

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

pt

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

## ■ Relatório Anual

# O Provedor de Justiça Europeu

# 2008

# ■ Relatório Anual

## **O Provedor de Justiça Europeu**

© Comunidades Europeias, 2009

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

ISBN 978-92-9212-191-4

ISSN 1680-3884

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

Composto em Cambria, Calibri e Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Todas as fotografias © Comunidades Europeias, salvo indicação em contrário.

*Printed in Luxembourg*

Impresso em CyclusPrint, papel de impressão fino produzido exclusivamente a partir de fibras recicladas.

# O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Excelentíssimo Senhor  
Prof. Dr. Hans-Gert PÖTTERING  
Presidente do Parlamento Europeu  
Rue Wiertz  
1047 Bruxelas  
BÉLGICA

Estrasburgo, 21 de Abril de 2009

Sr. Presidente,

Em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 195.º do Tratado que institui a Comunidade Europeia e no n.º 8 do artigo 3.º da Decisão do Parlamento Europeu relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, junto apresento o meu relatório relativo ao ano de 2008.

Com os melhores cumprimentos,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

# Alterações do Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu

**O** RELATÓRIO Anual do Provedor de Justiça Europeu é a sua publicação mais importante. Num esforço para dar resposta às necessidades dos seus numerosos leitores, o Provedor de Justiça reflecte todos os anos sobre as formas de o tornar melhor. As principais inovações recentes são a introdução de uma Síntese, de resumos dos casos e de uma análise temática dos inquéritos. Todas estas alterações foram realizadas tendo em vista o utilizador final. O resultado é também um relatório mais curto, o que permitiu ao Provedor de Justiça utilizar os recursos disponíveis da melhor maneira possível, contribuindo para o desenvolvimento sustentável através do respeito dos mais elevados padrões ambientais.

Este ano realizou-se a mais ambiciosa reforma do relatório do Provedor de Justiça levada a cabo até à data, concebida com vista ao lançamento do novo sítio Web do Provedor de Justiça, em Janeiro

**O novo Relatório Anual é uma publicação mais oportuna, acessível, respeitadora do ambiente e moderna.**

de 2009. As informações disponibilizadas no sítio Web e no presente relatório complementam-se agora perfeitamente. Foi também elaborada uma nova *Panorâmica de 2008* de seis páginas

que substitui a *Síntese e Estatísticas* anterior, que era uma publicação separada. A partir de Abril de 2009, a *Panorâmica de 2008* estará disponível em 23 línguas, no seguinte endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

O novo Relatório Anual é uma publicação mais oportuna, acessível, respeitadora do ambiente e moderna. Explicamos seguidamente as principais alterações introduzidas no relatório e indicamos ligações a secções do nosso sítio Web que permitirão ao leitor aceder a informações que eram disponibilizadas anteriormente nos relatórios anuais.

## ■ Estrutura

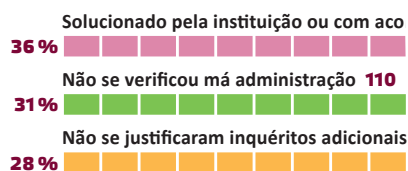
A estrutura do novo relatório destina-se a guiar logicamente o leitor, desde uma explicação inicial do mandato e dos procedimentos do Provedor de Justiça (capítulo 2), até à actividade concreta de análise dos casos em 2008 (capítulo 3), às actividades de proximidade (capítulo 4) e à evolução interna em matéria de pessoal e orçamento (capítulo 5). O relatório abre, como é habitual, com uma introdução do Provedor de Justiça, a que se segue uma Síntese (capítulo 1).

## ■ Conteúdo

O conteúdo do relatório foi revisto para proporcionar ao leitor um real valor acrescentado. Em particular, o capítulo 3 contém uma descrição completa, ilustrativa e abrangente da principal actividade do Provedor de Justiça, o tratamento das queixas em 2008. Uma vez que os resumos dos casos são agora disponibilizados regularmente nas 23 línguas oficiais da UE, em <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, esses resumos foram substituídos no relatório por exemplos mais curtos, que ilustram melhor as conclusões do Provedor de Justiça. Os gráficos e quadros estão distribuídos por todo o capítulo, em vez de serem colocados no fim do relatório, num anexo estatístico separado. O capítulo 3 contém também uma análise temática muito completa em que é efectuada uma descrição sintética e aprofundada de todos os casos analisados pelo Provedor de Justiça e dos resultados dos seus inquéritos a casos de má administração. Finalmente, a lista completa dos nomes e dos dados de contacto dos funcionários foi substituída no relatório por uma panorâmica dos vários departamentos e unidades, no capítulo 5. A lista de funcionários é publicada e actualizada regularmente no sítio Web do Provedor de Justiça, em: <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

## ■ Estatísticas

Na sua análise do Relatório Anual do ano transacto, a Comissão das Petições do Parlamento Europeu incentivava-nos a melhorar a apresentação dos nossos dados estatísticos. Em resposta, procedemos a uma análise rigorosa das estatísticas que elaboramos e da forma como as elaboramos.



Por consequência, o presente relatório contém estatísticas mais claras (por exemplo, sobre a evolução do número de queixas ao longo do tempo). Acrescentámos também novas informações (por exemplo, sobre o objecto dos inquéritos). Finalmente, verificámos também e, quando necessário, melhorámos a metodologia de cálculo das estatísticas.

## ■ Apresentação

A apresentação do Relatório Anual foi também integralmente revista, para o tornar o mais acessível e o mais simples possível para o utilizador. O novo relatório remodelado inclui breves excertos de



texto que sublinham os principais aspectos abordados e que se destinam a chamar a atenção do leitor para esses aspectos. Os gráficos e quadros incluídos no relatório foram elaborados de modo a serem facilmente compreendidos.

## ■ Impressão

O Relatório Anual é impresso em CyclusPrint, um papel de impressão fino produzido exclusivamente a partir de fibras recicladas, o que permite reduzir o consumo de energia e de água. O papel CyclusPrint obedece às normas ambientais mais rigorosas. Foi-lhe concedido o rótulo ecológico comunitário da Flor, bem como os certificados comunitários de boa gestão ambiental EMAS e ISO 14001.



# Índice

## **Introdução** 9

### **1 Síntese** 13

### **2 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça** 25

- 2.1 O direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu 27
- 2.2 A base jurídica da actividade do Provedor de Justiça 27
- 2.3 O mandato do Provedor de Justiça 30
- 2.4 Admissibilidade e fundamentos para a abertura de inquéritos 33
- 2.5 Procedimentos do Provedor de Justiça 35

### **3 Queixas e inquéritos** 39

- 3.1 Panorâmica das queixas analisadas 41
- 3.2 Análise dos inquéritos abertos 46
- 3.3 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça 48
- 3.4 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas 56
- 3.5 Análise temática dos inquéritos encerrados 57
- 3.6 Queixas transferidas e aconselhamento 72

### **4 Relações com as instituições, os provedores de justiça e outros intervenientes** 77

- 4.1 Relações com instituições e organismos da União Europeia 79
- 4.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos 83
- 4.3 Relações com outros intervenientes 86

