

O PROVIDOR DE
JUSTIÇA EUROPEU

RELATÓRIO ANUAL **2004**
SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

O PROVIDOR DE
JUSTIÇA EUROPEU

RELATÓRIO ANUAL **2004**
SÍNTESE E ESTATÍSTICAS

© O Provedor de Justiça Europeu 2005

Todos os direitos reservados.

A reprodução para fins didáticos e não comerciais é permitida, desde que a fonte seja indicada.

Fotografia da contracapa tirada por Glory Rozakis.

O texto integral do relatório encontra-se publicado na Internet, no seguinte endereço:
<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/pt/default.htm>



INTRODUÇÃO

O ano de 2004 foi fértil no que aos direitos dos cidadãos europeus diz respeito. Estes direitos tornaram-se realidade para mais 75 milhões de pessoas, cujos países aderiram à União Europeia no dia 1 de Maio. Uma das primeiras oportunidades para os exercerem surgiu no início de Junho, com as eleições para o Parlamento Europeu, e em meados de Junho verificou-se, como é sabido, a adopção do Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa, incluindo a Carta dos Direitos Fundamentais da UE. O processo de ratificação da Constituição nos 25 Estados-Membros irá gerar, certamente, um debate animado sobre o significado de se ser cidadão da União.



Do ponto de vista do Provedor de Justiça Europeu, 2004 assinalou o fim do segundo mandato da instituição. Uma equipa de duas pessoas que começou a trabalhar em Estrasburgo em Setembro de 1995, transformou-se numa instituição respeitada pelas instituições e organismos da UE e merecedora da confiança dos cidadãos, que recorrem a ela cada vez em maior número. No ano passado, registou-se um aumento sem precedentes, superior a 50%, das queixas recebidas: um sinal claro de que existe uma crescente consciência do direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça em casos de má administração.

Para mim, pessoalmente, o ano de 2004 serviu, fundamentalmente, para determinar se era ou não capaz de cumprir as promessas que fiz ao assumir o cargo de Provedor de Justiça Europeu. Como o meu mandato coincidiu com a última parte da legislatura de 1999-2004, eu desejava veementemente respeitar as prioridades que traçara em 1 de Abril de 2003. Eram elas aumentar a eficácia da Provedoria de Justiça, promover o Estado de direito, a boa administração e o respeito dos direitos humanos, bem como ir ao encontro de todos os cidadãos da Europa. O alargamento da União estava no centro destas três prioridades, tendo eu, na sua abordagem, adoptado a filosofia orientadora de ser simultaneamente «reactivo», isto é, dar resposta aos queixosos, e «proactivo», isto é, ir ao encontro dos diversos públicos-alvo do Provedor de Justiça através de várias iniciativas destinadas a maximizar o serviço prestado aos utilizadores.

Cumprir as minhas promessas

Uma provedoria de justiça deve esforçar-se por garantir que todos os cidadãos que a ela recorrem recebem ajuda ou aconselhamento, de forma oportuna e adequada. Com isto em mente, trabalhámos muito em 2004 para desenvolver a instituição e prepará-la para servir os cidadãos dos 25 Estados-Membros, nas 21 línguas oficiais referidas no Tratado. Em 1 de Maio, estávamos em condições de fazê-lo.

E obtivemos resultados! Em 2004, o Provedor de Justiça pôde auxiliar os queixosos em quase 70% dos casos, abrindo um inquérito, transferindo o processo para um organismo competente, ou aconselhando-os sobre a instância a que deviam recorrer para uma solução rápida e eficaz do problema. Mais do que isso, na sequência dos inquéritos do Provedor de Justiça, as instituições pagaram o que deviam, incluindo juros, divulgaram documentos e deram explicações, repararam injustiças e pediram desculpas pelos seus erros. Em suma, as instituições e organismos comunitários demonstraram grande desejo de cooperar com o Provedor de Justiça em benefício dos cidadãos.

A minha segunda prioridade envolveu o reforço das relações com os provedores de justiça de toda a Europa para promover o Estado de direito, a boa administração e o respeito dos direitos humanos. Foi com isto em mente que acelerei a minha viagem de informação, tendo visitado os dez países da adesão até 1 de Maio e prosseguido as visitas à Roménia, aos Países Baixos, a Portugal e à França antes do fim do ano. Estas visitas revelaram-se muito úteis, incluindo cada uma delas reuniões com cidadãos e potenciais queixosos para explicar o papel do Provedor de Justiça, trocas de pontos de vista com agentes públicos para realçar a importância das soluções extrajudiciais e debates com outros provedores de justiça para determinar a melhor forma de defender e promover os direitos



dos cidadãos. Para fomentar o conceito de Provedor de Justiça e para prestar aconselhamento sobre a criação da instituição, visitei a Turquia, a Sérvia e o Montenegro. Nesta viagem de informação e noutras visitas, efectuei, no total, mais de 30 conferências e apresentações e realizei mais de 150 reuniões com provedores de justiça, agentes públicos e outros interlocutores.

As visitas de informação também deram um contributo fundamental para que eu cumprisse a minha terceira prioridade. As conferências públicas, reuniões e entrevistas aos meios de comunicação social ofereceram múltiplas oportunidades para informar os cidadãos sobre os seus direitos e a melhor maneira de os exercer. Continuámos a intensificar os nossos esforços para orientar a informação para os potenciais utilizadores dos serviços do Provedor da Justiça, dirigindo-nos a organizações não governamentais, câmaras de comércio, departamentos jurídicos e de administração pública das universidades e outros grupos de interesses em seminários, reuniões e conferências. As nossas publicações, em várias línguas, ou mesmo nas 25 línguas oficiais, foram amplamente distribuídas e também disponibilizadas via Internet, a fim de dar a conhecer melhor o Provedor de Justiça em toda a Europa.

Gostaria de pensar que a decisão tomada pelo Parlamento Europeu de me reeleger, em 11 de Janeiro deste ano, constitui o reconhecimento destas actividades. De um modo mais geral, considero que o forte apoio dado por quase todos os grupos políticos à minha candidatura é uma prova palpável da estima que o Parlamento veio a dedicar a esta instituição. Esse apoio vasto e transversal aos partidos é crucial, num momento em que a instituição vai entrar na sua segunda década de existência.

Os próximos anos

Atravessamos, sem dúvida, uma conjuntura crítica para o desenvolvimento de uma Europa dos cidadãos. A Constituição, que será, segundo espero, ratificada pelos cidadãos e os parlamentos dos 25 Estados-Membros, constitui um importante passo em frente num grande número de domínios. Como observador na Convenção Europeia que elaborou o projecto de Constituição, bati-me duramente para assegurar que os interesses dos cidadãos fossem colocados no centro do debate. O direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça figura, na verdade, de forma destacada no texto e considero, também, que uma carta de direitos juridicamente vinculativa constitui um dos avanços mais significativos para os cidadãos.

A concretização das potencialidades contidas na Carta dos Direitos Fundamentais da UE exige uma intervenção proactiva que sensibilize os cidadãos para as novas possibilidades ao seu dispor e incentive e ajude as autoridades públicas, a todos os níveis da União, a fazerem dos direitos e aspirações nela consagrados a pedra de toque das suas acções. O Provedor de Justiça tem a incumbência especial de sensibilizar as pessoas para a Carta, à medida que o debate sobre a Constituição se intensificar em toda a União. Já transmiti aos meus interlocutores nas instituições da UE e nos Estados-Membros o meu desejo e o meu empenho em realizar esta tarefa. Considero que ela faz parte integrante dos três desafios que o Provedor de Justiça terá de enfrentar nos próximos anos.

O primeiro desafio é assegurar que os direitos dos cidadãos consagrados no direito comunitário serão respeitados a todos os níveis da União.

Para que tal aconteça, os cidadãos devem estar conscientes dos seus direitos. Como Provedor de Justiça Europeu, continuarei a procurar melhorar a qualidade das informações fornecidas aos cidadãos e aos potenciais queixosos a respeito dos seus direitos. O aumento contínuo das queixas e dos pedidos de informação recebidos pelo Provedor de Justiça indica que estamos no caminho certo, mas ainda há muito mais a fazer.

Neste aspecto, é igualmente importante que as administrações públicas a nível europeu, nacional, regional e local tenham os direitos dos cidadãos plenamente em conta no seu trabalho quotidiano. Afinal, a aplicação do direito comunitário é, em grande medida, da responsabilidade das administrações dos Estados-Membros. Quando as administrações públicas não tomam esses direitos cabalmente em consideração, os provedores de justiça nacionais e regionais têm um papel a desempenhar, e tê-lo-ão cada vez mais quando a Carta se tornar juridicamente vinculativa. Tenciono intensificar, futuramente, a minha cooperação com os meus homólogos dos Estados-Membros,



examinando a possibilidade de realizar inquéritos conjuntos e investigando a viabilidade de criar um número de telefone único em toda a União para as pessoas que queiram contactar a rede de provedores de justiça. Esta medida poderia ser particularmente útil para os cidadãos que pretendam exercer o direito de circular e residir livremente na União.

O segundo desafio consiste em assegurar que, em tudo aquilo que fazem, as instituições e organismos da UE observam as mais exigentes normas de administração.

