compromisso de



chegar a uma conclusão acerca da sua queixa por infracção relativa ao sistema dinamarquês de tributação de veículos importados. (956/2004/PB)

Quando uma Instituição ou organismo comunitário não responde satisfatoriamente a um projecto de recomendação, o Provedor de Justiça pode enviar um relatório especial ao Parlamento Europeu. O relatório especial constitui a arma máxima do Provedor de Justiça e é a última medida substantiva que este toma no tratamento de um caso, uma vez que a aprovação de uma resolução e o exercício dos poderes do Parlamento são matérias que competem à apreciação política deste último. Em 2006, foram elaborados dois relatórios especiais:

- O Provedor de Justiça instou o Conselho a reconsiderar a escolha das línguas utilizadas nos sítios Web das Presidências da UE. Esta iniciativa surgiu na sequência de uma queixa de uma associação alemã, que alegava que estes sítios Web não deviam estar disponíveis unicamente em inglês e francês, mas também em alemão. O Conselho argumentou que o Estado-Membro que detém a Presidência é o único responsável pelo seu sítio Web. O Provedor de Justiça discordou e, após a rejeição do seu projecto de recomendação pelo Conselho, colocou a questão ao Parlamento Europeu. (1487/2005/GG)
- Num relatório especial ao Parlamento, o Provedor de Justiça argumentou que a alegação da Comissão de que não tinha condições para alcançar um consenso político acerca da forma de proceder não a isentava do seu dever de tratar adequadamente uma queixa por infracção. Um prestador alemão de serviços de apostas desportivas queixou-se à Comissão após as autoridades alemãs lhe terem ordenado que deixasse de oferecer os seus serviços, forçando-o, deste modo, a encerrar a sua empresa. Do ponto de vista do queixoso, este comportamento constituiu uma violação da liberdade de prestação de serviços. Após a apresentação do relatório especial, a Comissão informou o Parlamento e o Provedor de Justiça que havia tomado uma decisão sobre a queixa por infracção. (289/2005/GG)

### Inquéritos de iniciativa própria

O Provedor de Justiça utiliza o seu poder de abrir inquéritos por iniciativa própria sobretudo em dois casos. Em primeiro lugar, pode utilizá-lo para investigar um eventual caso de má administração, quando a queixa tiver sido apresentada por uma pessoa não autorizada (isto é, quando o queixoso não for cidadão comunitário ou residente na União, nem uma pessoa colectiva com sede registada num Estado-Membro). Em 2006 foram abertos cinco desses inquéritos de iniciativa própria. O Provedor de Justiça também pode utilizar este poder para procurar resolver o que se afigure ser um problema sistémico das Instituições. Em 2006, fê-lo por quatro vezes, nomeadamente nos seguintes dois casos:

- O Provedor de Justiça solicitou à Comissão que investigasse a possibilidade de um recurso acrescido à mediação para solucionar litígios surgidos no âmbito de contratos financiados pela Comissão. A Comissão respondeu positivamente, comprometendo-se a, futuramente, incentivar métodos alternativos de resolução de litígios e a inserir uma cláusula de mediação opcional nos seus contratos-tipo. Por ocasião do encerramento do inquérito, o Provedor de Justiça solicitou à Comissão que lhe fornecesse, até 30 de Junho de 2007, informações actualizadas sobre a cláusula de mediação e sobre os esforços da Instituição para tornar o recurso à mediação extensivo aos litígios relacionados com subvenções. O Provedor de Justiça sublinhou ainda a importância da recomendação do recurso à mediação em conflitos entre contratantes e subcontratantes. (OI/1/2006/TN)
- Em Janeiro de 2006, o Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria sobre as regras e políticas do Parlamento Europeu em matéria de limites máximos de idade no seu programa de estágios. Nas suas recomendações, o Provedor de Justiça referiu (i) o artigo 21.º, relativo à não discriminação, da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, (ii) a jurisprudência recente do Tribunal de Justiça, segundo a qual o princípio da não discriminação em razão da idade constitui um princípio geral do direito comunitário e (iii) a decisão da Comissão, no seguimento de uma recomendação do Provedor de Justiça, de suprimir os limites de idade no seu programa de estágios. O Parlamento informou o Provedor de Justiça de que,





a partir de 15 de Fevereiro de 2006, deixou de aplicar um limite máximo de idade no seu programa de estágios. (OI/3/2006/BB)

### Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

As respostas supramencionadas da **Comissão Europeia** ao inquérito de iniciativa própria do Provedor de Justiça sobre mediação (OI/1/2006/TN) e do **Parlamento Europeu** ao inquérito de iniciativa própria sobre uma eventual discriminação em razão da idade (OI/3/2006/BB) constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que garantem o seu lugar entre os “casos exemplares” apresentados no Relatório Anual de 2006 do Provedor de Justiça. Servem ainda de modelo para as demais Instituições e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça. A Comissão demonstrou igualmente a sua vontade de trabalhar de forma construtiva com o Provedor de Justiça no caso supramencionado, aceitando rever a sua interpretação da Directiva Europeia sobre Protecção de Dados (2467/2004/PB). Ao ter em conta os argumentos do Provedor de Justiça e as preocupações do queixoso, a Comissão demonstrou a sua vontade de colocar o cidadão no centro das suas actividades. O Provedor de Justiça aplaude este comportamento.

O caso 106/2005/TN, supramencionado, constitui outro exemplo de uma resposta construtiva dada pelas Instituições em 2006, tendo a Comissão aceitado pagar o montante devido a uma funcionária enquanto parte do seu salário, bem como os juros correspondentes. A **Agência Europeia para a Segurança da Aviação** (EASA) deu-nos um exemplo de uma verdadeira cultura de serviço quando, apesar de manter a sua opinião de que não houvera má administração, aceitou a solução amigável proposta pelo Provedor de Justiça (ver 1729/2005/JF supra). Por último, a forma inovadora como o **Banco Europeu de Investimento** (BEI) acedeu ao pedido de acesso do queixoso a um relatório de auditoria, no caso 1776/2005/GG, sem deixar de proteger os interesses legítimos de terceiros, constituiu um exemplo de resposta a uma queixa que pode servir de modelo para futuros casos relacionados com o acesso a documentos.

### Análise aprofundada

Estes e outros casos são analisados das seguintes perspectivas temáticas, na secção final do 2.º capítulo do Relatório Anual: (i) abertura, incluindo acesso a documentos e informação, bem como protecção de dados; (ii) Comissão como “Guardião do Tratado”; (iii) concursos, contratos e subvenções; e (iv) questões de pessoal, incluindo recrutamento.

O 3.º capítulo do Relatório contém resumos de 59 das 250 decisões de encerramento de queixas tomadas em 2006, os quais reflectem a variedade de inquéritos em termos de assunto, Instituições abrangidas e tipo de resultado.