### **5 Recursos** 93

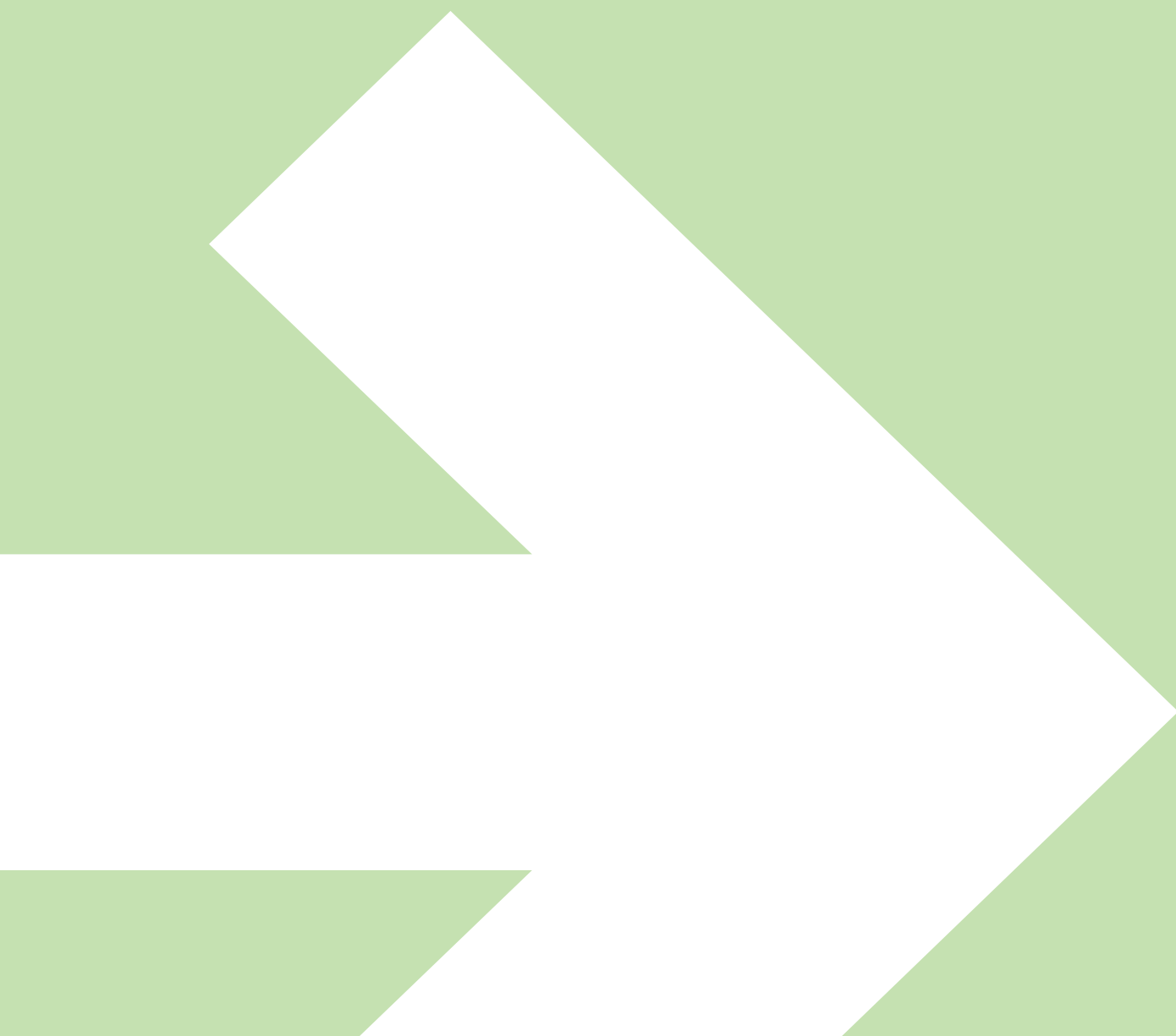
- 5.1 Pessoal 95
- 5.2 Orçamento 101

## **Como contactar o Provedor de Justiça Europeu** 103





# Introdução



**É** COM o maior prazer que vos apresento o novo Relatório Anual remodelado do Provedor de Justiça. Tal como se explica nas páginas introdutórias, esforçámo-nos arduamente por elaborar um relatório mais atraente para leitor, que lhe permita fazer uma ideia clara e completa do trabalho efectuado pelo Provedor de Justiça em 2008. Aguardo com expectativa a vossa reacção às alterações efectuadas.

Como sempre, o Relatório Anual regista o trabalho efectuado no ano anterior pelo Provedor de Justiça a favor dos cidadãos e das empresas e organizações. Sublinha os aspectos mais importantes da evolução em termos de casos analisados e de resultados obtidos para os queixosos e refere as principais questões políticas consideradas relevantes para a instituição no ano anterior.



### Aproximar a União dos seus cidadãos

Digo muitas vezes que a forma como uma instituição reage às queixas constitui um indicador da medida em que se centra no cidadão. Congratulo-me por poder afirmar que em 2008 as instituições e organismos da União Europeia demonstraram mais uma vez que, de um modo geral, estão interessados em resolver as questões para as quais o Provedor de Justiça lhes chama a atenção. Em 129 casos encerrados em 2008 (36 % do total), a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu o caso. Noutros 101 casos, a questão foi esclarecida de modo a não ser necessária a prossecução do inquérito, ao passo que em 110 casos o Provedor de Justiça concluiu pela inexistência de má administração.

Oito casos encerrados em 2008 constituem exemplos de melhores práticas no que se refere à forma como as instituições reagiram às questões levantadas pelo Provedor de Justiça. Portanto, justifica-se a sua inclusão nos casos exemplares destacados no presente relatório, para servirem de modelo de bom comportamento administrativo a todas as instituições e organismos da UE. Três desses casos exemplares diziam respeito à Comissão Europeia e os outros cinco ao Conselho, ao Tribunal de Justiça Europeu, ao Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), ao Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) e, pelo terceiro ano consecutivo, à Agência Europeia de Segurança da Aviação.

Porém, nem todas as respostas aos inquéritos do Provedor de Justiça foram igualmente exemplares. A Comissão recusou-se a alterar a sua posição num caso de discriminação com base na idade.

**Digo muitas vezes que a forma como uma instituição reage às queixas constitui um indicador da medida em que se centra no cidadão.**

Esta recusa levou a que apresentasse ao Parlamento o único relatório especial que elaborei em 2008. Apesar de o número de inquéritos em que fui obrigado a dirigir observações críticas às instituições da União Europeia ter descido para 44 (em comparação com 55 em 2007), esse

número é ainda demasiado elevado. A fim de ajudar as instituições e organismos a melhorarem o seu desempenho, em 2008 publiquei no meu sítio Web dois estudos sobre o seguimento dado pelas instituições em causa a todas as observações críticas e complementares formuladas em 2006 e 2007. Nesses estudos são também identificados casos que, mais uma vez, podem servir de exemplos de boa administração. Em 2009, publicarei um relatório semelhante.

### Agir como guardião da transparência

Em 2008 foi encerrado um número recorde de inquéritos (355), a maior parte deles em menos de um ano. Procuraremos melhorar o nosso desempenho em 2009, levando ainda menos tempo para encerrar os casos. A acusação mais frequente investigada nos inquéritos instaurados em 2008 foi de longe a falta de transparência (36 % dos inquéritos). Tanto no que se refere a casos relacionados com contratos, como a pedidos de acesso a documentos, queixas por infracção ou processos de

selecção, a recusa de prestar informação ou de disponibilizar documentos era um tema recorrente. Exortei em todos esses casos as instituições e organismos da UE a garantirem o mais elevado nível de transparência nas suas actividades. Alguns casos relacionavam-se com questões de protecção de dados, que exigem necessariamente uma abordagem de equilíbrio entre a transparência e a protecção da privacidade. Consultei em relação a alguns desses casos a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, cujo parecer foi muito útil.

Revestiu-se de especial importância do ponto de vista da transparência a proposta da Comissão relativa à reforma das normas comunitárias de acesso público aos documentos. Manifestei a minha preocupação com certos aspectos desta proposta, que de resto é boa, e exortei o Parlamento a exercer as suas funções de co-legislador de modo a assegurar os melhores resultados para os cidadãos nesta matéria. No âmbito do meu contributo para este debate, efectuei um estudo comparativo, consultando os meus colegas da Rede Europeia de Provedores de Justiça, sobre as melhores práticas dos Estados-Membros em matéria de acesso público às informações contidas nas bases de dados. Inspirei-me nos resultados desse estudo para formular propostas concretas relativamente à reforma das normas comunitárias de acesso público aos documentos. Acompanharei de perto em 2009 a evolução deste debate.

### Promover uma cultura de serviço

O Provedor de Justiça registou um total de 3 406 queixas em 2008. Como sempre, tentámos assegurar que todos os que possam ter uma queixa a fazer tenham conhecimento dos serviços do

**Como sempre, tentámos assegurar que todos os que possam ter uma queixa a fazer tenham conhecimento dos serviços do Provedor de Justiça.**

Provedor de Justiça. Por exemplo, no que se refere às empresas, às ONG e a outras organizações, que no passado têm recorrido relativamente pouco aos serviços do Provedor de Justiça, demos publicidade ao nosso inquérito de iniciativa própria sobre a pontualidade dos pagamentos da Comissão, para mostrar o que podemos fazer concretamente por eles.