A crescente boa vontade demonstrada pelas instituições e organismos da UE para colaborarem comigo na resolução das queixas dos cidadãos constitui uma permanente fonte de incentivo, tanto mais que o modo como reagem às queixas é uma indicação fundamental da sua sensibilidade face às preocupações dos cidadãos. Quanto mais disposta estiver a instituição a resolver as queixas ou a aceitar as soluções amigáveis propostas pelo Provedor de Justiça, melhor será para todos os interessados. Por esta razão, tenciono efectuar uma vasta análise de todas as soluções amigáveis alcançadas pelo Provedor de Justiça desde que a instituição foi criada, procurando características comuns que ajudem a identificar outras queixas susceptíveis de produzir este tipo de resultados, que beneficiam todas as partes envolvidas.

Esta acção faz parte dos meus esforços no sentido de promover a função do Provedor de Justiça como um recurso capaz de contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela administração da União. As instituições e organismos comunitários podem aprender com as queixas sobre o modo de prestarem melhores serviços. Em consequência, todos aqueles que contactarem, em algum momento, com as instituições – e não apenas os que apresentam queixas – beneficiarão do trabalho do Provedor de Justiça, ao passo que as instituições serão objecto de menos queixas no futuro. Também tenciono lançar mais inquéritos de iniciativa própria, a fim de identificar os problemas e estimular as melhores práticas.

Em 2004, houve alguns casos em que a resposta da instituição aos pedidos de informação do Provedor de Justiça podia ter sido mais adequada. Apresentei o meu primeiro relatório especial ao Parlamento em virtude de a Comissão não me ter fornecido uma explicação convincente para as diferenças existentes na classificação dos adidos de imprensa das suas delegações em países terceiros e de ter rejeitado um projecto de recomendação para que reconsiderasse as regras em causa. Esta questão surgiu na sequência de uma queixa em que se alegava existir discriminação com base na nacionalidade. Espero que, quando analisar o trabalho do Provedor de Justiça em 2004, o Parlamento tenha em conta a cooperação muito positiva que a Comissão e as outras instituições demonstraram na grande maioria dos casos e as incentive a proceder assim em todos eles, futuramente. Poderemos colaborar, deste modo, na promoção das mais exigentes normas de administração.

O terceiro desafio é garantir que a instituição do Provedor de Justiça servirá o cidadão da forma mais eficiente e eficaz possível.

O Provedor de Justiça Europeu é o guardião da boa administração e, para tal, tem um instrumento fundamental ao seu dispor: o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa. Como o Parlamento Europeu solicitou, ao aprovar este texto em 2001, o Provedor de Justiça utiliza o Código para avaliar se existe ou não má administração.

Não obstante a influência positiva que o Código tem exercido, continuo a pensar que uma lei sobre a boa administração, aplicável a todas as instituições e organismos da UE, terá muitas vantagens. A sua adopção acentuaria a importância dos princípios estabelecidos no Código, tanto para os cidadãos como para os funcionários, e contribuiria para eliminar a confusão presentemente suscitada pela existência em paralelo de diversos códigos de boa conduta administrativa, na maior parte das instituições e organismos. Por último, e o que é mais importante, permitiria que se avançasse na concretização do direito fundamental dos cidadãos a uma boa administração, consagrado no artigo 41º da Carta (Artigo II-101º da Constituição). Prosseguirei, assim, os meus esforços para incentivar a Comissão Europeia a propor, tão rapidamente quanto possível, uma lei visando promover a boa administração das instituições e organismos comunitários.



Conclusão

Gostaria de resumir a minha perspectiva para os próximos cinco anos da instituição do Provedor de Justiça Europeu. Tenho a ambição de que todos os cidadãos da UE disponham dos meios necessários para conhecerem os seus direitos e saberem como garantir o pleno respeito dos direitos que a União lhes confere. Este objectivo só poderá ser realizado através de uma estreita cooperação com as instituições da UE, nomeadamente com o Parlamento Europeu, e com os provedores de justiça nacionais e regionais dos Estados-Membros. Sinto-me mais tranquilo por saber que posso contar com o entusiasmo e a dedicação dos meus colaboradores. Ciente das pesadas responsabilidades que o amplo apoio recentemente dado pelo Parlamento coloca sobre os meus ombros, anseio tornar essa ambição realidade, neste momento em que a instituição entra na sua segunda década, continuando a servir os cidadãos da UE com diligência, dinamismo, eficácia e, o que é mais importante, com justiça e imparcialidade.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



SÍNTESE

O décimo Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2004. Trata-se do segundo 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 este analisa as principais actividades e realizações do ano e enuncia as suas prioridades futuras. A presente Síntese constitui o capítulo 1 do relatório.

O capítulo 2 descreve os procedimentos do Provedor de Justiça para a análise das queixas e a realização dos inquéritos delas decorrentes. Destaca os novos acontecimentos mais importantes e 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 2004.

O capítulo 3 é composto por uma selecção de resumos destas decisões, que ilustra a variedade de temas e de instituições envolvidos nas queixas e nos inquéritos por iniciativa própria, e inclui resumos de todas as decisões mencionadas na análise temática do capítulo 2. 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 figuram no fim do capítulo.

O capítulo 4 diz respeito às relações com outras instituições e organismos da União Europeia. Começa por descrever a importância de relações de trabalho construtivas do Provedor de Justiça com essas instituições e organismos, enumerando seguidamente as várias reuniões e acontecimentos que, em 2004, tiveram lugar neste domínio.

O capítulo 5 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 capítulo 6 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 2004. Os anexos B e C facultam pormenores sobre, respectivamente, o orçamento e o pessoal. O anexo D apresenta um índice das decisões constantes do capítulo 3 por número de processo, por assunto e por tipo de má administração alegado.

SINOPSE

A missão do Provedor de Justiça Europeu

O cargo de Provedor de Justiça Europeu foi criado pelo Tratado de Maastricht como parte da cidadania da União Europeia. O Provedor de Justiça investiga queixas sobre má administração nas actividades das instituições e 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 proactiva, lançando inquéritos por sua própria iniciativa e procurando ir ao encontro dos cidadãos, a fim de os informar sobre os seus direitos e sobre a forma de os exercer.

O direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça figura no Tratado que estabelece uma Constituição para a Europa, cujo processo de ratificação pelos Estados-Membros da UE está actualmente em curso.

Queixas e inquéritos em 2004

O número total de queixas recebidas em 2004 foi de 3 726, o que representa um aumento de 53% em relação a 2003. Deste aumento global de 53%, 51% correspondem a queixas dos 10 novos Estados-Membros que aderiram à União em 1 de Maio de 2004. Os restantes 49% correspondem a um aumento das queixas provenientes dos 15 antigos Estados-Membros e de outras regiões do mundo, reflectindo um maior conhecimento do Provedor de Justiça Europeu dentro e fora da UE.

Pela primeira vez, mais de metade das queixas foram enviadas ao Provedor de Justiça por via electrónica, quer por correio electrónico quer através do formulário para apresentação de queixa disponível no seu sítio Web. As queixas foram directamente enviadas por particulares em 3 536 casos, tendo 190 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 351 novos inquéritos ao longo do ano, incluindo oito inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça.

A maior parte das queixas conducentes à abertura de um inquérito foi apresentada contra a Comissão Europeia, com 375 casos, responsáveis por 69% dos inquéritos abertos. Como a Comissão é 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 dos mesmos. Foram apresentadas 58 queixas contra o Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), 48 contra o Parlamento Europeu e 22 contra o Conselho da União Europeia.

Os principais tipos de má administração alegados foram a falta de transparência, incluindo a recusa de informações (127 casos), discriminação (106 casos), atraso evitável (67 casos), procedimentos insatisfatórios (52 casos), ilegalidade ou abuso de poder (38 casos), 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 (37 casos), negligência (33 casos) e erros jurídicos (26 casos).

No ano de 2004 também se registou o maior aumento de sempre nos pedidos de informação ao Provedor de Justiça: foram recebidos mais de 3200 pedidos de informação individuais por correio electrónico, quando em 2003, e também em 2002, tinham sido cerca de 2 000.