As decisões relativas ao arquivamento de casos são normalmente publicadas no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>) em inglês e na língua do queixoso, caso sejam diferentes.

### Relações com Instituições e organismos da União Europeia

A existência de relações construtivas com as Instituições e os organismos comunitários é essencial para que o Provedor de Justiça possa realizar eficazmente o seu trabalho em benefício dos cidadãos. A cooperação assume a forma de reuniões regulares e de eventos conjuntos. O Provedor de Justiça aproveita as oportunidades proporcionadas por estas reuniões para explicar o papel que desempenha na promoção da boa administração nas Instituições e organismos da União Europeia.

Em 2006, assumiram particular importância as reuniões bilaterais realizadas com os comissários europeus para discutir o funcionamento do novo procedimento da Comissão para tratar os inquéritos do Provedor de Justiça, introduzido em Novembro de 2005. Em Junho, o Provedor de Justiça teve ainda uma reunião altamente produtiva com o pessoal da Comissão responsável pela coordenação do tratamento dos inquéritos do Provedor de Justiça. Fundamentais para facilitar todas estas reuniões foram a Vice-Presidente da Comissão Margot WALLSTRÖM, responsável, nomeadamente, pelas relações com o Provedor de Justiça, e a Secretária-Geral da Comissão,



Catherine DAY. Em Estrasburgo, no mês de Dezembro, Margot WALLSTRÖM dirigiu-se igualmente ao pessoal do Provedor de Justiça, a quem forneceu uma perspectiva dos esforços envidados pela Comissão para melhorar as suas relações com os cidadãos.

Em 2006, o Provedor de Justiça continuou a reforçar as suas relações de trabalho construtivas com os deputados ao Parlamento Europeu. Para além de uma série de reuniões individuais com deputados, P. Nikiforos DIAMANDOUROS participou, ao longo do ano de 2006, em quatro reuniões da Comissão das Petições, durante as quais apresentou o seu Relatório Anual e relatórios especiais sobre diversos temas. A pedido da Comissão, o Provedor de Justiça fez-se igualmente representar por um membro do seu pessoal em todas as reuniões da Comissão realizadas em 2006.

Em 2006, o Provedor de Justiça continuou a procurar aproximar-se das demais Instituições e organismos da União Europeia. Em Março, reuniu com os Presidentes do Tribunal de Justiça, do Tribunal de Primeira Instância e do Tribunal da Função Pública, com o Presidente do Tribunal de Contas e com o Presidente do Banco Europeu de Investimento, no Luxemburgo. Em Outubro, reuniu com os Directores da Agência Europeia para a Reconstrução e do Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional, na Grécia. Ao longo do ano, o Provedor de Justiça realizou apresentações do seu trabalho a diversos grupos de funcionários e agentes das Instituições europeias, em Bruxelas, no Luxemburgo e em Estrasburgo.

Para assegurar a prestação de um serviço tão bom quanto possível aos cidadãos, em 2006 o Provedor de Justiça assinou uma série de acordos importantes.

Em Março, assinou um novo acordo com o Parlamento, que cobre a cooperação em domínios como a política imobiliária, a tecnologia da informação e as comunicações. O novo acordo deve permitir que o Provedor de Justiça utilize de forma tão judiciosa quanto possível os recursos à disposição do seu gabinete, sem pôr em causa a absoluta autonomia do seu trabalho.

Outro acordo importante assinado em 2006 foi o Memorando de Acordo com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados. O protocolo tem por objectivo assegurar o tratamento coerente das queixas relativas à protecção de dados e evitar duplicações desnecessárias. O Provedor de Justiça e a Autoridade Europeia para a Protecção dos Dados, Peter HUSTINX, assinaram o Memorando de Acordo em Bruxelas, em 30 de Novembro<sup>3</sup>.

Antes, no mesmo dia, o Provedor de Justiça assinara um acordo com o Governo espanhol para permitir aos cidadãos espanhóis apresentarem as suas queixas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer das línguas oficiais de Espanha (basco, catalão/valenciano e galego). Ao assinar o acordo, o Provedor de Justiça alinhou a sua prática com as conclusões do Conselho Europeu de Junho de 2005, que prevêem que estas línguas possam ser utilizadas para facilitar a comunicação dos cidadãos espanhóis com as Instituições comunitárias. O Representante Permanente de Espanha junto da União Europeia, Embaixador Carlos BASTARRECHE SAGÜES, assinou o acordo em nome do Governo de Espanha.

### Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos a nível nacional, regional e local, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação comunitária são tratadas com diligência e eficácia, facto que é particularmente importante, dado que muitos queixosos recorrem ao Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Em muitos casos, um provedor de justiça no país em questão pode providenciar uma solução eficaz. Esta cooperação também é essencial para acompanhar acontecimentos importantes no mundo dos provedores de justiça, trocar informações sobre a legislação da UE e partilhar as melhores práticas. Esta cooperação tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça, embora o Provedor de Justiça Europeu também participe em conferências, seminários e reuniões fora da Rede.

<sup>3</sup>

Memorando de Acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados; JO C 27 de 2007, p. 21.



### *A Rede Europeia de Provedores de Justiça*

A rede já compreende quase 90 provedorias em 31 países, incluindo provedorias nacionais e regionais na União Europeia e nacionais nos países candidatos à adesão à UE, na Noruega e na Islândia. A rede funciona como um mecanismo eficaz de cooperação no que se refere ao tratamento dos casos. Sempre que possível, o Provedor de Justiça Europeu transfere os processos directamente para os provedores de justiça nacionais e regionais ou aconselha adequadamente o queixoso. Em 2006, o Provedor de Justiça aconselhou 828 queixosos a recorrerem a um provedor de justiça nacional ou regional e transferiu 363 queixas (das quais 270 sobre o mesmo assunto) directamente para o provedor de justiça competente.

Para além do intercâmbio de informações informal que se realiza regularmente através da rede, existe um procedimento especial por meio do qual os provedores de justiça nacionais ou regionais podem solicitar uma resposta por escrito aos seus pedidos de informação sobre o direito comunitário e sua interpretação, incluindo aqueles que surgem quando estão a tratar casos específicos. O Provedor de Justiça Europeu fornece a resposta directamente ou canaliza-a, se for mais adequado, para outra Instituição ou organismo da UE. Em 2006, foram recebidos dois pedidos de informação (um de um provedor de justiça nacional e outro de um provedor de justiça regional) e foram concluídos outros três (incluindo dois transitados de 2005). No 3.º capítulo são apresentados pormenores sobre os pedidos de informação.

A Rede está igualmente activa na partilha de experiências e melhores práticas – metas que procura atingir através de seminários e reuniões, de um boletim informativo, de um fórum de discussão electrónico e de um serviço noticioso electrónico diário.