Em perto de 80 % dos casos registados pudemos ajudar o queixoso, abrindo um inquérito sobre o caso, transferindo-o para um organismo competente ou indicando-lhe a quem podia recorrer. Aconselhámo-lo com frequência a contactar um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Os provedores de justiça regionais da Rede reuniram em Berlim, em Novembro, para debater em conjunto como é que poderemos melhorar o serviço prestado aos cidadãos. Continuei também a dirigir-me aos membros e responsáveis de instituições e organismos da União Europeia, exortando os a adoptar uma cultura de serviço dos cidadãos. Incluem-se entre as iniciativas mais importantes sob este ponto de vista a assinatura do Protocolo de Acordo com o Presidente do Banco Europeu de Investimento e a adopção por parte de todas as Agências da União Europeia do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa nas suas relações com os cidadãos.

Finalmente, um outro acontecimento importante de 2008 foi a revisão do Estatuto do Provedor de Justiça. As alterações introduzidas no Estatuto asseguram que os cidadãos podem ter plena confiança na capacidade do Provedor de Justiça para efectuar sem restrições uma investigação exaustiva das suas queixas. Aguardo com expectativa a continuação do meu trabalho a favor dos cidadãos, com base neste mandato ainda mais forte de 2009.

Estrasburgo, 16 de Fevereiro de 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS





# Síntese



**O** DÉCIMO-QUARTO Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2008. Trata-se do quinto 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 cinco capítulos, começando com uma introdução pessoal do Provedor de Justiça, seguida pela síntese, que constitui o 1.º capítulo do relatório.

O 2.º capítulo explica o mandato do Provedor de Justiça e descreve os procedimentos de análise das queixas e de realização dos inquéritos delas decorrentes. Faz também referência aos desenvolvimentos mais importantes do ano transacto.

No 3.º capítulo é apresentada uma panorâmica das queixas analisadas durante o ano e é efectuada uma análise em profundidade dos inquéritos realizados. Contém uma secção dedicada aos casos exemplares identificados pelo Provedor de Justiça, bem como uma análise temática das conclusões de direito e de facto contidas nas decisões de 2008 do Provedor de Justiça. O capítulo termina com uma referência aos casos que não são abrangidos pelo mandato do Provedor de Justiça e à forma como o Provedor de Justiça deu seguimento a essas queixas.

O 4.º capítulo diz respeito às actividades de proximidade do Provedor de Justiça, que abrangem as relações com outras instituições e organismos da União Europeia e as relações com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa, sendo também apresentada uma panorâmica das actividades de comunicação do Provedor de Justiça.

O 5.º capítulo presta informações pormenorizadas sobre o orçamento e o pessoal do Provedor de Justiça.

## ■ 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.

**O Provedor de Justiça investiga queixas sobre má administração nas actividades das instituições e dos organismos comunitários.**

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, 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

### Panorâmica das queixas analisadas

O Provedor de Justiça registou<sup>1</sup> 3 406 queixas em 2008; em 2007 tinham sido registadas 3 211. Perto de 60 % das queixas registadas foram enviadas por via electrónica, quer por correio electrónico, quer através do formulário para apresentação de queixas disponível no sítio Web do Provedor de Justiça.

Foram processadas<sup>2</sup> 3 346 queixas, em comparação com 3 265 em 2007. No caso de 24 % das queixas processadas (802 queixas), concluiu-se que as queixas eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu e 9 % deram origem à abertura de um inquérito. Em quase 80 % dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa ou a transferência desta para uma entidade competente, ou indicando-lhe a quem deveria recorrer para obter uma solução imediata e eficaz para o seu problema.

Em 2008, a caixa de correio electrónico do Provedor de Justiça foi utilizada para responder a mais de 4 300 mensagens de correio electrónico solicitando informações, cerca de 3 300 das quais eram pedidos de informação individuais, ao passo que cerca de 1 000 eram mensagens colectivas. Portanto, o Provedor de Justiça analisou no total mais de 7 700 queixas e pedidos de informação dos cidadãos durante o ano em causa.

### Análise dos inquéritos abertos

Em 2008 foram abertos 293 novos inquéritos motivados por queixas, 26 % das quais foram apresentadas por empresas e associações e 74 % por cidadãos individuais.

O Provedor de Justiça abriu também três inquéritos de iniciativa própria. Dois desses inquéritos diziam respeito a casos apresentados por uma pessoa não autorizada (ou seja, um queixoso que não é cidadão ou residente da União nem uma pessoa colectiva com sede social num Estado-Membro). O terceiro relacionava-se com o uso dos poderes de iniciativa própria do Provedor de Justiça para abordar um possível problema sistémico relativo ao sistema de alerta precoce da Comissão Europeia (OI/3/2008/FOR).

Tal como acontece todos os anos, a maior parte dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2008 visou a Comissão (195 inquéritos, ou 66 % do total). Sendo a Comissão a principal instituição da Comunidade que toma decisões com um impacto directo sobre os cidadãos, é normal que esta instituição seja o alvo principal das suas queixas. Realizaram-se 28 inquéritos (10 % do total) relativos à administração do Parlamento Europeu, 20 (7 %) respeitantes ao Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), 10 (3 %) referentes ao Conselho da União Europeia e 7 (2 %) referentes ao Organismo Europeu de Luta Antifraude. Outras vinte instituições e organismos da União Europeia foram objecto de 37 inquéritos.

Os principais tipos de má administração alegada nos inquéritos abertos em 2008 foram os seguintes: falta de transparência, incluindo recusa de informações (107 casos, ou 36 % do total), parcialidade ou abuso de poder (59 casos, 20 %), procedimentos insatisfatórios (27 casos, 9 %), negligência (25 casos, 8 %), atraso evitável (24 casos, 8 %), erro de direito (21 casos, 7 %), discriminação (14 casos, 5 %) e não cumprimento das obrigações que incumbem à Comissão, ou seja, o seu papel de «guardião do Tratado» face aos Estados-Membros (14 casos, 5 %).

O Provedor de Justiça concluiu 355 inquéritos em 2008 (em comparação com 348 em 2007). 352 inquéritos foram motivados por queixas e três foram inquéritos de iniciativa própria. A maior

1. A partir deste ano será utilizada no Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu a categoria estatística «queixas registadas» em vez de «queixas recebidas», para estabelecer uma distinção entre as queixas efectivamente registadas durante o ano civil e as que foram recebidas no mesmo período mas só foram registadas no ano seguinte.

2. A categoria estatística «processado» significa que foi efectuada a análise destinada a determinar se a queixa (i) é abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça, (ii) satisfaz os critérios de admissibilidade e (iii) apresenta fundamentos para a instauração de um inquérito. Devido ao tempo necessário para este processamento, o número de queixas «processadas» num determinado ano é diferente do número de queixas «registadas» no mesmo ano.

parte dos inquéritos foram concluídos no prazo de um ano (52 %) e mais de um terço (36 %) foram concluídos dentro de três meses. Em média, os casos foram encerrados no prazo de 13 meses.

### Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

Sempre que possível, o Provedor de Justiça tenta alcançar nos inquéritos 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 contribuem para reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos e permitem evitar a necessidade de litígios dispendiosos e demorados. Foi alcançado facilmente um resultado positivo para o queixoso em 129 casos encerrados em 2008 (36 % do total). Estes casos ou foram solucionados pela própria instituição, ou por acordo, através de uma solução amigável (em comparação com 134 casos em 2007, que por sua vez representaram o dobro do número de casos de 2006).

Em 31 % dos casos (110), concluiu-se pela inexistência de má administração. Esta conclusão nem sempre é negativa para o queixoso que, pelo menos, tem a vantagem de obter uma explicação

**Sempre que possível, o Provedor de Justiça tenta alcançar nos inquéritos um resultado positivo, que satisfaça tanto o queixoso, como a instituição visada pela queixa.**

completa das acções da instituição ou do organismo em causa, assim como o parecer do Provedor de Justiça sobre o caso.