Os resultados dos inquéritos do Provedor de Justiça

Em 2004, o Provedor de Justiça arquivou 251 queixas na sequência de inquéritos. Deste número, 247 eram inquéritos relativos a queixas e quatro por iniciativa própria. As conclusões foram as seguintes:

Ausência de má administração

Em 113 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, ou recebe um pedido de desculpas. Por exemplo:



- A Comissão Europeia agiu de forma rápida e construtiva para corrigir um erro que a levava a rejeitar uma proposta preliminar de um consultor alemão por este não ter cumprido o prazo de apresentação de propostas. A proposta preliminar foi seleccionada e, após a intervenção do Provedor de Justiça, foi concedido ao queixoso o mesmo número de dias que fora dado aos outros promotores para preparar a sua proposta completa. (221/2004/GG)
- A Comissão forneceu uma explicação útil sobre o quadro jurídico pertinente em resposta às alegações de uma companhia de seguros grega de que não tinha sido assegurada a transposição correcta de algumas directivas para a legislação nacional grega. O presidente da companhia escreveu ao Provedor de Justiça agradecendo-lhe o seu inquérito, que lhe chamara a atenção para as possibilidades de que dispunha para avançar com outras acções quanto às questões de fundo. (841/2003/(FA)OV)

Ainda que o Provedor de Justiça não confirme a existência de má administração, pode identificar uma oportunidade para que a instituição ou organismo melhorem 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 confirmou que, com base nas derrogações previstas nas suas regras relativas ao acesso aos documentos, a Comissão tinha razão em recusar o acesso a determinados documentos sobre as negociações da Organização Mundial do Comércio (OMC). Os documentos tinham sido pedidos pela organização ambientalista «Amigos da Terra». Em virtude, porém, de muitos cidadãos terem expectativas de uma maior transparência neste importante domínio político, o Provedor incentivou a Comissão a ponderar outros meios susceptíveis de tornar as negociações mais transparentes para os cidadãos e facilitar, assim, o acesso do público às conversações entre as partes. (1286/2003/JMA)
- Na sequência de uma queixa apresentada ao Provedor de Justiça, o Parlamento Europeu explicou a um cidadão espanhol por que razão a sua candidatura a um estágio fora rejeitada. A fim de promover normas de administração mais exigentes, o Provedor observou que o Parlamento poderia considerar a possibilidade de dar informações mais específicas sobre os critérios de apreciação das candidaturas a estágios. Sugeriu igualmente que o Parlamento ponderasse a possibilidade de rever as suas regras de modo a deixar bem claro que a lista de nomes das pessoas que aceitam uma oferta de estágio passará a ser um documento público. (821/2003/JMA)
- Foi recusado ao fundador de uma organização alemã de defesa dos direitos dos animais o acesso a partes de um relatório de missão elaborado pelo Serviço Alimentar e Veterinário da Comissão. Embora o Provedor de Justiça concordasse com a decisão da Comissão de recusar aquele acesso, fez notar que seria útil registar as informações não confidenciais separadamente das informações confidenciais, na medida do possível. Esta medida poderia simplificar a concessão de um acesso parcial, segundo disse. A Comissão confirmou subsequentemente que as suas regras sobre o acesso a documentos tinham conduzido a uma separação mais clara entre documentos confidenciais e não confidenciais. (1304/2003/PB)

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 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 2004, 65 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 pagou facturas num valor total de 17 437 euros a uma pequena empresa alemã, que recorreu ao Provedor de Justiça depois de ter enviado sete cartas de insistência àquela instituição. A Comissão explicou que o atraso se devera a alterações técnicas nos procedimentos

orçamentais e assegurou que a criação de uma unidade financeira significava que essas questões já tinham sido revistas. Depois de o Provedor de Justiça ter feito notar que as pequenas e médias empresas eram particularmente vulneráveis aos efeitos de atrasos de pagamentos, a Comissão acedeu igualmente a pagar juros de mora. (435/2004/GG)

- Pouco tempo depois de o Provedor de Justiça ter aberto um inquérito, o Parlamento admitiu um agente da polícia italiano num processo de recrutamento no domínio da segurança geral. O candidato contactara o Parlamento por duas vezes para contestar a decisão de rejeição da sua candidatura, fazendo notar que a sua experiência de quase cinco anos deveria satisfazer os critérios em causa. Apresentou queixa ao Provedor de Justiça em virtude de o Parlamento não lhe ter dado resposta. (1600/2003/ADB)

Quando o Provedor de Justiça detecta um caso de má administração, procura sempre, se for possível, obter uma solução amigável. Em alguns casos, tal 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.

Em 2004, foram propostas 12 soluções amigáveis. Foram arquivadas cinco queixas por se ter chegado a uma solução amigável (incluindo 2 casos em que a proposta foi apresentada em 2003). No final de 2004, ainda estavam a ser analisadas 11 propostas. Entre as soluções amigáveis alcançadas em 2004, contam-se as seguintes:

- Um caso em que a Comissão concedeu a um queixoso o acesso aos resultados por ele obtidos num teste rodoviário. O queixoso tinha-se candidato a um lugar de agente auxiliar como condutor na Comissão e pedira, sem êxito, que lhe revelassem os resultados que obtivera, depois de ter sido informado de que fora reprovado no teste. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não justificara a sua recusa em facultar ao queixoso o acesso aos seus próprios resultados. (1320/2003/ELB)
- Um caso em que a Comissão forneceu ao Corporate Observatory Europe, um grupo europeu de investigação e acção, uma lista de documentos relativos às negociações da Organização Mundial do Comércio (OMC) sobre investimento. O queixoso, cujo pedido de documentos fora bastante genérico, recebeu, deste modo, as informações necessárias para apresentar um pedido mais preciso. (415/2003/TN)

Observações críticas, projectos de recomendações e relatórios especiais

Caso não seja possível obter uma solução amigável, o Provedor de Justiça poderá arquivar a queixa formulando uma observação crítica, ou apresentar um projecto de recomendação.

Uma observação crítica é utilizada sempre que já não seja possível à instituição em causa eliminar um caso de má administração, este não pareça ter implicações gerais, 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 2004, o Provedor de Justiça formulou 36 observações críticas. Por exemplo:

- O Provedor de Justiça criticou o facto de o Parlamento Europeu não ter adoptado medidas adequadas para promover o efectivo cumprimento da proibição de fumar nas suas instalações. Esta crítica foi formulada no seguimento de uma queixa apresentada por um funcionário dinamarquês que trabalhava no Parlamento. O Provedor de Justiça fez notar que, tendo em conta os possíveis efeitos nocivos para a saúde da exposição ao fumo do tabaco, o Parlamento deveria prestar uma atenção especial a esta questão, uma vez que ela também suscita eventuais problemas de responsabilidade jurídica. (260/2003/OV)
- O Provedor de Justiça lamentou a atitude da Comissão num caso relativo ao recrutamento de um cidadão sueco. A Comissão recusou-se a ponderar a possibilidade de reexaminar a classificação do queixoso, que o Provedor de Justiça tinha considerado injusta. Acrescentou ainda que o facto de a Comissão não ter comentado um alegado equívoco interno relativo à disponibilidade



de um lugar não era consentâneo com as obrigações que lhe incumbem por força do direito comunitário. (1435/2002/GG)

- O Provedor de Justiça criticou o Serviço de Selecção do Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO) por não ter justificado adequadamente a sua decisão de redigir a correspondência endereçada aos candidatos de um concurso público apenas em inglês, francês ou alemão. O queixoso alegava que esta decisão violava o princípio de igualdade das línguas oficiais e das línguas de trabalho contido na regulamentação pertinente. Dado que se tratava de uma queixa «actio popularis», o Provedor de Justiça declarou que não era adequado procurar uma solução amigável. (2216/2003/MHZ)

É importante que as instituições e organismos dêem seguimento às observações críticas do Provedor de Justiça, tomando medidas para resolver os problemas pendentes e evitar novos casos de má administração no futuro. Em 2004, a Comissão informou o Provedor de Justiça sobre o seguimento dado a 11 observações críticas, designadamente:

- A apresentação de um pedido de desculpas e o seguimento do processo em questão depois de o Provedor de Justiça a ter criticado por não ter dado uma explicação convincente para o facto de não ter tomado quaisquer medidas durante quase dois anos. Esta atitude foi suscitada por duas queixas relativas a auxílios estatais concedidos pelo Governo português que, no entender do queixoso, não tinham sido adequadamente tratadas pela Comissão. (2185/2002/IP)
- Manifestação de pesar por as expectativas de um queixoso não terem sido tratadas por escrito, adequadamente e sem ambiguidades, e confirmação de que os seus princípios de boa administração tinham sido, desde então, definidos de forma mais clara. O Provedor de Justiça criticara a Comissão por esta se ter recusado a reembolsar os custos estimados de 170 000 euros por serviços de secretariado prestados por um instituto holandês. (1986/2002/OV)

Nos casos em que a má administração é especialmente grave ou tem implicações gerais, ou se ainda for possível à instituição em causa eliminar o caso de má administração, o Provedor de Justiça apresenta um projecto de recomendação. A instituição ou organismo em questão deve responder ao Provedor de Justiça com um parecer circunstanciado no prazo de três meses.

Em 2004 foram apresentados 17 novos projectos de recomendações e tomadas decisões sobre outros cinco projectos apresentados em 2003. Sete casos foram arquivados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição. Um caso levou à elaboração de um relatório especial endereçado ao Parlamento Europeu. Cinco casos foram arquivados por outras razões e, no final de 2004, ainda estavam a ser analisados nove projectos de recomendação. Entre os que foram aceites nesse ano, contam-se os seguintes:

- O Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) forneceu uma explicação circunstanciada em resposta ao pedido do Provedor de Justiça para que reexaminasse o seu inquérito sobre o denominado caso "Blue Dragon". A investigação do Provedor de Justiça revelara vários aspectos que suscitavam preocupações quanto à adequação do inquérito do OLAF sobre as alegações apresentadas pelos directores da empresa Blue Dragon. Tendo em conta as informações fornecidas pelo OLAF de que a Comissão estava a realizar uma investigação sobre o assunto, o Provedor de Justiça considerou ser razoável que o OLAF não reabrisse o seu próprio inquérito. (1769/2002/(IJH)ELB)
- A Comissão pagou uma indemnização de 21 000 euros, a título puramente ex gratia, a uma pequena empresa do Reino Unido, depois de o Provedor de Justiça ter concluído que ela não tinha concedido à empresa tempo suficiente para elaborar uma proposta no âmbito de um contrato de investigação e desenvolvimento. Este facto acabou por levar a que a proposta fosse considerada inaceitável devido a um erro que continha. A Comissão salientou que não queria, de modo algum, prejudicar as pequenas e médias empresas e reconhecia que circunstâncias excepcionais tinham dificultado a correcta execução do contrato pelo queixoso. (1878/2002/GG)