De dois em dois anos, realizam-se seminários de provedores de justiça nacionais e regionais, organizados conjuntamente pelo Provedor de Justiça Europeu e por um homólogo nacional ou regional. O Quinto Seminário de Provedores de Justiça Regionais dos Estados-Membros da União Europeia, organizado pelo Provedor de Justiça do Governo local de Inglaterra, Tony REDMOND, e pelo Provedor de Justiça Europeu, realizou-se em Londres, de 19 a 21 de Novembro de 2006. Participaram no evento cerca de 80 pessoas, oriundas dos seis países em que existem provedores de justiça regionais (nomeadamente Bélgica, Alemanha, Espanha, Itália, Áustria e Reino Unido<sup>4</sup>). O tema do seminário era “Working together to promote good administration and defend citizens’ rights in the EU” (Trabalhar juntos para promover a boa administração e defender os direitos dos cidadãos na União Europeia). O programa incluiu sessões sobre direito comunitário, promoção de boa administração, tratamento de queixas e cooperação entre provedores de justiça.

Os agentes de ligação, que funcionam como primeiro ponto de contacto da Rede nos gabinetes dos provedores de justiça nacionais, reúnem-se igualmente de dois em dois anos. O quinto seminário dos agentes de ligação decorreu entre 18 e 20 de Junho, em Estrasburgo. Intitulado “Defender os direitos fundamentais – partilhar as melhores práticas”, o seminário pretendia constituir um fórum para a troca de pontos de vista entre os agentes de ligação sobre as melhores práticas das respectivas Instituições, bem como para a discussão do seu trabalho em prol da promoção dos direitos fundamentais. O seminário constituiu ainda uma oportunidade de os agentes de ligação passarem em revista o funcionamento da Rede e sugerirem formas de o melhorar. No total, participaram no seminário 28 agentes de 26 países europeus, incluindo, pela primeira vez, representantes dos provedores de justiça nacionais da Bulgária, Croácia e Roménia.

Em 2006, o *European Ombudsmen – Newsletter* continuou a constituir um instrumento extremamente valioso para o intercâmbio de informações sobre a legislação comunitária e as melhores práticas. Os dois números, publicados em Abril e Outubro, incluíam artigos sobre a supremacia do direito comunitário, o reconhecimento mútuo das qualificações na União Europeia, o direito ambiental comunitário e o acesso à informação ambiental, o papel dos provedores de justiça na supervisão de prisões, o acesso universal à Internet de banda larga, a discriminação no acesso ao emprego, a liberdade de expressão, os direitos das crianças e problemas de migração e de asilo. Os fóruns documentais e de debate do Provedor de Justiça na Internet continuaram a desenvolver-se ao longo

4

Os países são enumerados pela ordem protocolar da UE, ou seja, por ordem alfabética dos nomes dos países na sua própria língua. Esta ordem protocolar é utilizada ao longo de toda a presente publicação.



do ano, permitindo que as provedorias partilhassem informações através do envio de perguntas e respostas. Foram iniciados diversos debates importantes, sobre questões tão diversas como o acompanhamento independente de prisões, o estatuto de residente permanente para crianças imigrantes nascidas na União Europeia, a luta contra a discriminação e a promoção da igualdade de tratamento, e o direito ao voto em eleições locais na UE. Além disso, o serviço noticioso electrónico diário do Provedor de Justiça — *Ombudsman Daily News* — foi publicado todos os dias úteis e incluiu artigos, comunicados de imprensa e anúncios de provedorias de toda a rede.

As visitas de informação aos provedores de justiça dos Estados-Membros e países candidatos à adesão também se revelaram muito eficazes no que respeita ao desenvolvimento da rede e constituem um excelente meio de dar a conhecer melhor a variedade de instrumentos de comunicação que ela disponibiliza. No decurso de 2006, o Provedor de Justiça Europeu visitou os seus homólogos do Luxemburgo (Março), Espanha (Maio), Irlanda do Norte (Novembro) e Bulgária (Novembro).

### Reuniões

Durante o ano, os esforços do Provedor de Justiça para colaborar com os seus homólogos não se restringiram às actividades da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Com o intuito de promover a Instituição do provedor de justiça, debater as relações interinstitucionais e permutar melhores práticas, participou em 28 eventos organizados por provedores de justiça nacionais e regionais e reuniu com diversos provedores de justiça e representantes de provedorias de justiça da UE e fora dela.

### Actividades de comunicação

Chegar mais próximo dos cidadãos é uma actividade central da função do Provedor de Justiça. Os esforços no sentido de divulgar informações sobre o direito de os cidadãos se queixarem de situações de má administração foram intensificados em 2006. O Provedor de Justiça e o seu pessoal realizaram cerca de 120 apresentações no decurso de conferências, seminários e reuniões que tiveram lugar ao longo do ano. As visitas do Provedor de Justiça ao Luxemburgo, Espanha, Irlanda do Norte e Bulgária deram-lhe a oportunidade de sensibilizar os cidadãos destes países.

Em 2006, as actividades relacionadas com os meios de comunicação social intensificaram-se, tendo sido distribuídos 22 comunicados de imprensa aos jornalistas de toda a Europa. Entre as questões abordadas podem referir-se a escolha de línguas para os sítios Web da Presidência da União Europeia, a transparência no domínio dos grupos de pressão e dos subsídios, uma queixa sobre a incorrecta aplicação da directiva sobre o tempo de trabalho e a falta de abertura no funcionamento do Conselho. O Provedor de Justiça deu mais de 40 entrevistas a jornalistas de órgãos da imprensa, de radiodifusão e meios de comunicação electrónicos em Bruxelas, Estrasburgo e noutros locais. Também apresentou o seu trabalho e respondeu a perguntas em conferências de imprensa e reuniões.

Ao longo do ano, realizou-se uma ampla distribuição de materiais sobre as actividades do Provedor de Justiça, em especial nas Jornadas “Portas Abertas” organizadas pelo Parlamento Europeu em Maio. Foram publicadas em 2006 novas edições de dois importantes instrumentos de comunicação: o guia e formulário para apresentação de queixas intitulado *O Provedor de Justiça Europeu: como pode ele ajudá-lo?* já se encontra disponível em 23 línguas e a brochura *O Provedor de Justiça Europeu num Relance* já se encontra disponível em 25 línguas. Uma versão francesa do volume comemorativo do Provedor de Justiça intitulado *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (O Provedor de Justiça Europeu: origens, estabelecimento, evolução) foi publicada em edições de capa dura e brochada em Novembro. O Provedor de Justiça continuou a distribuir exemplares das suas outras publicações ao longo do ano, nomeadamente do *Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* em 25 línguas. Em 2006, o Código foi publicado em macedónio, no intuito de contribuir para a boa administração na Antiga República Jugoslava da Macedónia.