O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 15 % (53) dos casos, mas mesmo assim foi possível obter em oito desses casos um resultado positivo para o queixoso, através de um projecto de recomendação dirigido à instituição em causa. Num dos casos em que a Comissão não aceitou um projecto de recomendação relativo a discriminação com base na idade (**185/2005/ELB**), o Provedor de Justiça apresentou 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. Em 44 casos, o inquérito foi encerrado com uma observação crítica dirigida à instituição ou organismo em causa. 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, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração.

É também com o objectivo de melhorar de futuro o desempenho das instituições da União Europeia que o Provedor de Justiça recorre crescentemente às observações complementares, quando identifica uma oportunidade de melhorar a qualidade da administração. O Provedor de Justiça formulou em 2008 observações complementares em 41 casos, no total.

É importante que as instituições e organismos dêem seguimento às observações críticas e complementares do Provedor de Justiça e tomem medidas para resolver os problemas pendentes.

**É importante que as instituições e organismos dêem seguimento às observações críticas e complementares do Provedor de Justiça e tomem medidas para resolver os problemas pendentes.**

Tendo isto em conta, o Provedor de Justiça publicou em 2008 no seu sítio Web dois estudos sobre o seguimento dado pelas instituições a todas as observações críticas e observações complementares formuladas em 2006 e 2007. O Provedor de Justiça

tenciona informar anualmente o público das suas conclusões relativas ao seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares.

### Casos exemplares que ilustram as melhores práticas [→→→]

Oito casos encerrados em 2008 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que servem de modelo para as demais instituições e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça.

O **Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias** (EPSO) aceitou revelar aos candidatos, a seu pedido, os critérios de avaliação utilizados nos processos de selecção, bem como a repartição das notas individuais. Fê-lo na sequência de um inquérito de iniciativa própria do Provedor de Justiça, que elogiou o EPSO por adoptar uma abordagem tão transparente (**01/5/2005/PB**). O **Organismo Europeu de Luta Antifraude** (OLAF) reagiu construtivamente a um pedido de acesso a documentos. Através da publicação de duas versões do relatório em causa, uma contendo os dados pessoais do queixoso e outra sem esses dados, cumpriu as normas comunitárias de acesso público aos documentos, adoptando simultaneamente uma abordagem centrada no cidadão (**754/2007/BU**).

Também no que se refere ao acesso aos documentos e à informação, uma cidadã austríaca queixou-se ao Provedor de Justiça de que tinha recebido informação inadequada da Secretaria do **Tribunal de Justiça Europeu**. Após a intervenção do Provedor de Justiça, a Secretaria enviou à queixosa informações mais detalhadas e informou o Provedor de Justiça de que tinha incluído essas indicações adicionais na sua carta modelo para casos semelhantes (**2448/2008/WP**).

O Provedor de Justiça elogiou a **Comissão** pela sua atitude construtiva em dois casos relativos a contratos. Num diferendo relacionado com o pagamento a uma empresa italiana de um projecto comunitário de abastecimento de água a pessoas deslocadas na Libéria, a Comissão adoptou uma atitude rigorosa e construtiva em todo o procedimento, aceitando inclusive os pagamentos suplementares relevantes identificados pelos seus próprios serviços e pela queixosa. Por consequência, a empresa italiana recebeu mais de 100 000 EUR (**3490/2005/(ID)PB**). Num caso relativo a um instituto austríaco que assinara um contrato de investigação e desenvolvimento no domínio da engenharia química com a Comissão, a Comissão aceitou pagar 54 000 EUR, na sequência de um pedido do Provedor de Justiça no sentido de que reconsiderasse a sua recusa de pagar o montante em dívida porque não tinha recebido a tempo os mapas de custos (**3784/2006/FOR**). No caso **2672/2008/VL**, o Provedor de Justiça utilizou um procedimento de inquérito simplificado e teve ocasião de observar que a Comissão reagiu positivamente, resolvendo de forma rápida e exemplar um contencioso administrativo entre um investigador universitário e uma funcionária da Comissão relacionado com uma mensagem de correio electrónico.

Outros exemplos de melhores práticas incluem o caso **1162/2007/FOR**, em que o **Conselho** aceitou conceder uma indemnização *ex gratia* de 1 000 EUR pelos inconvenientes e pelo stress causados ao queixoso. O Conselho tinha proposto inicialmente ao queixoso um contrato de um ano, alterando depois as condições do contrato quando verificou que o queixoso completaria 65 anos durante esse período. Finalmente, pelo terceiro ano consecutivo, é digna de elogio a reacção da **Agência Europeia de Segurança da Aviação (AESA)** a uma queixa para a qual foi chamada a sua atenção. No caso **893/2006/BU**, a AESA não só apresentou um pedido de desculpas por um erro cometido num processo de selecção, como também aceitou prestar ao queixoso as informações que este solicitara e comprometeu-se a agir da mesma forma em processos futuros.

### Análise temática dos inquéritos encerrados

As decisões de encerramento dos casos normalmente são publicadas pelo Provedor de Justiça no seu sítio Web (<http://www.ombudsman.europa.eu>), em inglês e na língua do queixoso, caso

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

sejam diferentes. Em 2008 o Provedor de Justiça adoptou um novo formato e uma nova estrutura para as suas decisões que, mantendo embora os factos essenciais e a respectiva análise, permite que os textos sejam mais curtos, de leitura mais fácil e, portanto, mais acessíveis.

Os resumos de alguns casos seleccionados são publicados no sítio Web do Provedor de Justiça, nas 23 línguas oficiais da UE. Estes resumos reflectem a vasta gama de assuntos e de instituições e organismos comu-

nitários abrangida pelo total de 355 decisões finais de encerramento de inquéritos em 2008, bem como os diferentes motivos para esse encerramento.

Na secção 3.5 do presente relatório são analisadas as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de 2008 do Provedor de Justiça. Essas conclusões são organizadas em termos de classificação temática dos principais assuntos dos inquéritos, formando sete categorias principais<sup>3</sup>:

- Transparência, acesso público e dados pessoais;
- A Comissão como guardião do Tratado;
- Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções;

3. Com base nos inquéritos abertos em 2008, a repartição em termos dos principais assuntos dos inquéritos é a seguinte: transparência (26 %), questões políticas e institucionais (17 %), a Comissão como guardião do Tratado (17 %), concursos e processos de selecção (14 %), administração e estatuto do pessoal (10 %), execução de contratos (8 %), adjudicação de contratos e atribuição de subvenções (8 %).

- Execução de contratos;
- administração e Estatuto dos Funcionários;
- Concursos e processos de selecção;
- Questões políticas, institucionais e outras.

Na primeira secção da análise temática são analisadas as decisões de 2008 do Provedor de Justiça sobre queixas relativas (i) ao acesso do público aos documentos, (ii) ao acesso do público à informação e (iii) à protecção dos dados pessoais e ao direito de acesso dos indivíduos aos dados que lhes dizem respeito. As questões analisadas variam da demora na concessão de acesso aos documentos a interpretações divergentes das derrogações previstas no Regulamento n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos<sup>4</sup>. São também analisados os casos em que o Provedor de Justiça consultou a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) sobre aspectos de protecção de dados, em questões relacionadas com a transparência.

A segunda categoria de casos diz respeito a queixas contra a Comissão no desempenho das suas funções de guardião do Tratado. O Provedor de Justiça pode abordar os aspectos processuais e substantivos do tratamento destes casos pela Comissão. No que se refere aos aspectos substantivos, a análise do Provedor de Justiça destina-se a verificar se as conclusões da Comissão são razoáveis e se são bem fundamentadas e explicadas circunstanciadamente aos queixosos. No que se refere aos aspectos processuais, a principal referência do Provedor de Justiça nos seus inquéritos é a Comunicação da Comissão relativa às relações com o autor da denúncia em matéria de infracções ao direito comunitário<sup>5</sup>. Entre as alegações analisadas em 2008 em relação com estes casos incluem-se os atrasos, a prestação de informação inadequada ao queixoso e o facto de a denúncia não ser registada.