- O OLAF facultou três documentos a uma queixosa e explicou que os outros documentos que ela pedira não existiam, na sequência de uma intervenção do Provedor de Justiça. A queixosa, uma funcionária que trabalhara para o Instituto de Elementos Transurânicos (ITU) em Karlsruhe, solicitou os documentos no âmbito do inquérito relativo às suas alegações de graves irregularidades no trabalho do ITU. (220/2004/GG)

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 2004 foi elaborado um relatório especial:

- O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento porque a Comissão não deu uma explicação coerente e convincente para as diferenças existentes na classificação dos adidos de imprensa das suas delegações em países terceiros e rejeitou um projecto de recomendação no sentido de reconsiderar as suas regras relativas à classificação destes lugares. Um cidadão paquistanês que trabalhava como adido de imprensa e informação na delegação da Comissão em Islamabad alegou que, ao ser classificado num grupo de categoria inferior, fora discriminado com base na sua nacionalidade. (OI/2/2003/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 2004 foram abertos oito desses inquéritos de iniciativa própria, incluindo seis baseados em queixas apresentadas antes de 1 de Maio por cidadãos de países que aderiram à União nessa data. Quatro destes inquéritos foram concluídos durante o ano. O Provedor de Justiça também pode utilizar esse poder para procurar resolver o que se afigure ser um problema sistémico das instituições. Durante o ano, foram concluídos dois inquéritos de iniciativa própria com resultados positivos, nomeadamente:

- A Comissão tomou medidas para melhorar a administração das Escolas Europeias, procurando identificar e resolver as suas insuficiências operacionais mais graves. O Provedor de Justiça congratulou-se com a resposta desta instituição ao seu inquérito sobre a boa administração das Escolas e, em especial, com o seu compromisso de cooperar com os pais. Incentivou-a ainda a procurar assegurar que as próprias Escolas reconhecem, como parte da sua missão fulcral, a necessidade de fomentar a participação dos pais e conquistar a confiança destes. O Provedor de Justiça abriu este inquérito na sequência de uma série de queixas em que alguns pais de crianças que frequentavam as Escolas manifestavam um sentimento de frustração e impotência. (OI/5/2003/IJH)
- A Comissão acedeu a introduzir um processo interno de apresentação de queixas para os peritos nacionais destacados, na sequência de um inquérito de iniciativa própria. Depois de o Provedor de Justiça ter realçado que a Comissão não apresentara um calendário de acção definido, esta afirmou que o processo poderia ser adoptado até Março de 2005. Os peritos nacionais destacados são funcionários públicos nacionais ou internacionais, ou trabalhadores do sector privado, que estão a trabalhar temporariamente para as instituições europeias. O Provedor de Justiça abriu o inquérito depois de ter sido alertado para o facto de estes peritos não terem acesso a um processo interno de apresentação de queixas. (OI/1/2003/ELB)

Análise aprofundada

Estes e outros casos são analisados das seguintes perspectivas temáticas, na secção final do capítulo 2 do Relatório Anual: acesso a documentos e protecção de dados, Comissão como «Guardiã do Tratado», contratos e subvenções, questões de recrutamento e de pessoal. Uma vez que quase



70% dos inquéritos do Provedor de Justiça dizem respeito à Comissão, a secção conclui com uma avaliação das relações da Comissão com o Provedor de Justiça e com os queixosos, tal como se encontram reflectidas nas decisões de 2004 e nas respostas dadas pela Comissão durante esse ano às observações complementares e às observações críticas. O Provedor de Justiça chama a atenção do Parlamento para vários casos em que a Comissão poderia ter respondido de forma mais positiva e declara que acolheria com satisfação eventuais iniciativas do Parlamento visando incentivar a Comissão a alargar, futuramente, a todos os casos a boa cooperação que, em 2004, demonstrou na grande maioria deles.

O capítulo 3 do Relatório contém resumos de 59 das 251 decisões de encerramento de queixas tomadas em 2004, os quais reflectem a variedade de inquéritos em termos de assunto, instituições abrangidas e tipo de resultado. Os casos em apreço foram escolhidos por conterem novas interpretações legislativas, novo material relativo à competência ou aos procedimentos do Provedor de Justiça, ou elementos de facto que sejam de importância ou interesse geral.

Todas as decisões do Provedor de Justiça na sequência de inquéritos, com excepção de alguns casos confidenciais em que não é possível assegurar um anonimato satisfatório, são publicados no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) em inglês e na língua do queixoso, caso sejam diferentes.

Relações com instituições e organismos da União Europeia

A existência de relações de trabalho construtivas com as instituições e organismos comunitários é essencial para que o Provedor de Justiça alcance resultados positivos para os cidadãos. Esta cooperação assume a forma de reuniões e eventos conjuntos regulares, nos quais o Provedor de Justiça e os seus interlocutores obtêm uma maior compreensão do trabalho uns dos outros, investigam a melhor forma de defender e promover os direitos dos cidadãos e identificam domínios em que poderão colaborar futuramente.

Em 2004, o Provedor de Justiça reuniu com membros e funcionários das instituições e organismos em mais de 30 ocasiões. Nestes eventos, incluem-se apresentações do trabalho do Provedor, nas quais este ofereceu orientações sobre a melhor maneira de responder às queixas e o modo de melhorar os procedimentos. Esta actividade, que constitui mais um exemplo da dimensão proactiva do Provedor de Justiça, faz parte integrante do duplo papel desta instituição, como mecanismo de controlo externo e meio para ajudar a melhorar a qualidade da administração. Estudaram-se iniciativas destinadas a reforçar a cooperação interinstitucional, muito em especial no que respeita a assegurar que toda e qualquer pessoa que possa ter razões para apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça receba informações sobre a forma de exercer esse direito. Realizaram-se outras reuniões para debater as prioridades do Provedor de Justiça e os recursos necessários para as realizar, com especial atenção ao orçamento da instituição.

O Provedor de Justiça apresenta um relatório anual ao Parlamento Europeu e mantém os deputados regularmente informados sobre as suas actividades, fornecendo-lhes exemplares das suas publicações ao longo do ano. Em 2004 foram distribuídas oito publicações aos deputados. O Provedor de Justiça tem uma relação de trabalho produtiva com a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, na qual se inclui um processo de transferência mútua de queixas sempre que oportuno, a fim de prestar o melhor serviço possível aos cidadãos europeus. O Provedor de Justiça também aconselha os queixosos que pretendem uma alteração na legislação ou na política europeia sobre a possibilidade de apresentarem uma petição ao Parlamento Europeu. O Relatório DE ROSSA sobre o *Relatório Anual de 2003* do Provedor de Justiça incluía uma proposta no sentido de que a Comissão das Petições se tornasse membro efectivo da rede europeia de provedores de justiça. O Provedor congratulou-se com esta proposta e tomou medidas para a sua rápida aplicação.

Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

A estreita colaboração com os seus homólogos a nível nacional, regional e local é uma das prioridades fundamentais do Provedor de Justiça Europeu. Esta colaboração contribui para assegurar que as queixas dos cidadãos são tratadas com diligência e eficácia, sendo igualmente essencial para



acompanhar desenvolvimentos importantes no mundo dos provedores de justiça, trocar informações sobre a legislação da UE e partilhar as melhores práticas.

Rede

A rede europeia de provedores de justiça, que se desenvolveu paulatinamente até se tornar num instrumento de colaboração eficaz, assume uma extrema importância para o Provedor de Justiça Europeu. A rede compreende agora quase 90 provedorias em 29 países, incluindo provedorias nacionais e regionais na União Europeia e nacionais nos países candidatos à adesão à UE, na Noruega e na Islândia. Existe um mecanismo eficaz de cooperação no que se refere ao tratamento dos casos, facto 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 do Estado em questão pode constituir uma via de recurso eficaz. 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 2004, o Provedor de Justiça aconselhou 906 queixosos a recorrerem a um provedor de justiça nacional ou regional e transferiu 54 queixas directamente para o provedor de justiça competente. Os provedores de justiça da rede também estão bem posicionados para ajudarem a informar os cidadãos a respeito dos seus direitos ao abrigo da legislação comunitária e sobre o modo de os exercerem e defenderem.

Se para tal for solicitado, o Provedor de Justiça Europeu também auxilia os provedores de justiça nacionais e regionais a realizarem os seus inquéritos, respondendo a pedidos de informação sobre o direito comunitário, ou canalizando o pedido para uma instituição ou organismo da UE que lhe dê resposta. Em 2004, foram recebidos pedidos de informação do Provedor de Justiça Regional de Veneto (Itália), do Provedor de Justiça irlandês e do Provedor de Justiça de Chipre.