O sítio Web do Provedor de Justiça foi regularmente actualizado com decisões, comunicados de imprensa e informações sobre as suas actividades no domínio da comunicação. Em Maio, o sítio Web do Provedor de Justiça, bem como os das demais Instituições, organismos e agências da União





Europeia, migraram para o novo domínio de primeiro nível “.eu”. O novo endereço oficial é o seguinte: <http://www.ombudsman.europa.eu>

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2006, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por 416 533 visitantes singulares. A versão em inglês do sítio foi a mais consultada, seguindo-se as versões francesa, espanhola, alemã e italiana. No que se refere à origem geográfica das visitas, o maior número de visitantes era originário de Itália, seguindo-se a Suécia, o Reino Unido, a Espanha e a Alemanha. A secção de hiperligações do sítio Web do Provedor de Justiça inclui hiperligações aos sítios dos provedores de justiça nacionais e regionais europeus. Em 2006, foram feitas mais de 44 000 visitas às páginas de hiperligações, o que demonstra claramente o valor acrescentado para os cidadãos do trabalho do Provedor de Justiça Europeu na coordenação da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

### Evolução interna

Em 2006, o Provedor de Justiça continuou a envidar esforços para que a Instituição tenha condições para tratar as queixas de cidadãos de 25 Estados-Membros nas 21 línguas dos Tratados. Foram igualmente feitos preparativos para a adesão da Bulgária e da Roménia em 1 de Janeiro de 2007.

No que respeita ao pessoal, o Provedor de Justiça nomeou o seu primeiro Secretário-Geral em 1 de Agosto de 2006, no seguimento de um processo de recrutamento aberto. Foi igualmente recrutado um terceiro supervisor jurídico principal para o Departamento Jurídico, com o objectivo de reforçar a gestão dos casos e o controlo da qualidade.

O quadro de pessoal do Provedor de Justiça tinha um total de 57 lugares em 2006, contra 51 lugares em 2005. Este aumento deveu-se principalmente à preparação para a adesão da Bulgária e da Roménia e à execução da decisão de alcançar plena autonomia em relação aos serviços do Parlamento Europeu no que respeita à gestão do pessoal do Provedor de Justiça. No orçamento para 2007, aprovado pelas autoridades orçamentais em Dezembro de 2006, não está previsto qualquer aumento.

A fim de desenvolver e reforçar a compreensão dos valores e da missão das Instituições, bem como de promover o seu cumprimento efectivo, o Provedor de Justiça organizou um retiro do seu pessoal em Outubro de 2006. Foi a primeira vez, na sua breve história, que a Instituição levou a cabo uma actividade deste tipo.

No quadro da preparação para o retiro, os membros do pessoal foram convidados a expressar os seus pontos de vista sobre o funcionamento geral do gabinete e sobre o impacto do trabalho do Provedor de Justiça até ao presente, no âmbito de um exercício de auto-avaliação. O exercício de auto-avaliação assumiu a forma de um questionário, no qual os membros do pessoal avaliaram diferentes aspectos dos processos e métodos de trabalho do Provedor de Justiça nos diversos sectores das actividades da Instituição, bem como os resultados alcançados pelo Provedor de Justiça em prol dos cidadãos em geral. Um outro objectivo desta importante actividade consistia em melhorar a gestão dos riscos na Instituição, conforme requerido pelas normas de controlo interno da UE.

Os resultados do questionário, a par de outros materiais de apoio, constituíram a base para as discussões mantidas durante o evento, e que se concentraram (i) no significado de uma boa administração, tanto de um ponto de vista conceptual como de um ponto de vista processual, (ii) na forma de chegar aos cidadãos em geral e de visar audiências específicas, mais especializadas, e (iii) na forma de melhorar e promover uma cultura de serviço no interior do gabinete. Todos os membros do pessoal foram incentivados a participar activamente nas deliberações. Após o retiro, era consensual que o mesmo havia sido uma experiência muito produtiva e muito válida, a repetir.

O Provedor de Justiça adoptou uma nova estrutura orçamental para 2007. As dotações totais para 2007 ascendem a 8 152 800 euros (contra 7 682 538 euros em 2006).

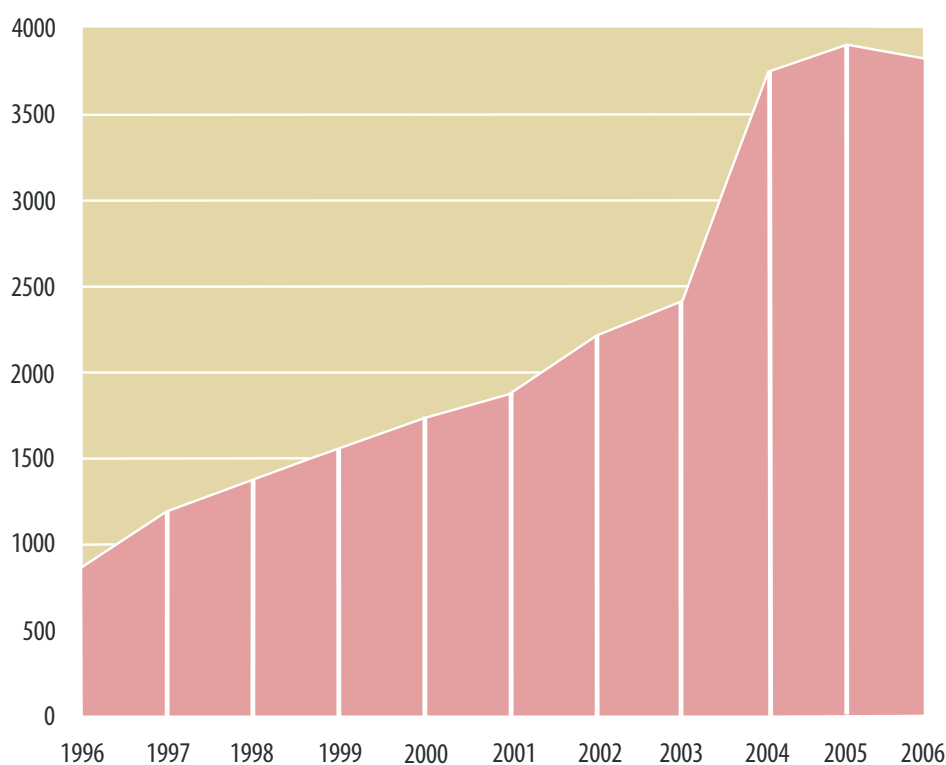


## ESTATÍSTICAS

### 1 PROCESSOS TRATADOS EM 2006

1.1	NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS EM 2006 .....	4 422 <sup>1</sup>
	— Inquéritos não encerrados em 31.12.2005 .....	315 <sup>2</sup>
	— Queixas que aguardavam uma decisão quanto à admissibilidade em 31.12.2005 .....	270
	— Queixas recebidas em 2006 .....	3 830 <sup>3</sup>
	— Inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu .....	9

Número de queixas recebido entre 1996 e 2006



<sup>1</sup> Das quais 281 queixas sobre o mesmo assunto.