Na terceira secção da análise temática são abordadas as queixas relativas à adjudicação ou não adjudicação de contratos e à atribuição ou não atribuição de subvenções. A análise do Provedor de Justiça nestes casos limita-se à verificação de que as regras que regem o processo foram cumpridas, de que os factos estão correctos e de que não ocorreram erros manifestos de avaliação ou abuso de poderes. Pode também analisar se as instituições cumpriram a sua obrigação de fornecer uma explicação coerente e razoável dos fundamentos da sua actuação. Em 2008, o Provedor de Justiça analisou questões relacionadas com o tratamento incorrecto de processos de concurso, informação inadequada e acusações infundadas.

A quarta categoria consiste na análise de casos em que os queixosos contestam o incumprimento pelas instituições das suas obrigações contratuais. No que se refere aos litígios contratuais, o Provedor de Justiça considera que deve limitar o seu inquérito à verificação de que a instituição ou o organismo comunitário forneceu uma explicação coerente e razoável da base jurídica em que fundamentou a sua actuação e dos motivos que justificam a respectiva posição contratual. Em 2008, o Provedor de Justiça analisou questões de atrasos nos pagamentos, tratamento injusto e problemas relacionados com os subcontratantes.

Na quinta categoria são abordadas as queixas relativas às actividades administrativas das instituições, nomeadamente em termos de aplicação do Estatuto dos Funcionários das Comunidades Europeias e de outros textos relevantes. A natureza destes casos, que dizem respeito a quase todas as instituições e organismos, varia consideravelmente.

Na sexta secção da análise temática são analisadas as queixas relacionadas com os concursos públicos e outros processos de selecção. A maior parte destes casos dizem respeito ao Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), relacionando-se com falta de transparência, problemas concretos relacionados com os testes e alegações de tratamento injusto.

A categoria residual final abrange queixas variadas contra as instituições, relacionadas com as suas actividades políticas ou com o seu funcionamento em geral.

4. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

5. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Provedor de Justiça Europeu relativa às relações com o autor da denúncia em matéria de infracções ao direito comunitário, JO C 244 de 10.10.2002, p. 5.

## ■ Relações com as instituições, os provedores de justiça e outras entidades relevantes

### Relações com instituições e organismos da União Europeia

As relações construtivas com as instituições e organismos da União Europeia revestem-se da maior importância para o Provedor de Justiça Europeu, na medida em que contribuem para obter

**As relações construtivas com as instituições e organismos da União Europeia revestem-se da maior importância para o Provedor de Justiça Europeu, na medida em que contribuem para obter os melhores resultados possíveis para os queixosos.**

os melhores resultados possíveis para os queixosos. O Provedor de Justiça continuou a reunir regularmente em 2008 com membros e funcionários das instituições, para debater formas de melhorar a qualidade da administração comunitária.

Foram especialmente importantes em 2008 as reuniões com representantes do Parlamento, do Conselho e da Comissão relacionadas com a revisão do Estatuto do Provedor de Justiça. Na sequência de um parecer positivo da Comissão e com o acordo do Conselho, o Parlamento adoptou em 18 de Junho uma decisão<sup>6</sup> de revisão do Estatuto. A reforma em curso do Regulamento n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos<sup>7</sup> constava também da agenda interinstitucional de 2008 do Provedor de Justiça.

**O Provedor de Justiça Europeu reúne-se regularmente com membros e funcionários das instituições e organismos da UE. P. Nikiforos DIAMANDOUROS aparece nesta imagem com Hans-Gert PÖTTERING, Presidente do Parlamento Europeu. Estrasburgo, 12 de Março 2008.**



Outros pontos altos do ano em questão incluem a assinatura do Protocolo de Acordo<sup>8</sup> com o Presidente do Banco Europeu de Investimento e a adopção do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa por parte de todas as Agências da União Europeia. O Provedor de Justiça reúne também regularmente com representantes do Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias, para contribuir para a promoção das mais elevadas normas de serviço aos cidadãos nos processos de selecção do pessoal.

Em 2008, o Provedor de Justiça continuou a procurar aproximar-se das demais instituições e organismos da União Europeia, reunindo com altos representantes do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, do Tribunal de Primeira Instância, do Tribunal da Função Pública e da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia. O Provedor de Justiça apresentou o seu trabalho à Rede SOLVIT, em Novembro, e efectuou uma apresentação descrevendo as suas relações com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados num evento que assinalou o quinto aniversário dessa

6. Decisão do Parlamento Europeu, de 18 de Junho de 2008, que altera a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 189 de 17.07.2008, p. 25.

7. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

8. Protocolo de Acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Banco Europeu de Investimento relativo às informações sobre as políticas, as regras e os procedimentos do Banco, assim como ao tratamento das queixas, incluindo as de iniciativa de cidadãos de países terceiros e de não residentes na União Europeia, JO C 244 de 25.09.2008, p. 1.



instituição, em Dezembro. Finalmente, no princípio do ano o Provedor de Justiça reuniu com os presidentes dos comités de pessoal das instituições da União Europeia, para explicar o seu papel na melhoria da qualidade da administração da UE.

### Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

Muitos queixosos contactam o Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração

**O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos nos Estados-Membros, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação comunitária sejam tratadas com diligência e eficácia.**

com os seus homólogos nos Estados-Membros, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação comunitária sejam tratadas com diligência e eficácia. Esta colaboração tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça, que já compreende quase 90 provedorias em 31 países, incluindo as provedorias nacionais e regionais na União Europeia

e as provedorias nacionais dos países candidatos à adesão à UE, da Noruega e da Islândia.

Um dos objectivos da rede é facilitar a rápida transferência de queixas para o provedor ou órgão homólogo competente. Sempre que possível, o Provedor de Justiça Europeu transfere os casos directamente ou aconselha adequadamente o queixoso. Em 2008, em 1 079 casos as queixas foram transferidas directamente para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça ou os queixosos foram aconselhados a contactar um membro da rede.

Na secção 4.2 do Relatório Anual do Provedor de Justiça são descritas em pormenor as actividades da rede em 2008, cujo ponto alto foi o 6.º Seminário de Provedores de Justiça Regionais dos Estados-Membros da União Europeia, que se realizou em Berlim, em Novembro. O seminário foi uma organização conjunta do Provedor de Justiça Europeu e do Presidente da Comissão das Petições do Parlamento Regional de Berlim, Ralf HILLENBERG. Cerca de 90 pessoas participaram no seminário, que se centrou nas queixas e petições de pessoas vulneráveis. Realizou-se também em 2008, em Estrasburgo, uma reunião dos agentes de ligação da rede.

As visitas de informação organizadas conjuntamente com os provedores de justiça dos Estados-Membros e países candidatos à adesão também se revelaram muito eficazes no que respeita ao desenvolvimento da rede. Em 2008, o Provedor de Justiça Europeu visitou os seus colegas provedores de justiça de Chipre (Março), da Grécia (Maio), da Letónia (Setembro) e da Lituânia (Outubro).

A rede funciona como um mecanismo útil de intercâmbio de informação sobre legislação e melhores práticas comunitárias, através dos seminários atrás referidos, de um boletim informativo semestral, de um fórum documental e de debate electrónico e de um serviço noticioso electrónico diário. 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

**O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos dos Estados-Membros através da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Os agentes de ligação nos gabinetes dos provedores de justiça nacionais funcionam como primeiro ponto de contacto da Rede. Realizaram o seu 6.º seminário bienal entre 1 e 3 de Junho de 2008, em Estrasburgo.**



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. Em 2008 foram recebidos oito novos pedidos de informação.

### Relações com outros intervenientes

O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em garantir que qualquer pessoa ou organização que tenha um problema com as instituições ou organismos da UE conheça o seu direito de apre-

**O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em garantir que qualquer pessoa ou organização que tenha um problema com as instituições ou organismos da UE conheça o seu direito de apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça relativa a má administração.**

sentar uma queixa ao Provedor de Justiça relativa a má administração. Na secção 4.3 do presente relatório é apresentada uma perspectiva geral da miríade de formas de sensibilização para o direito a apresentar queixa adoptadas pelo Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça e o seu pessoal realizaram cerca de 135 apresentações a grupos interessados no seu trabalho. Em 2008, as

principais actividades do Provedor de Justiça relacionadas com os meios de comunicação social incluíram conferências de imprensa em Bruxelas, Budapeste e Estrasburgo, bem como em Atenas, Nicósia, Riga e Vilnius, integradas nas visitas de informação atrás referidas. Foram publicados e distribuídos a jornalistas e outras partes interessadas de toda a Europa dezassete comunicados de imprensa. Entre as questões abordadas podem referir-se a transparência no que respeita aos subsídios pagos aos deputados ao Parlamento Europeu, os atrasos nos pagamentos da Comissão Europeia, a revisão do Estatuto do Provedor de Justiça e a revisão das normas europeias em matéria de acesso do público a documentos.