A rede também opera em termos de partilha de experiências e de melhores práticas. Esta partilha tem lugar através de seminários e reuniões, de um boletim informativo periódico, de um fórum interactivo na Internet e de um serviço noticioso electrónico diário. Os preparativos para o quinto seminário de provedores de justiça nacionais dos Estados-Membros da UE e dos países candidatos começaram intensivamente em 2004, tendo o Provedor de Justiça Europeu e o seu homólogo holandês, Roel FERNHOUT, realizado três reuniões com o intuito de assegurar que este seminário, que deverá ter lugar em Haia, no mês de Setembro de 2005, seja um grande sucesso. Em 2004, 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 seus dois números, publicados em Abril e Outubro, abordaram temas como a nova Constituição para a Europa e as suas implicações para os provedores de justiça, os problemas com que se deparam as pessoas que querem exercer o seu direito à liberdade de circulação e os obstáculos que enfrentam as pessoas com deficiência. Quanto ao fórum interactivo do Provedor de Justiça na Internet, o arranque efectivo dos espaços documental e de debate deu-se durante este ano, permitindo que as provedorias partilhassem informações através do envio de perguntas e respostas. Iniciaram-se vários grandes debates sobre temas tão diversos como a cobertura televisiva dos provedores de justiça no que respeita ao seu direito de visitar as prisões, tendo a maioria das provedorias nacionais contribuído para um ou vários destes debates. O serviço noticioso electrónico diário do Provedor de Justiça – *Ombudsman Daily News* – foi publicado todos os dias úteis, incluindo artigos, comunicados de imprensa e anúncios das provedorias de todos os países abrangidos pela rede.

A cooperação no interior da rede foi intensificada em 2004, em resultado das visitas de informação aos Estados-Membros e aos países candidatos à adesão. Os provedores de justiça de toda a Europa deram uma ajuda inestimável na organização destas visitas, que previam sistematicamente a realização de reuniões aprofundadas entre os provedores de justiça, a fim de analisarem novas formas de colaboração em benefício dos cidadãos. No final de 2004, o Provedor de Justiça já tinha visitado os 25 Estados-Membros, tendo iniciado essas visitas desde que assumiu o cargo em Abril de 2003.



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. Como membro activo de várias organizações de provedores de justiça, participou em conferências e seminários realizados na Europa e noutros continentes, nomeadamente na Oitava Conferência Mundial do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (International Ombudsmam Institute – IOI), realizada na cidade de Quebec, no Canadá. Participou com entusiasmo em eventos organizados por provedores de justiça nacionais e regionais, ou garantiu a representação da sua provedoria nesses eventos. No contexto do seu trabalho de promoção do Estado de direito, do respeito dos direitos do Homem e da boa administração, o Provedor de Justiça esteve presente em vários eventos realizados em 2004, nomeadamente na Turquia e na Sérvia e Montenegro, com o objectivo de criar novas instituições de provedor de justiça. No mesmo contexto, o Provedor de Justiça continuou a facultar o *European Ombudsmen – Newsletter*, o fórum interactivo na Internet e o serviço noticioso diário a todos os membros da Região Europeia do IOI.

Actividades de comunicação

Os esforços do Provedor de Justiça para colaborar construtivamente com as instituições e organismos da UE e com os outros provedores de justiça têm o objectivo primordial de assegurar o melhor serviço possível aos cidadãos. Para que este objectivo seja atingido, é fundamental consciencializar os cidadãos para os seus direitos, muito em especial para o direito de apresentarem queixa ao Provedor de Justiça. Fizeram-se grandes progressos neste aspecto, ao longo do ano.

Em 2004, o Provedor de Justiça intensificou as suas visitas de informação aos Estados-Membros, aos países aderentes e aos países candidatos à adesão à UE. Em cada uma destas visitas, reuniu-se com cidadãos, potenciais queixosos, administradores, membros do sistema judicial e representantes políticos de alto nível. As visitas demonstraram ser um excelente meio para aumentar a consciência que os cidadãos têm dos seus direitos. Além disso, contribuíram para dar maior visibilidade ao trabalho do Provedor de Justiça junto de alguns membros importantes dos ramos judicial, legislativo e executivo, a nível nacional e regional, e enriqueceram a valiosa colaboração de que o Provedor de Justiça já usufrui com os seus homólogos dos Estados-Membros e dos países candidatos à adesão. O apoio das provedorias de justiça dos países em questão, bem como dos Gabinetes do Parlamento Europeu e das Representações e Delegações da Comissão Europeia, representou um contributo fundamental para o êxito destas visitas.

Para além dos eventos realizados durante as visitas de informação, o Provedor de Justiça e os seus colaboradores participaram, ao longo do ano, em mais de 70 conferências, reuniões e grupos de trabalho, por toda a União, onde se debateram questões como os esforços da UE para comunicar com os cidadãos, a Constituição para a Europa e os direitos das pessoas com deficiência. Estas reuniões contribuíram para dar a conhecer as actividades do Provedor de Justiça aos potenciais queixosos e a todos os cidadãos interessados.

As actividades relacionadas com os meios de comunicação social foram intensificadas em 2004, tendo sido emitido um comunicado de imprensa de 11 em 11 dias, em média. O Provedor de Justiça deu mais de 40 entrevistas a jornalistas de órgãos de imprensa, de radiodifusão e de Internet em Estrasburgo, Bruxelas e, no decurso das suas visitas de informação, noutros locais. Também apresentou o seu trabalho e respondeu a perguntas em conferências de imprensa, sessões de informação, reuniões e almoços de trabalho.

Ao longo do ano, realizou-se uma distribuição em larga escala de material sobre as actividades do Provedor de Justiça Europeu, em especial nas Jornadas «Portas Abertas» organizadas pelo Parlamento Europeu em Maio. Na Jornada «Portas Abertas» de Bruxelas, realizada em 1 de Maio, foi feito o lançamento do folheto *O Provedor de Justiça Europeu num Relance*, em 24 línguas, e o formulário para a apresentação de queixas e a brochura sobre o Provedor foram disponibilizados em todas as línguas oficiais, pouco tempo após o alargamento. Pela primeira vez, o Relatório Anual do Provedor de Justiça foi divulgado em 20 línguas, ao mesmo tempo que a publicação *Síntese e Estatísticas*, de fácil leitura, tornou o Relatório mais acessível a todos.



Todas estas publicações estão disponíveis no sítio Web do Provedor de Justiça, juntamente com as decisões, os comunicados de imprensa, as estatísticas e dados pormenorizados sobre as suas actividades no domínio da comunicação, que nele são publicados regularmente. Durante o ano, o sítio Web (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) sofreu uma transformação do ponto de vista linguístico, tendo as suas páginas iniciais e de navegação, que antes estavam disponíveis em 11 línguas, passado a figurar também em 10 novas línguas – as nove línguas dos novos Estados-Membros da UE e o gaélico.

Preparativos para o 10º aniversário

Tendo em vista o 10º aniversário da instituição, em 2005, o Provedor de Justiça reuniu, num *workshop* organizado em Estrasburgo, várias pessoas que desempenharam um papel importante na sua fundação. O «Workshop dos Fundadores» deu origem a animados debates, que permitiram trazer a lume informações preciosas sobre as origens, o estabelecimento e a fase inicial de desenvolvimento da instituição. Está prevista para 2005 uma publicação comemorativa do 10º aniversário, inspirada nas conclusões do «Workshop dos Fundadores».

Desenvolvimentos Internos

Nos primeiros quatro meses de 2004, o Provedor de Justiça desenvolveu o trabalho realizado nos últimos anos a fim de preparar a Provedoria para o alargamento. Graças aos intensos esforços envidados, foi possível assegurar que a instituição passasse a ter condições para tratar das queixas de cidadãos de 25 Estados-Membros nas 21 línguas dos Tratados, a partir de 1 de Maio.

O número de lugares no quadro de pessoal do Provedor de Justiça aumentou de 31 em 2003 para 38 em 2004, tal como estava previsto no plano orçamental plurianual aprovado pelo Parlamento em 2002. Este plano previa uma introdução faseada dos novos lugares relacionados com o alargamento em 2003-2005. No orçamento para 2005, aprovado pelas autoridades orçamentais em Dezembro de 2004, está previsto um aumento para 51 lugares.

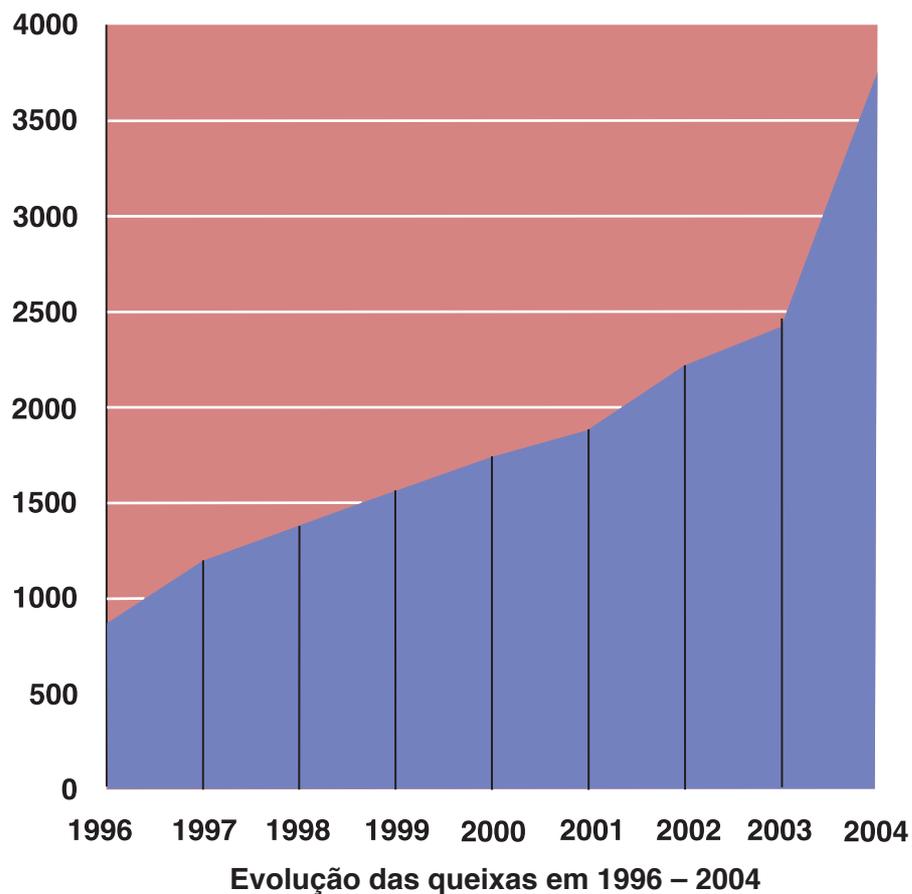
A nova base de dados de queixas do Provedor de Justiça ficou plenamente operacional durante o ano, permitindo que a Provedoria enfrentasse com êxito o desafio suscitado por um aumento sem precedentes do número de queixas e pela expansão do número de línguas abrangidas. Associadas a uma melhor utilização dos recursos humanos e à contínua actualização das infra-estruturas informáticas da Provedoria, estas iniciativas permitiram melhorar o serviço prestado aos cidadãos em 2004.