<sup>2</sup> Dos quais três inquéritos de iniciativa do Provedor de Justiça e 312 inquéritos baseados em queixas.

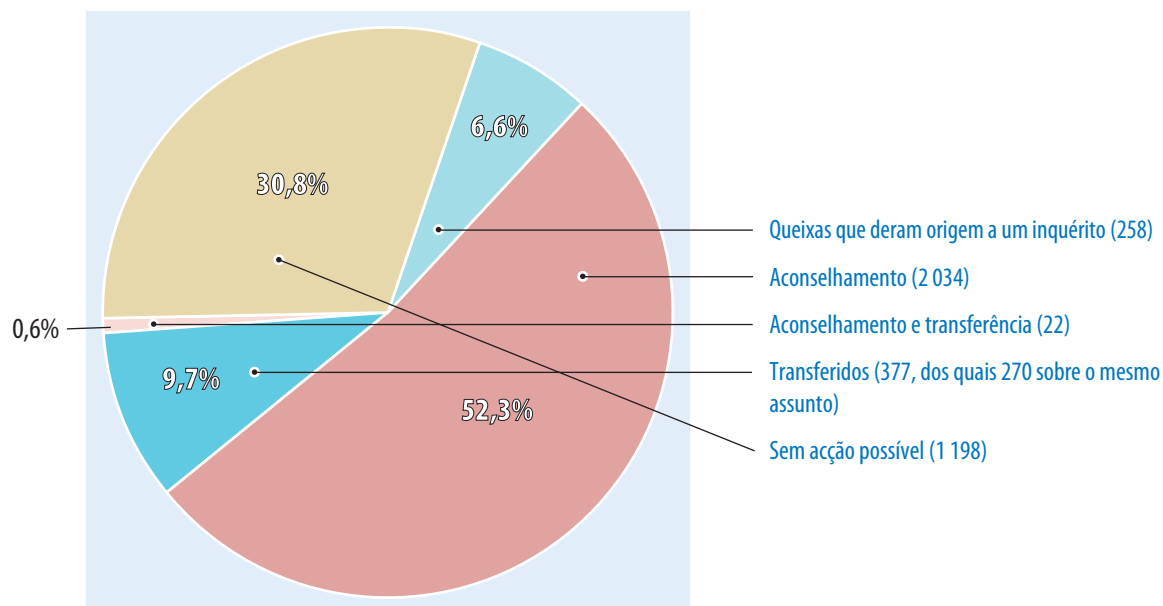
<sup>3</sup> Das quais 281 queixas sobre o mesmo assunto, como foi mencionado na nota de rodapé 4.



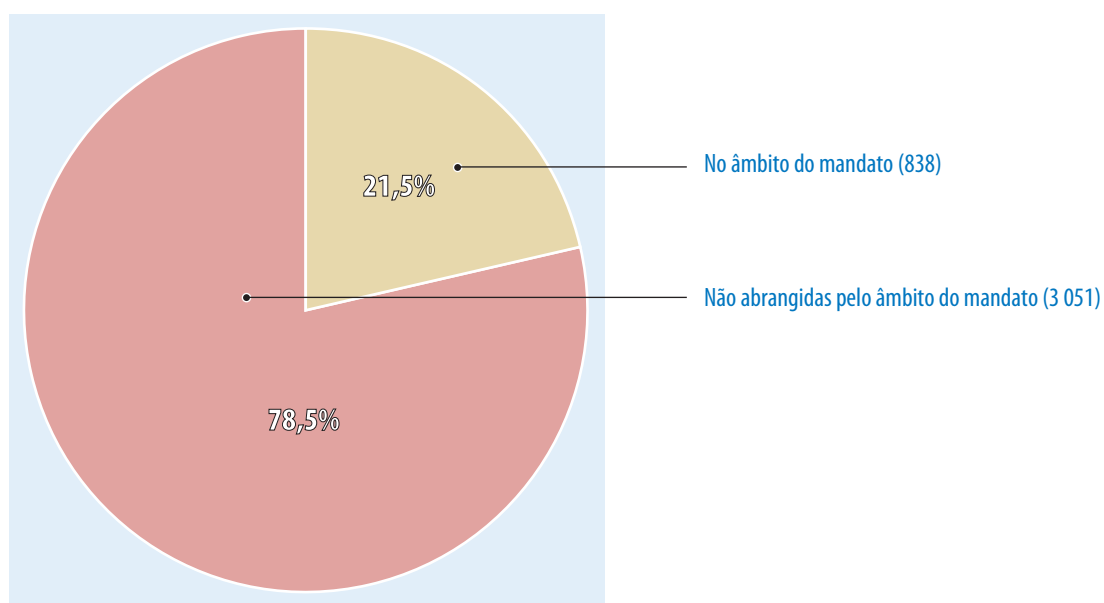
1.2 APRECIACÕES CONCLUÍDAS QUANTO À ADMISSIBILIDADE/NÃO ADMISSIBILIDADE ..... 95%