**O Provedor de Justiça Europeu realiza visitas de informação regulares a Estados-Membros da UE e a países candidatos, procurando reforçar as relações com os provedores de justiça a fim de sensibilizar as pessoas para o seu trabalho. Durante a sua visita à Lituânia, que teve lugar entre 1 e 3 de Outubro de 2008, P. Nikiforos DIAMANDOUROS proferiu uma palestra a funcionários públicos e a estudantes universitários, tendo ainda reunido com representantes da comunidade empresarial lituana e com várias ONG. A imagem mostra os participantes na reunião com a Ordem dos Advogados, as Câmaras de Comércio, Indústria e Artesanato e a Confederação Patronal da Lituânia.**



Em termos de publicações, em 2008 destaca-se um novo guia sobre o trabalho do Provedor de Justiça, publicado nas 23 línguas oficiais da União Europeia. 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. De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2007, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por 440 000 visitantes singulares, a maior parte dos quais eram originários do Reino Unido, seguindo-se a Alemanha, a França, a Espanha e a Itália.

## ■ Recursos

Na secção 5.1 do presente relatório descreve-se a estrutura da Provedoria de Justiça e é apresentada alguma informação biográfica sobre o Provedor de Justiça e o seu pessoal directivo.

**Em 2008, foi levado a efeito um ambicioso programa de reestruturação interna.**

Em 2008, foi levado a efeito um ambicioso programa de reestruturação interna, que entrou em vigor em 1 de Julho. Este programa envolvia a criação de quatro unidades em cada um dos departamentos existentes: o Departamento

Jurídico e o Departamento de Administração e Finanças. Esta reestruturação visa criar uma estrutura de gestão em que os dois chefes de departamento da Provedoria, correspondentes a directores e que respondem ao Secretário-Geral, são apoiados por quatro chefes de unidade com prerrogativas de gestão acrescidas.

A secção 5.1 contém também informação sobre os retiros e as reuniões de pessoal do Provedor de Justiça. Os retiros são uma parte integrante do planeamento estratégico do Provedor de Justiça, nomeadamente por proporcionarem orientações úteis para a definição de políticas e a preparação do plano de gestão anual (PGA). Fazem parte de um ciclo anual de eventos que dão ao pessoal e aos estagiários a oportunidade de trocarem pontos de vista sobre assuntos directamente relacionados com o trabalho do Provedor de Justiça. A instituição realizou o seu segundo retiro de 27 a 29 de Fevereiro de 2008. As reacções imediatas do pessoal dão a entender que o segundo retiro foi considerado uma experiência muito positiva. Os temas e assuntos debatidos foram considerados extremamente relevantes.

O quadro de pessoal do Provedor de Justiça conta em 2008 com um número total de 57 postos de trabalho, semelhante ao de 2006 e 2007. As dotações orçamentais para 2008 ascenderam a 8 505 770 EUR.





# Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça



**O** PRESENTE capítulo contém uma explicação detalhada das funções do Provedor de Justiça Europeu, abrangendo a base jurídica do seu trabalho, uma descrição do seu mandato e informações sobre a admissibilidade e os fundamentos para a abertura de inquéritos. Inclui exemplos de casos tratados em 2008, para ilustrar esses elementos, e destaca acontecimentos específicos como a revisão do Estatuto do Provedor de Justiça. O capítulo termina com uma descrição dos procedimentos de tratamento das queixas e realização de inquéritos do Provedor de Justiça, sendo também referida a utilização crescente de procedimentos informais destinados a obter uma resolução rápida das queixas.

## 2.1 O direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu

O direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu é um dos direitos de cidadania da União Europeia (artigo 21.º do Tratado CE) que está também incluído na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia<sup>1</sup> (artigo 43.º). O Provedor de Justiça

**O direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu é um dos direitos de cidadania da União Europeia.**

é alertado para os possíveis exemplos de má administração principalmente através das queixas, cujo tratamento constitui o

aspecto mais importante do papel de reacção do Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça realiza igualmente inquéritos de iniciativa própria, tendo assim uma intervenção proactiva de combate à má administração (ver secção seguinte).

## 2.2 A base jurídica da actividade do Provedor de Justiça

As funções do Provedor de Justiça são exercidas em conformidade com o artigo 195.º do Tratado CE, com o Estatuto do Provedor de Justiça e com as disposições de execução adoptadas pelo Provedor de Justiça ao abrigo do artigo 14.º do seu Estatuto.

### Revisão do Estatuto do Provedor de Justiça

O Parlamento Europeu adoptou o Estatuto em 1994<sup>2</sup>. Após uma análise atenta, o Provedor de Justiça concluiu em 2006 que o Estatuto continua a constituir um quadro adequado para as suas actividades, mas que algumas pequenas alterações poderiam aumentar a sua capacidade para trabalhar mais eficazmente em benefício dos cidadãos europeus. Em Junho de 2008, na sequência de um relatório da Comissão dos Assuntos

1. A Carta dos Direitos Fundamentais foi proclamada pela primeira vez em Dezembro de 2000 e novamente assinada e proclamada em 12 de Dezembro de 2007, antes da assinatura do Tratado de Lisboa em 13 de Dezembro de 2007, JO C 303 de 14.12.2007, p. 1.

2. Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom do Parlamento Europeu, de 9 de Março de 1994, relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 113 de 4.5.1994, p. 15.

Constitucionais (relatora: deputada Anneli JÄÄTTEENMÄKI), o Parlamento Europeu aprovou uma decisão<sup>3</sup> de revisão do Estatuto, com efeitos a partir de 31 de Julho de 2008.

As duas alterações mais importantes reforçam os poderes de investigação do Provedor de Justiça. Em primeiro lugar, o Provedor de Justiça, no decurso dos seus inquéritos, tem agora acesso pleno aos documentos das instituições e organismos da UE, que não podem já recusar se a autorizar o acesso aos documentos «por motivos de sigilo devidamente justificados». Em segundo lugar, os funcionários comunitários que prestam informações ao Provedor de Justiça já não necessitam de o fazer «em nome e sob ordens das suas administrações». As disposições relativas ao dever do Provedor de Justiça de manter a confidencialidade dos documentos e da informação são também clarificadas e reforçadas. Finalmente, o artigo 5.º do Estatuto constitui a base jurídica da cooperação do Provedor de Justiça com as instituições e organismos dos Estados-Membros responsáveis pela promoção e protecção dos direitos fundamentais.

Em 3 de Dezembro de 2008, o Provedor de Justiça reviu as disposições de execução do Estatuto de modo a reflectirem as alterações ao Estatuto e a ter em conta a experiência adquirida desde 2004, data em que essas disposições tinham sido alteradas pela última vez. As novas disposições de execução, que entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2009, destinam-se a manter e reforçar a confiança dos queixosos e das instituições nos inquéritos do Provedor de Justiça. Nomeadamente:

- o **queixoso** pode estar seguro de que: (i) poderá tomar conhecimento de todo o material que a instituição em causa resolva enviar ao Provedor de Justiça no âmbito do seu parecer sobre a queixa ou em resposta à prossecução do inquérito e (ii) o Provedor de Justiça tem pleno acesso a toda a informação e a todos os documentos que considere relevantes para o inquérito;

- as **instituições** podem estar seguras de que quando o Provedor de Justiça solicita o acesso a documentos ou informações adicionais, além dos que foram disponibilizados no parecer da instituição e em resposta à prossecução do inquérito, ou quando inspecciona o dossiê, nem o público, nem o queixoso terão acesso a informações ou documentos que a instituição considera confidenciais. ■

O Estatuto do Provedor de Justiça e as disposições de execução estão disponíveis no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>). As disposições de execução estão também disponíveis em suporte de papel na Provedoria de Justiça.