ESTATÍSTICAS

1 PROCESSOS TRATADOS DURANTE 2004

1.1 NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS EM 2004	4 048
– queixas e inquéritos não encerrados em 31.12.2003	183 ¹
– queixas que aguardavam uma decisão quanto à admissibilidade em 31.12.2003	131
– queixas recebidas em 2004.....	3 726
– inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu.....	8



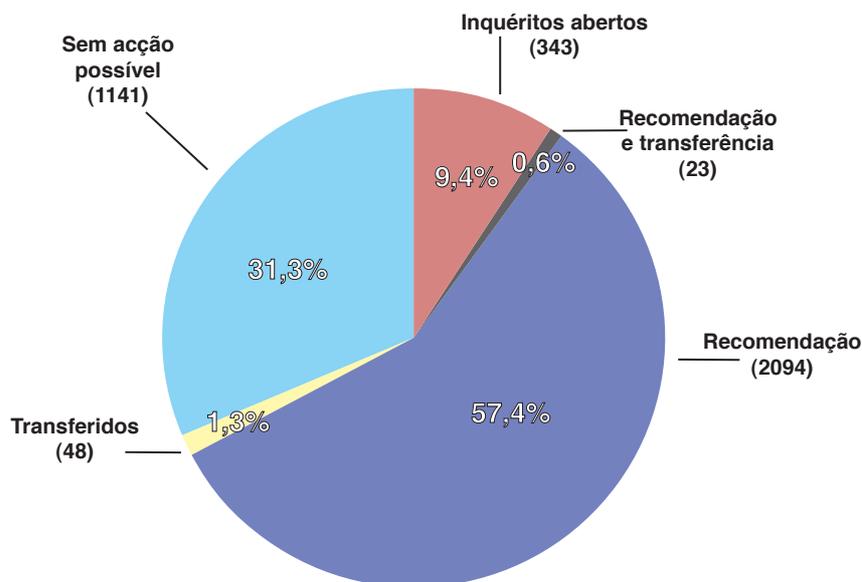
¹ Dos quais, quatro inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça Europeu e 179 inquéritos baseados em queixas.