### 1.3 CLASSIFICAÇÃO DAS QUEIXAS

#### 1.3.1 Segundo o tipo de acção do Provedor de Justiça Europeu em benefício dos queixosos

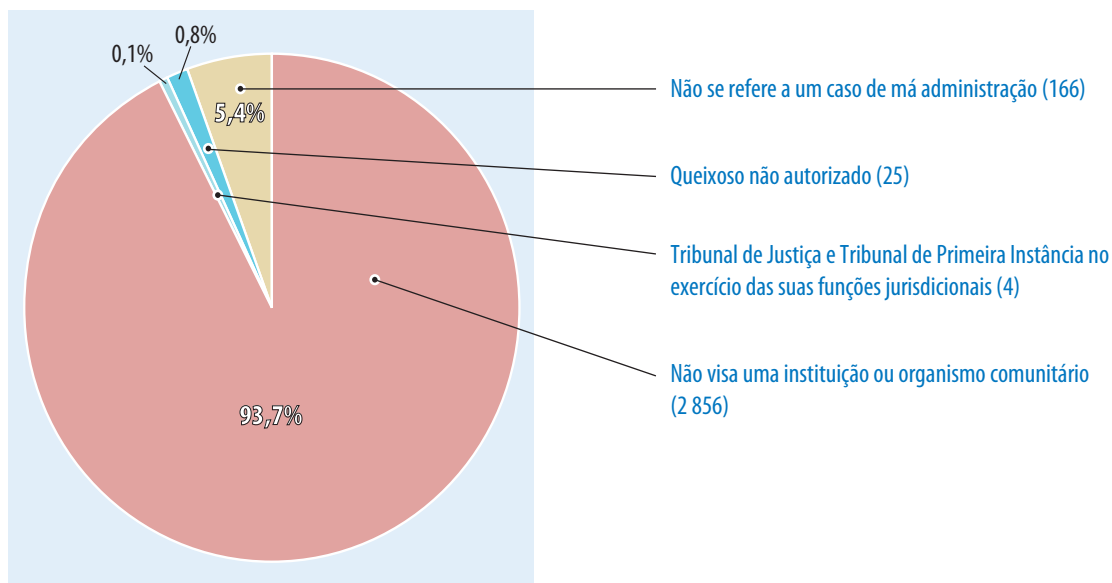


#### 1.3.2 Em relação ao âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu



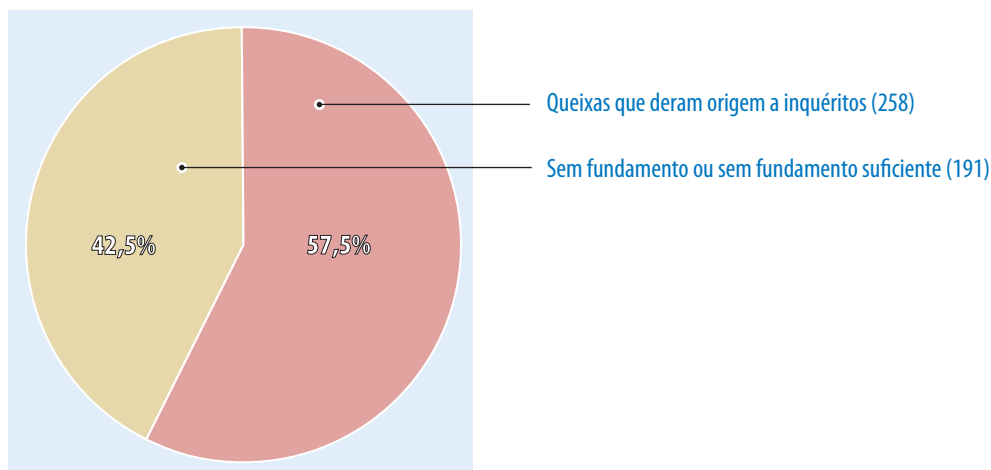


## NÃO ABRANGIDAS PELO ÂMBITO DO MANDATO

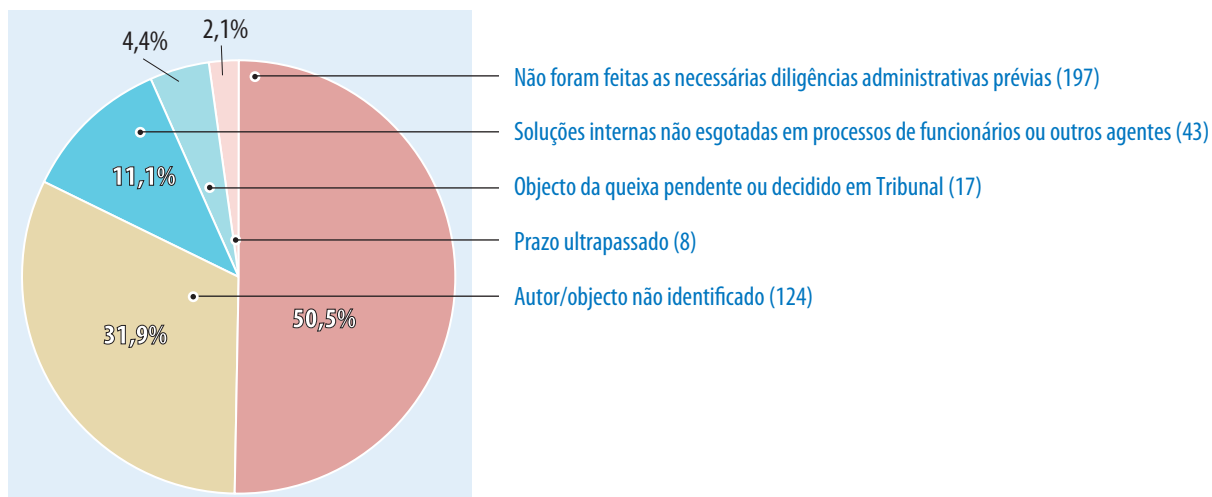


## ABRANGIDAS PELO ÂMBITO DO MANDATO

### Queixas admissíveis



### Queixas não admissíveis



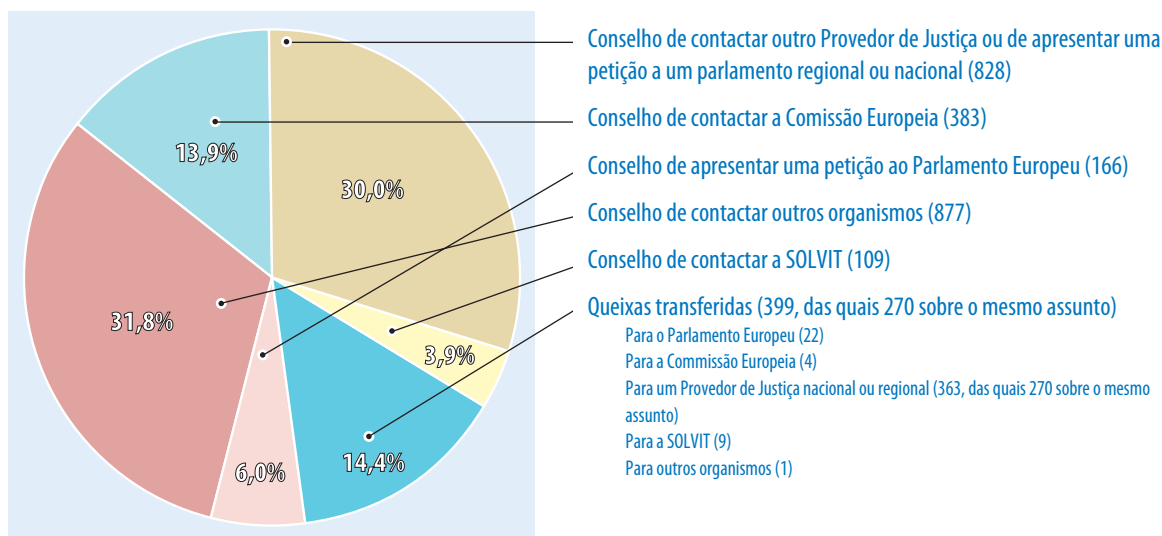




## 2

## QUEIXAS TRANSFERIDAS E ACONSELHAMENTO

(Em alguns casos, podem ser dados vários conselhos)