## ■ Queixas e inquéritos de iniciativa própria

O artigo 195.º do Tratado CE confere ao Provedor de Justiça poderes para receber queixas, apresentadas por qualquer cidadão da União ou por qualquer pessoa singular ou colectiva com residência ou sede social num Estado-Membro. O Provedor de Justiça tem também poderes para abrir inquéritos por sua própria iniciativa. Usando essa prerrogativa, o Provedor de Justiça pode investigar eventuais casos de má administração que lhe sejam apresentados, mesmo que o queixoso não tenha legitimidade para apresentar queixas. Em tais casos, a prática do Provedor de Justiça consiste em conceder à pessoa em causa, durante o inquérito, as mesmas oportunidades processuais que teria se o assunto tivesse sido tratado como uma queixa. O Provedor de Justiça normalmente aborda caso a caso a questão de determinar se deve usar desta forma os seus poderes de iniciativa própria. Em 2008 foram abertos dois inquéritos de iniciativa própria.

---

3. Decisão 2008/587/CE, Euratom do Parlamento Europeu, de 18 de Junho de 2008, que altera a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 189 de 17.7.2008, p. 25.

### **Protocolo de Acordo com o Banco Europeu de Investimento (BEI)**

No seu Relatório Anual de 2006, o Provedor de Justiça declarava que, sob reserva de eventuais limitações de recursos que possam existir no futuro, o Provedor de Justiça tencionava utilizar os poderes de iniciativa própria sempre que o facto de o queixoso não ser cidadão ou residente da União Europeia fosse o único motivo para não se abrir um inquérito sobre uma queixa de alegada má administração do BEI na sua actividade de concessão de empréstimos externos. Na sua resolução de 25 de Outubro de 2007, o Parlamento Europeu saudou a declaração de intenções do Provedor de Justiça e convidou-o a considerar a celebração de um memorando de acordo com o BEI.

Em Dezembro de 2007, o Provedor de Justiça escreveu ao Presidente do BEI, convidando-o a encetar o diálogo sobre a elaboração de um memorando de acordo. O Protocolo de Acordo<sup>4</sup> foi assinado pelo Provedor de Justiça e pelo Presidente do BEI em 9 de Julho de 2008. O objectivo do acordo consiste em melhorar a protecção dos interessados contra uma possível má administração no que se refere às actividades do BEI. O protocolo prevê o alargamento da protecção a intervenientes de países terceiros ou não residentes na UE, bem como a pessoas colectivas que não tenham sede social na UE (ver secção 4.1 *infra*). ■

O Provedor de Justiça pode também utilizar este poder para procurar resolver o que se afigure ser um problema sistémico das instituições. Foi o que fez nesta ocasião, em 2008:

### **Inquérito de iniciativa própria sobre o Sistema de Alerta Precoce**

O Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria sobre o «Sistema de Alerta Precoce» da Comissão Europeia. Este sistema de informação computadorizado estabelece listas de todas as empresas, ONG, associações ou outras partes que, segundo a Comissão, podem ameaçar os interesses financeiros da UE. Se bem que o Provedor de Justiça reconheça que é muito importante que a Comissão faça todos os esforços possíveis para proteger os interesses financeiros da UE, insiste em que todas as partes interessadas sejam tratadas equitativamente e no devido respeito pelo princípio jurídico fundamental da presunção de inocência.

O Provedor de Justiça convidou, portanto, a Comissão a fornecer informações pormenorizadas sobre o número de partes interessadas incluídas no Sistema de Alerta Precoce, bem como sobre a base jurídica das várias categorias de alerta do sistema. Convidou também a Comissão a clarificar a sua política de informação das partes interessadas e a explicar quais são os mecanismos disponíveis para contestar a colocação nas listas do sistema.

OI/3/2008/FOR ■

O seguinte inquérito de iniciativa própria foi encerrado em 2008:

### **Inquérito de iniciativa própria sobre o cumprimento dos prazos nos pagamentos efectuados pela Comissão**

Em Dezembro de 2007, o Provedor de Justiça abriu o seu segundo inquérito de iniciativa própria sobre o cumprimento dos prazos nos pagamentos efectuados pela Comissão, que revelou que os atrasos nos pagamentos continuavam a ser um problema grave. Elogiando embora a Comissão pelas medidas já tomadas para reduzir os atrasos nos pagamentos, o Provedor de Justiça convidava-a a introduzir novos melhoramentos, nomeadamente em relação aos contratantes mais vulneráveis, tais como cidadãos individuais e pequenas e

---

4. Protocolo de Acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Banco Europeu de Investimento relativo às informações sobre as políticas, as regras e os procedimentos do Banco, assim como ao tratamento das queixas, incluindo as de iniciativa de cidadãos de países terceiros e de não residentes na União Europeia, JO C 244 de 25.9.2008, p. 1.

médias empresas e organizações. O Provedor de Justiça anunciou que realizaria uma nova investigação em princípios de 2009.

OI/5/2007/GG ■

## 2.3 O mandato do Provedor de Justiça

O artigo 195.º do Tratado CE confere ao Provedor de Justiça poderes para receber queixas, apresentadas por qualquer cidadão da União ou por qualquer pessoa singular ou colectiva com residência ou sede social num Estado-Membro, respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições ou dos organismos comunitários, com excepção do Tribunal de Justiça e do Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais. Assim, as queixas não são abrangidas pelo seu mandato se:

- (i) não forem dirigidas contra uma instituição ou um organismo comunitário;
- (ii) forem dirigidas contra o Tribunal de Justiça ou o Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais;
- (iii) não se referirem a eventuais casos de má administração.

Cada um destes pontos será desenvolvido mais adiante.

### ■ Instituições e organismos da Comunidade

O mandato do Provedor de Justiça abrange as instituições e os organismos comunitários. O artigo 7.º do Tratado CE inclui uma lista das instituições, mas não existe qualquer definição ou lista taxativa dos organismos comunitários. Este conceito abrange organismos instituídos pelos Tratados, tais como o Comité Económico e Social Europeu e o Banco Central Europeu, bem como agências criadas por legislação, tais como a Agência Europeia do Ambiente e a Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas

**As queixas contra as autoridades públicas dos Estados-Membros não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu, mesmo que se refiram a questões que recaem no âmbito de aplicação do direito comunitário.**

Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia (FRONTEX).

As queixas contra as autoridades públicas dos Estados-Membros não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu, mesmo que se refiram a questões que recaem no âmbito de aplicação do direito comunitário. Contudo, muitas dessas queixas são abrangidas pelo mandato dos provedores de justiça nacionais e regionais que integram a Rede Europeia de Provedores de Justiça (ver secção 3.6 *infra*).

#### **Exemplos de queixas não dirigidas contra uma instituição ou organismo comunitário**

Um cidadão neerlandês queixou-se de que fora obrigado a pagar mensalmente o montante de 14 EUR para efectuar transferências electrónicas de fundos da sua conta num banco francês para a sua conta num banco neerlandês. Dado que a queixa era dirigida contra um banco francês, não era abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

O Provedor de Justiça informou o queixoso sobre o Regulamento (CE) n.º 2560/2001, destinado a eliminar as diferenças de preços entre os pagamentos transfronteiriços e os pagamentos nacionais. O Provedor de Justiça disponibilizou também a ligação ao sítio Web da Comissão Europeia sobre este assunto. Finalmente, informou o queixoso de que, na medida em que o caso poderia constituir uma violação do direito comunitário, poderia considerar a possibilidade de contactar directamente a Comissão.

Caso confidencial ■

Um queixoso contactou o Provedor de Justiça Europeu relativamente a problemas com os seus direitos de pensão no Liechtenstein. Esses problemas relacionavam-se com o facto de que residia na Áustria, embora trabalhasse no Liechtenstein. Alegava que o Governo do Liechtenstein violava a legislação comunitária relativa à aplicação dos regimes de segurança social aos trabalhadores assalariados e aos membros da sua família que se deslocam no interior da Comunidade.

Uma vez que a queixa não dizia respeito a uma instituição ou organismo comunitário, o Provedor de Justiça não tinha competências para a tratar. O queixoso foi aconselhado a apresentar uma queixa ao Órgão de Fiscalização da EFTA.