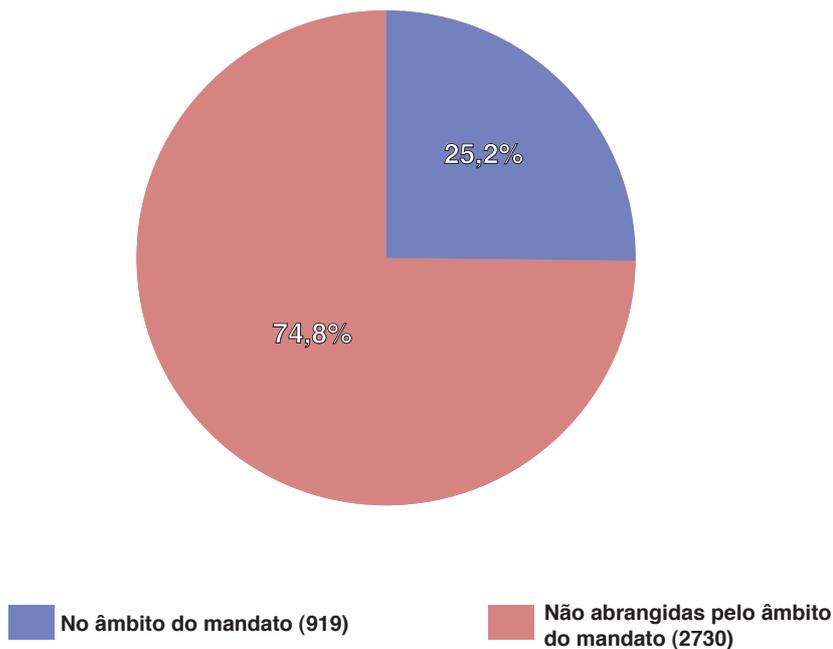
1.2 APRECIACES CONCLUIDAS QUANTO  A ADMISSIBILIDADE/NÃO ADMISSIBILIDADE 94,6 %

1.3 CLASSIFICAO DAS QUEIXAS

1.3.1 Segundo o tipo de aco do Provedor de Justiça Europeu em benefício dos queixosos

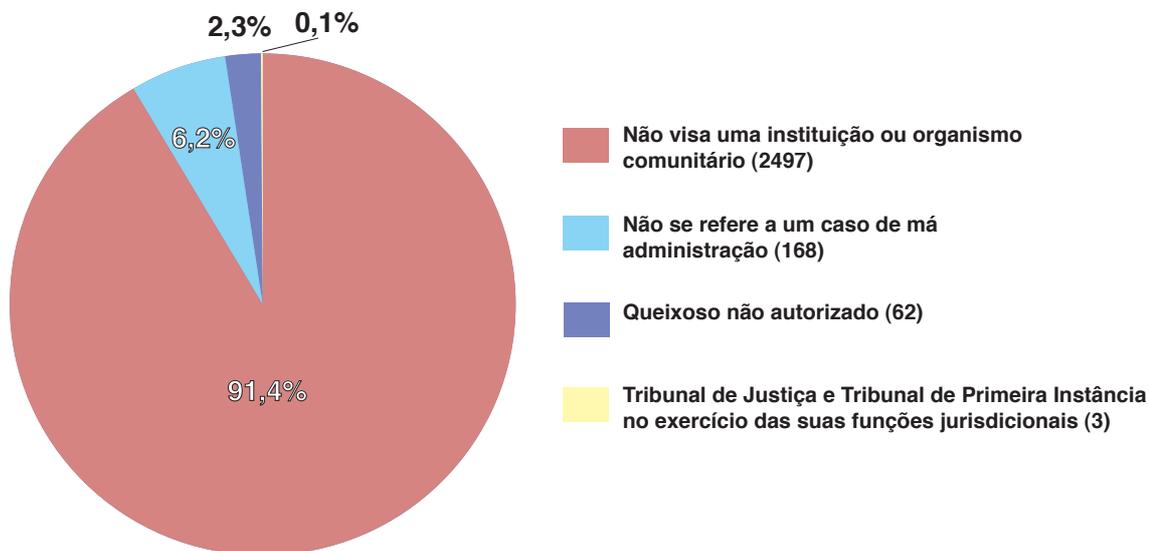


1.3.2 Em relao ao âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu



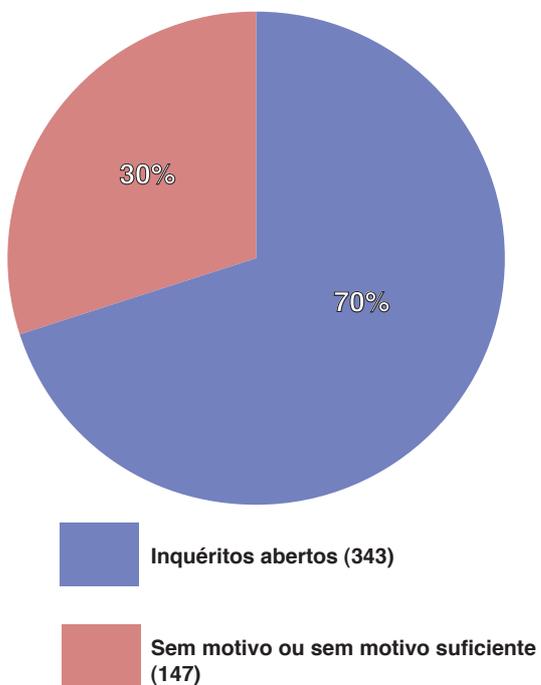


NÃO ABRANGIDAS PELO ÂMBITO DO MANDATO

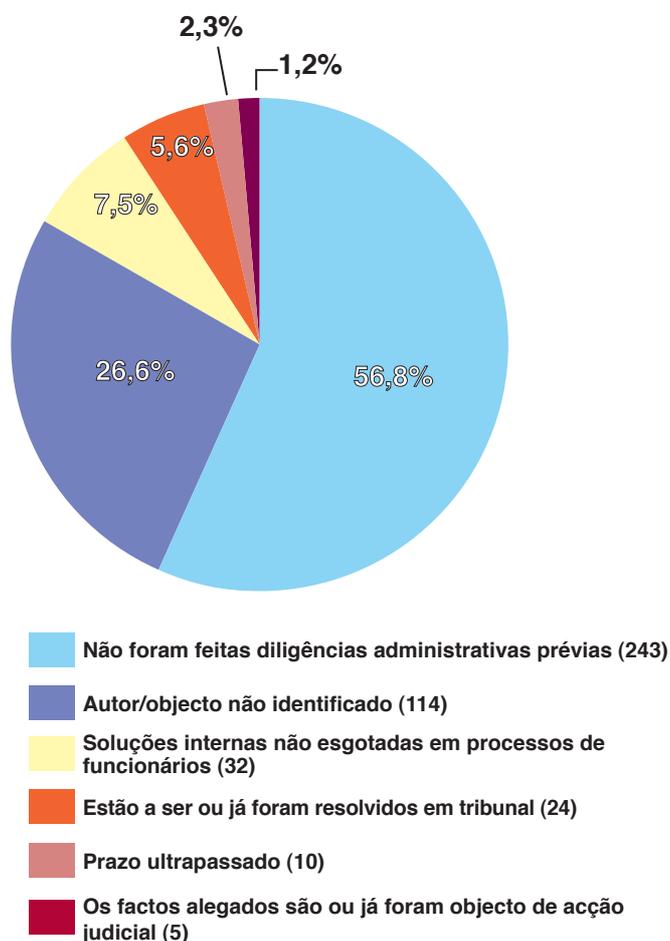


NO ÂMBITO DO MANDATO

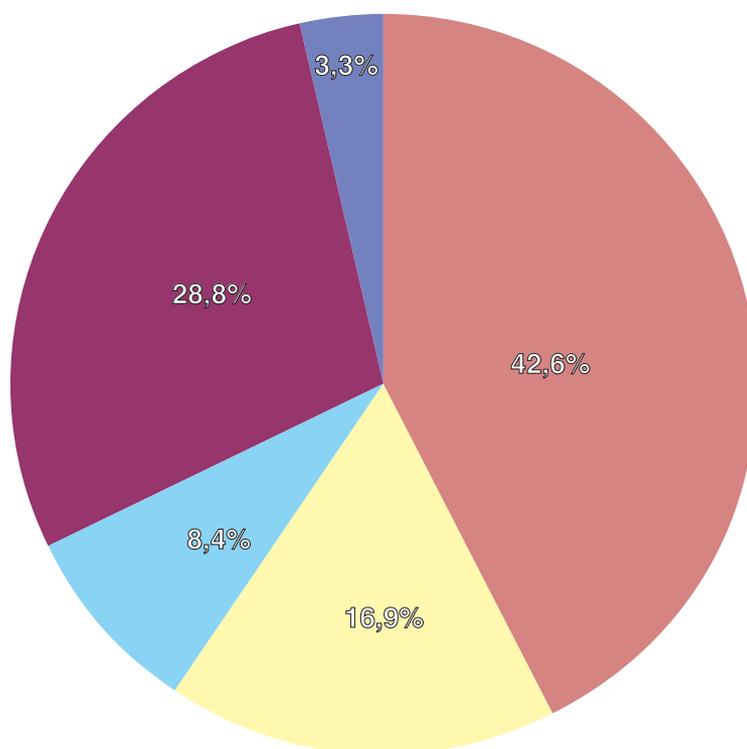
Queixas admissíveis



Queixas não admissíveis



2 QUEIXAS TRANSFERIDAS E RECOMENDAÇÕES



- Conselho de contactar outro Provedor de Justiça ou de apresentar uma parlamento regional ou nacional (906)
- Conselho de contactar a Comissão Europeia (359)
- Conselho de apresentar uma petição ao Parlamento Europeu (179)
- Conselho de contactar outros organismos (613)
- Queixas transferidas (71)
 - Para o Parlamento Europeu (13)
 - Para a Comissão Europeia (4)
 - Para um Provedor de Justiça nacional ou regional (54)

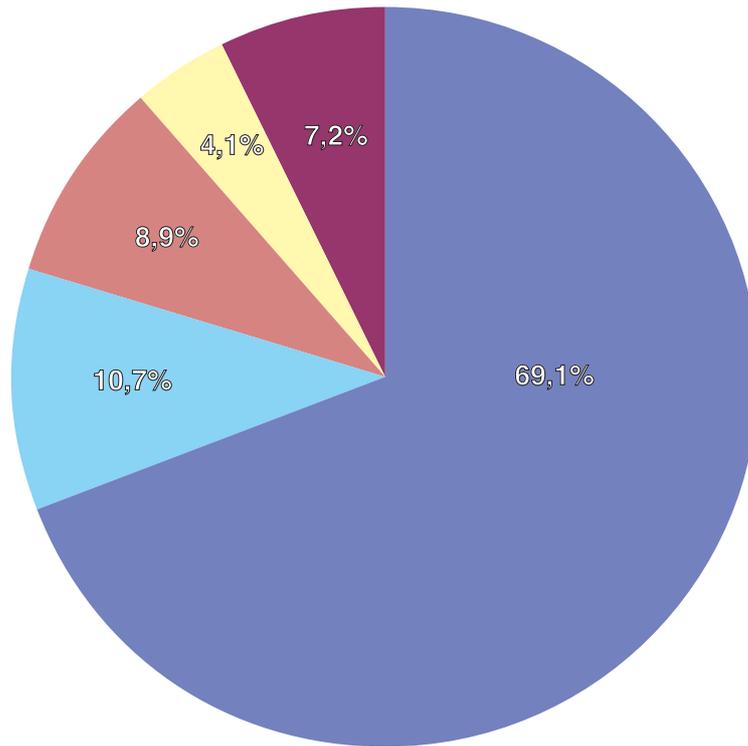


3 INQUÉRITOS TRATADOS EM 2004 534

Em 2004, o Provedor de Justiça Europeu tratou 534 inquéritos, 351 abertos em 2004 (oito dos quais de iniciativa própria) e 183 não encerrados até 31.12.2003.

3.1 INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS SUBMETIDOS A INQUÉRITO

(Alguns casos envolvem dois ou mais organismos ou instituições)



Comissão Europeia (375)

Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (58)

Parlamento Europeu (48)

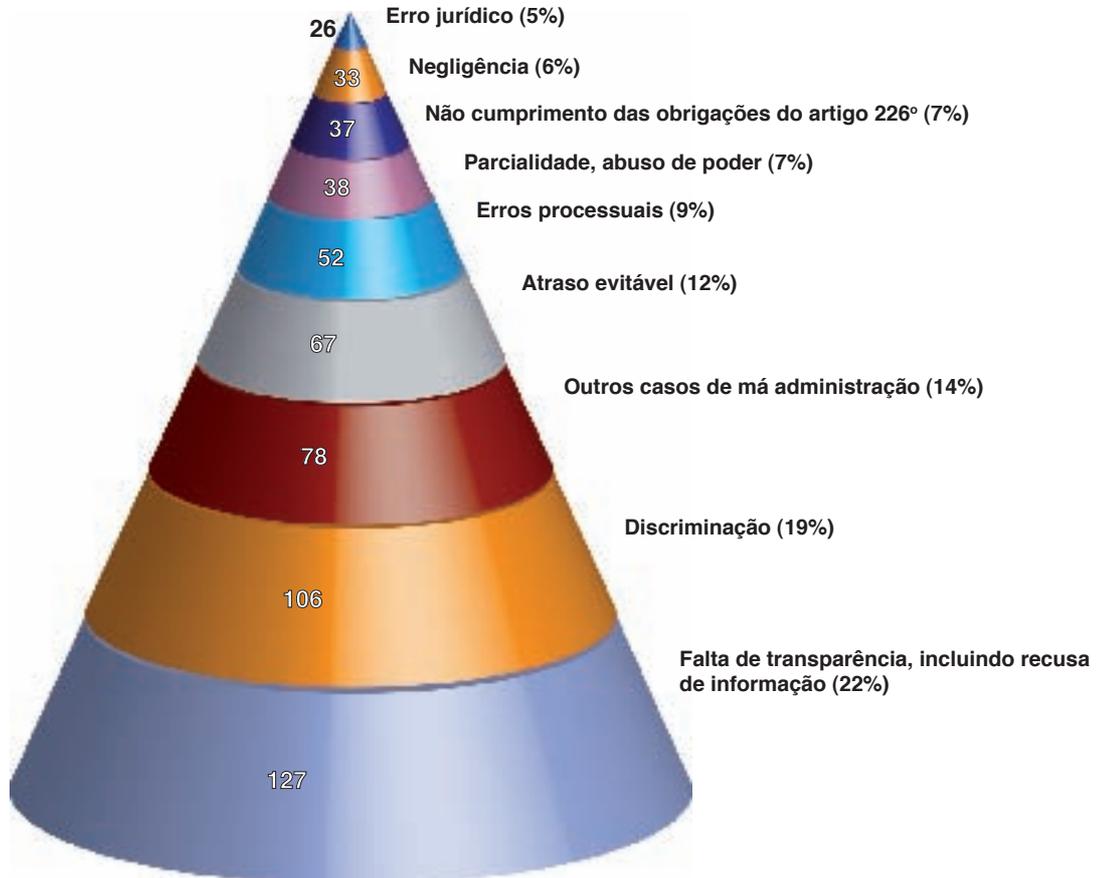
Conselho da União Europeia (22)