## 3

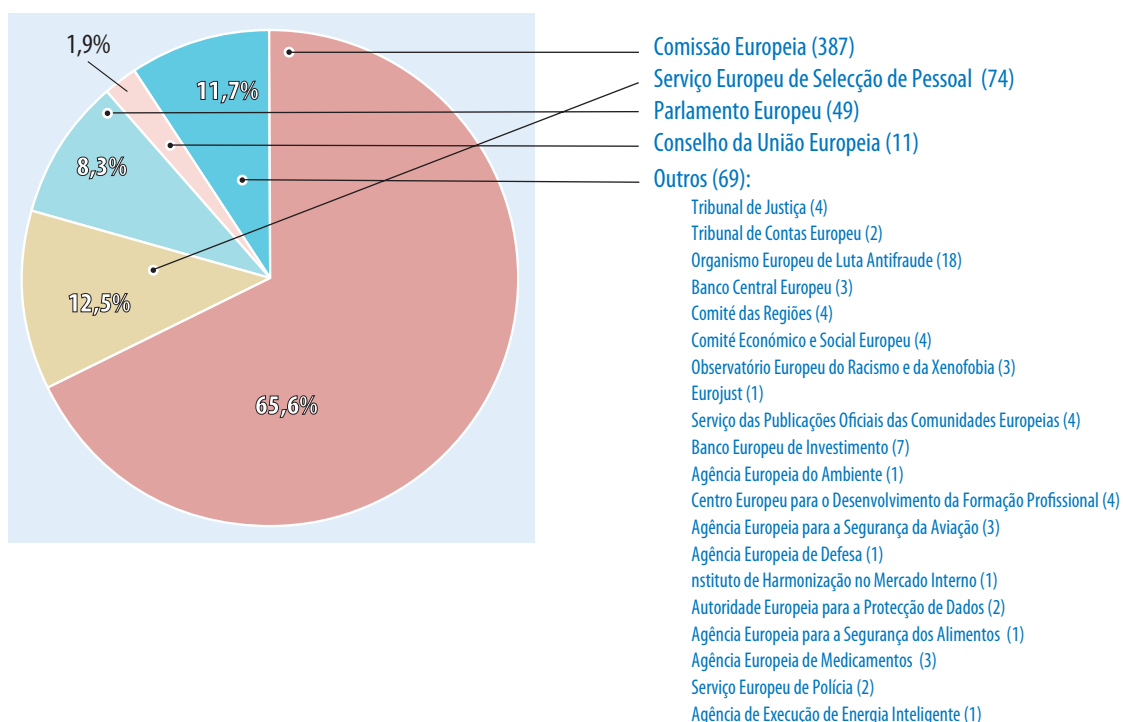
## INQUÉRITOS TRATADOS EM 2006 ..... 582

Em 2006, o Provedor de Justiça Europeu analisou 582 inquéritos, destes, 267 foram abertos em 2006, sendo nove deles de iniciativa própria, enquanto 315, dos quais três de iniciativa própria, transitaram de 2005.

## 3.1

## INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS SUBMETIDOS A INQUÉRITO

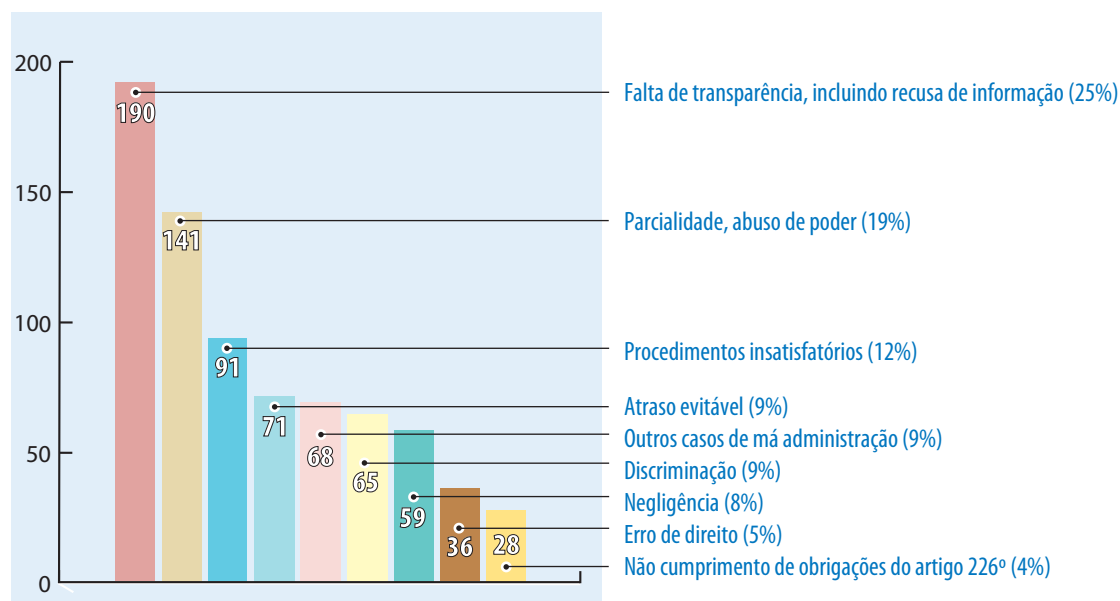
(Alguns casos envolvem dois ou mais organismos ou Instituições)





### 3.2 TIPOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO ALEGADA

(Em certos casos, são alegados dois ou mais tipos de má administração)

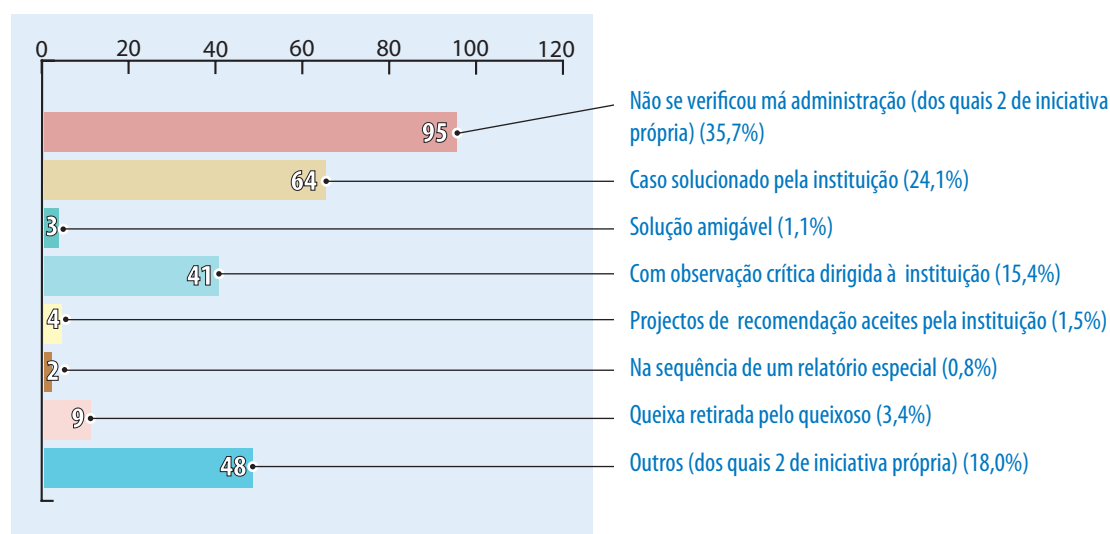


### 3.3 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES AMIGÁVEIS, PROJECTOS DE RECOMENDAÇÃO E RELATÓRIOS ESPECIAIS FEITOS EM 2006

— Propostas de solução amigável .....	28
— Projectos de recomendações .....	13
— Relatórios especiais .....	2

### 3.4 INQUÉRITOS ENCERRADOS ..... 250<sup>4</sup>

(Os inquéritos foram encerrados por uma ou mais das razões seguintes)



4

Dos quais três inquéritos de iniciativa do Provedor de Justiça.



## 4 ORIGEM DAS QUEIXAS REGISTRADAS EM 2006

### 4.1 QUEM APRESENTA QUEIXA?

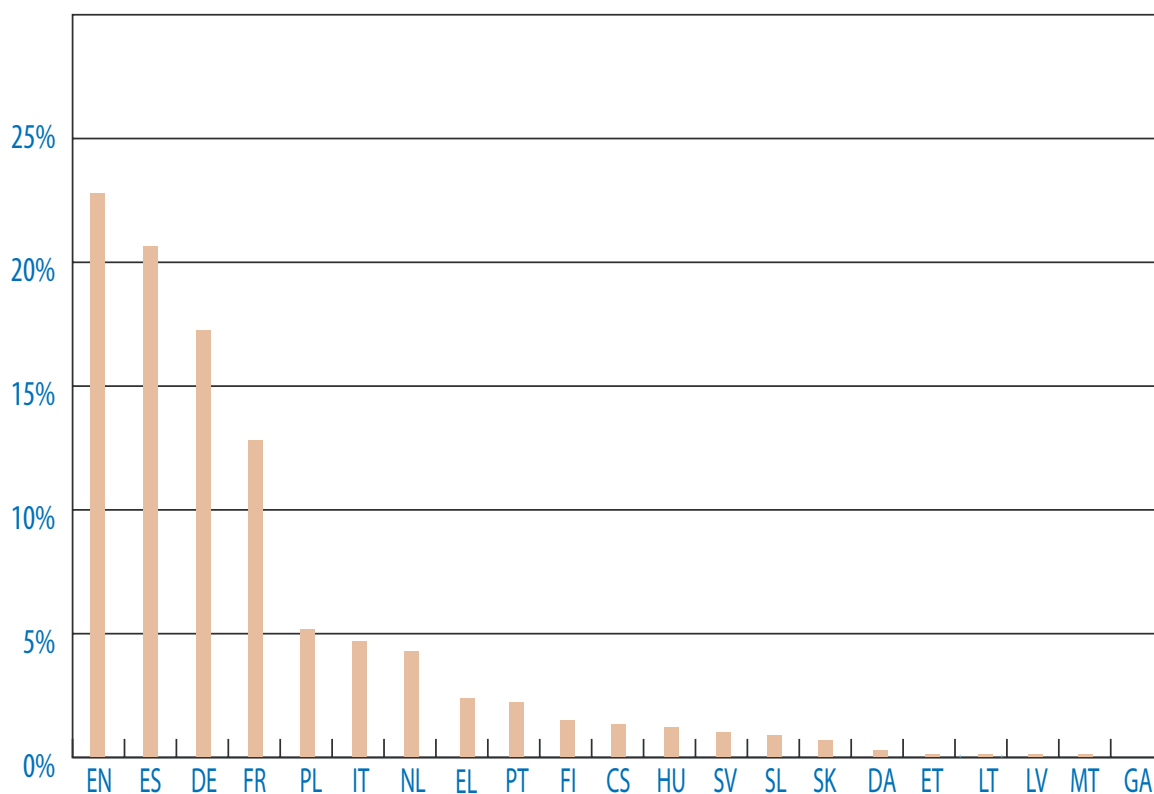


Empresas e associações  
5,5 % (211)



Cidadãos individuais  
94,5 % (3 619)


























### 4.2 DISTRIBUIÇÃO LINGUÍSTICA DAS QUEIXAS





## 4.3

## ORIGEM GEOGRÁFICA DAS QUEIXAS

País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa <sup>1</sup>
 Luxemburgo	54	1,4	0,1	14,2
 Malta	33	0,9	0,1	10,0
 Chipre	44	1,1	0,2	7,6
 Bélgica	241	6,3	2,3	2,8
 Eslovénia	44	1,1	0,4	2,7
 Espanha	781	20,4	9,4	2,2
 Finlândia	74	1,9	1,1	1,7
 Irlanda	47	1,2	0,9	1,4
 Áustria	81	2,1	1,8	1,2
 Grécia	105	2,7	2,4	1,1
 Portugal	96	2,5	2,3	1,1
 Hungria	72	1,9	2,2	0,9
 Eslováquia	37	1,0	1,2	0,8
 República Checa	67	1,7	2,2	0,8
 Alemanha	537	14,0	17,8	0,8
 Países Baixos	106	2,8	3,5	0,8
 Polónia	228	6,0	8,2	0,7
 Suécia	53	1,4	1,9	0,7
 Estónia	7	0,2	0,3	0,7
 França	335	8,7	13,6	0,6
 Letónia	12	0,3	0,5	0,6
 Dinamarca	20	0,5	1,2	0,4
 Itália	207	5,4	12,7	0,4
 Reino Unido	147	3,8	13,0	0,3
 Lituânia	9	0,2	0,7	0,3
<b>Outros</b>	291	7,6		
<b>Desconhecida</b>	102	2,7		

<sup>1</sup> Este valor foi calculado dividindo a percentagem das queixas pela percentagem da população. Nos casos em que o quociente é superior a 1, isto indica que o país em questão apresenta mais queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar em virtude da dimensão da sua população. Todas as percentagens do quadro supra foram arredondadas a uma casa decimal.



## COMO CONTACTAR O PROVEDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

### POR CORREIO

O Provedor de Justiça Europeu  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
França

### POR TELEFONE

+33 3 88 17 23 13

### POR FAX

+33 3 88 17 90 62

### POR CORREIO ELECTRÓNICO

eo@ombudsman.europa.eu

### PELA INTERNET

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











O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU PROCEDE A INQUÉRITOS SOBRE CASOS DE MÁ ADMINISTRAÇÃO  
NAS INSTITUIÇÕES E OUTROS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA



O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU E O SEU PESSOAL

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