Outros (39):

Banco Europeu de Investimento	7
Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF)	5
Comité das Regiões da União Europeia	5
Banco Central Europeu	4
Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias	3
Tribunal de Contas Europeu	3
Comité Económico e Social Europeu	3
Observatório Europeu do Racismo e da Xenofobia	2
Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos	1
Missão policial da UE na Bósnia e Herzegovina	1
Eurojust	1
Europol	1
Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias	1
Instituto Universitário Europeu	1
Agência Europeia do Ambiente	1

3.2 TIPOS DE ALEGADA MÁ ADMINISTRAÇÃO

(Em alguns casos, são alegados dois tipos de má administração)

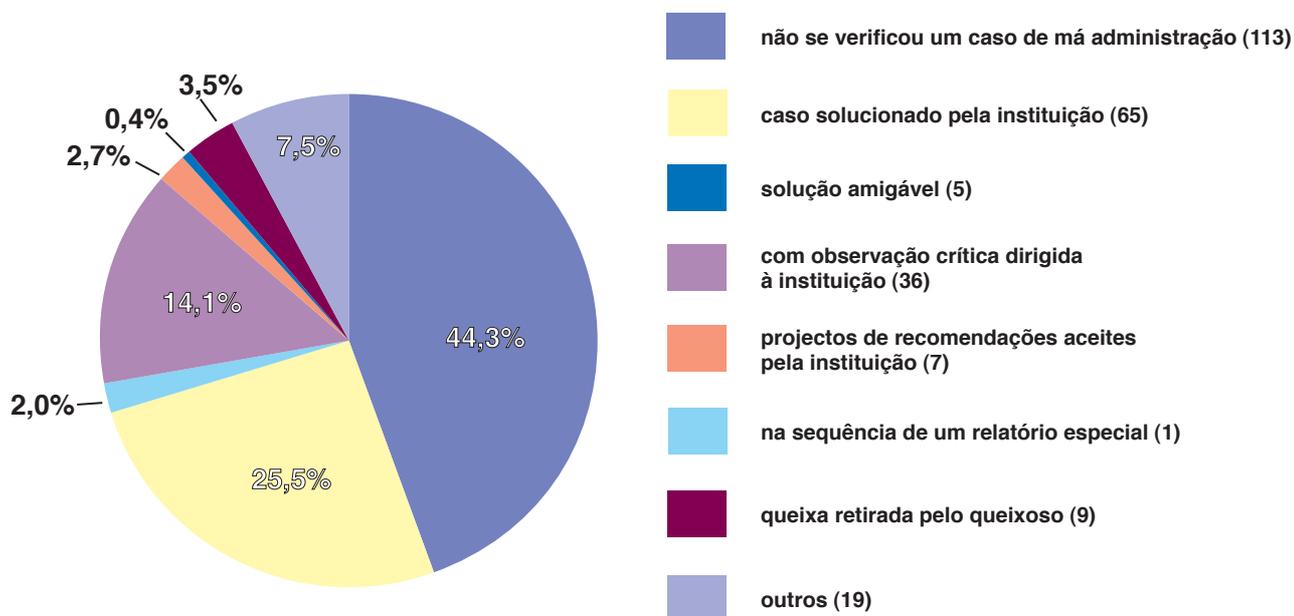


3.3 PROPOSTAS DE SOLUÇÕES AMIGÁVEIS, PROJECTOS DE RECOMENDAÇÃO E RELATÓRIOS ESPECIAIS FEITOS EM 2004

– propostas de soluções amigáveis	12
– projectos de recomendação	17
– relatórios especiais	1

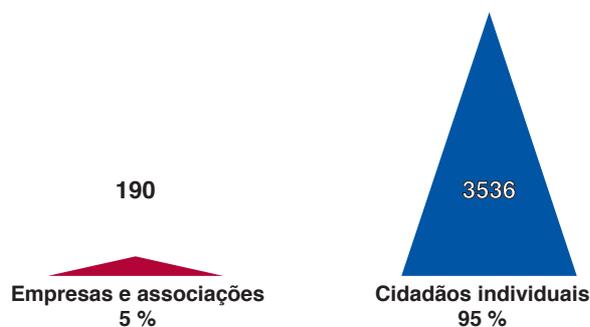
3.4 INQUÉRITOS ENCERRADOS COM DECISÃO FUNDAMENTADA 251²

(Um inquérito pode ser encerrado por uma ou mais das razões seguintes)



4 ORIGEM DAS QUEIXAS REGISTRADAS EM 2004

4.1 ORIGEM DAS QUEIXAS

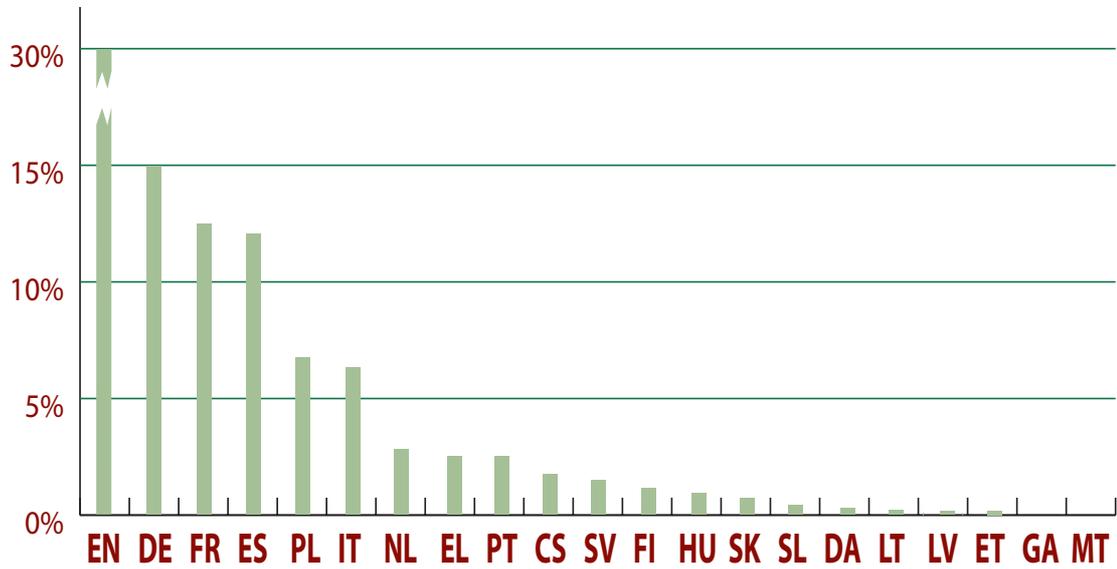


²

Dos quais dois inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça.



4.2 DISTRIBUIÇÃO LINGUÍSTICA DAS QUEIXAS



4.3 ORIGEM GEOGRÁFICA DAS QUEIXAS

País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa ³
Malta	38	1,0	0,1	11,7
Luxemburgo	40	1,1	0,1	10,9
Chipre	59	1,6	0,2	10,0
Bélgica	268	7,2	2,3	3,2
Eslovénia	38	1,0	0,4	2,3
Finlândia	73	2,0	1,1	1,7
Irlanda	53	1,4	0,9	1,6
Grécia	129	3,5	2,4	1,4
Espanha	482	12,9	9,2	1,4
Portugal	116	3,1	2,3	1,4
Eslováquia	52	1,4	1,2	1,2
República Checa	98	2,6	2,2	1,2
Suécia	84	2,3	2,0	1,2
Áustria	69	1,9	1,8	1,1
Polónia	285	7,6	8,3	0,9
Dinamarca	32	0,9	1,2	0,7
Alemanha	464	12,4	18,0	0,7
Países Baixos	88	2,4	3,5	0,7
Hungria	53	1,4	2,2	0,6
Lituânia	18	0,5	0,8	0,6
Estónia	7	0,2	0,3	0,6
França	303	8,1	13,5	0,6
Itália	269	7,2	12,6	0,6
Letónia	9	0,2	0,5	0,5
Reino Unido	195	5,2	13,0	0,4
Outros	404	10,9		

3

Este valor foi calculado dividindo a percentagem das queixas pela percentagem da população. Nos casos em que 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 PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

POR CORREIO

Provedor de Justiça Europeu
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
França

POR TELEFONE

+33 3 88 17 23 13

POR FAX

+33 3 88 17 90 62

POR CORREIO ELECTRÓNICO

euro-ombudsman@europarl.eu.int

PELA INTERNET

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

VENDAS E ASSINATURAS

As publicações para venda editadas pelo Serviço das Publicações estão disponíveis nos nossos agentes de vendas espalhados pelo mundo.

Para fazer a sua encomenda, procure a lista desses agentes de vendas no sítio Internet do Serviço das Publicações (<http://publications.eu.int/>), ou peça-a pelo fax (352) 29 29-42758.



Serviço das Publicações

Publications.eu.int

ISBN 92-95022-73-4



9 789295 022737