505/2008/TJ ■

Um queixoso contactou o Provedor de Justiça alegando que as sessões plenárias de Estrasburgo do Parlamento Europeu eram um desperdício de dinheiro e deviam cessar. O Provedor de Justiça explicou que a decisão sobre o local de realização das sessões plenárias compete exclusivamente aos Estados-Membros e observou que a Comissão das Petições do Parlamento Europeu poderia aceitar a reclamação do queixoso.

2759/2008/DH ■

## ■ Os tribunais no exercício das respectivas funções jurisdicionais

O Provedor de Justiça não pode investigar queixas dirigidas contra o Tribunal de Justiça ou o Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais. O caso que se segue ilustra este ponto.

### Queixa contra o Tribunal de Justiça no exercício das respectivas funções jurisdicionais

Um cidadão alemão queixou-se ao Provedor de Justiça, referindo um acórdão do TJE relativo à revogação do subsídio para aquisição de casa própria (*Eigenheimzulage*) na Alemanha. O TJE decidira que a Alemanha estava a infringir a legislação comunitária, ao excluir a possibilidade de este subsídio ser também concedido a pessoas tributadas integralmente na Alemanha, mas residentes noutro Estado-Membro. O queixoso contestava a forma como este acórdão estava a ser executado na Alemanha.

O queixoso parecia alegar que competia ao TJE incluir medidas de execução no seu acórdão. A queixa dizia assim respeito à actividade jurisdicional do TJE, não se enquadrando nas competências do Provedor de Justiça.

O queixoso foi informado de que podia contactar a Comissão das Petições do Parlamento Federal Alemão (*Bundestag*) ou apresentar uma queixa à Comissão Europeia (que tinha instaurado a acção contra a Alemanha no TJE).

376/2008/CD ■

## ■ Má administração

O Provedor de Justiça Europeu tem vindo sistematicamente a considerar que a má administração é um conceito amplo e que a boa administração implica, entre outros aspectos, o cumprimento das

**A má administração ocorre quando um organismo público não actua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado.**

regras e dos princípios jurídicos, incluindo os direitos fundamentais. No entanto, os princípios da boa administração vão ainda mais longe, exigindo não só que as instituições e os organismos comunitários respeitem as suas obrigações legais, mas também que tenham espírito de serviço e garantam que os cidadãos sejam tratados correctamente e gozem plenamente dos seus direitos. Sendo assim, a ilegalidade implica necessariamente má administração, mas a má administração não



implica automaticamente ilegalidade. O facto de o Provedor de Justiça detectar a existência de um caso de má administração não implica, necessariamente, que tenha havido comportamento ilegal susceptível de acção judicial<sup>5</sup>.

Em resposta a um pedido do Parlamento Europeu relativo a uma definição clara de má administração, o Provedor de Justiça forneceu a seguinte definição, no seu *Relatório Anual 1997*:

«A má administração ocorre quando um organismo público não actua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado.»

Em 1998, o Parlamento Europeu aprovou uma resolução que acolhe favoravelmente esta definição. A troca de correspondência entre o Provedor de Justiça e a Comissão durante o ano de 1999 deixou bem claro que esta instituição também concordava com a definição proposta.

Há limites para o conceito de má administração. Por exemplo, o Provedor de Justiça sempre considerou que o trabalho político do Parlamento Europeu não coloca questões de má administração. Portanto, as queixas contra as Comissões do Parlamento, tais como a Comissão das Petições, não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça.

### Queixas contra o trabalho político do Parlamento Europeu

Em 2008, dois deputados ao Parlamento Europeu apresentaram queixas separadas ao Provedor de Justiça sobre as sanções que lhes foram aplicadas na sequência das manifestações de protesto que tiveram lugar na sessão plenária de Dezembro de 2007 do Parlamento Europeu. Os queixosos contestavam:

- (i) os procedimentos estabelecidos nos artigos 147.º (sanções) e 148.º (vias de recurso interno) do Regimento do Parlamento;
- (ii) a aplicação do artigo 147.º aos acontecimentos que estiveram na origem das sanções. Segundo os queixosos, esses acontecimentos não recaíam no âmbito de aplicação do artigo 147.º. Criticavam também a conduta do Presidente do Parlamento na sessão plenária em causa;
- (iii) a validade das decisões tomadas pela Mesa do Parlamento sobre os recursos interpostos contra a decisão do Presidente de aplicar sanções.

O Provedor de Justiça considerou que a adopção do Regimento e a condução da sessão plenária são parte integrante do trabalho político do Parlamento. Além disso, se bem que certos tipos de decisões da Mesa sejam de carácter administrativo, a Mesa actua como um órgão político do Parlamento quando conhece de um recurso contra uma decisão do Presidente de aplicar uma sanção. Por consequência, as queixas não colocam uma questão de má administração que possa ser tratada pelo Provedor de Justiça.

1156/2008/CHM e 1176/2008/WP ■

A Carta dos Direitos Fundamentais, proclamada pela primeira vez em Dezembro de 2000 e novamente assinada e proclamada em 12 de Dezembro de 2007, antes da assinatura do Tratado de Lisboa

**É importante reconhecer que uma cultura de serviço aos cidadãos faz parte integrante da boa administração.**

em 13 de Dezembro de 2007, consagra o direito de boa administração como um direito fundamental de cidadania da União (artigo 41.º). É importante reconhecer que uma cultura de serviço aos cidadãos faz parte integrante da boa administração, não devendo ser confundida com uma cultura baseada na culpa e que suscita atitudes defensivas. Note-se, neste contexto, que os inquéritos do Provedor de Justiça não constituem um processo disciplinar nem pré-disciplinar.

A estratégia do Provedor de Justiça de promoção de uma cultura de serviço não só inclui várias iniciativas proactivas, como se estende também ao tratamento das queixas. Um aspecto importante dessa cultura é a necessidade de reconhecer os erros quando eles ocorrem e de corrigir a situação,

5. Ver, neste contexto, o acórdão do Tribunal de Primeira Instância de 28 de Outubro de 2004 nos processos apensos T-219/02 e T-337/02, *Herrera/Comissão*, n.º 101, e de 4 de Outubro de 2006 no processo T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Comissão*, n.º 128.

se possível. Um pedido de desculpas imediato pode resolver a questão rapidamente, ou pelo menos evitar que o Provedor de Justiça tenha de fazer uma crítica formal à instituição em causa.

### **A Europol apresenta um pedido de desculpas num caso de acesso a documentos**

Um jornalista dinamarquês queixou-se ao Provedor de Justiça, alegando que no seu caso a Europol não aplicara correctamente as suas normas de acesso aos documentos. A Europol apresentou as suas desculpas pelos inconvenientes que poderiam ter sido causados pelo facto de não ter respondido dentro dos prazos estipulados, declarando que assumia a responsabilidade total pelo atraso. Além disso, forneceu garantias de que os pedidos de acesso futuros seriam tratados sem demoras.

111/2008/TS ■

Nos casos mais complexos em que o Provedor de Justiça detecte a existência de um acto de má administração, o Provedor tenta, se possível, promover uma «solução amigável» que seja aceitável

**O Provedor tenta, se possível, promover uma «solução amigável» que seja aceitável tanto para o queixoso, como para a instituição ou organismo em causa.**

tanto para o queixoso, como para a instituição ou organismo em causa. Importa referir, porém, que as disposições pertinentes do Estatuto (n.º 5 do artigo 3.º<sup>6</sup>) e as disposições de execução (n.º do artigo 6.º<sup>7</sup>) apenas são aplicáveis quando parece existir má administração e se afigura possível eliminá-la.

## ■ Código Europeu de Boa Conduta Administrativa

Em 6 de Setembro de 2001, o Parlamento Europeu aprovou um Código de Boa Conduta Administrativa que as instituições e os organismos da União Europeia, bem como os seus directores e funcionários, devem respeitar nas relações com o público. O código tem em conta os princípios de direito administrativo europeu constantes da jurisprudência dos tribunais europeus e inspira-se nos ordenamentos jurídicos nacionais. O Parlamento recomendou igualmente ao Provedor de Justiça a aplicação do Código de Boa Conduta Administrativa. Sendo assim, o Provedor de Justiça respeita as regras e os princípios incluídos no código sempre que analisa as queixas e conduz inquéritos por iniciativa própria.

O Provedor de Justiça congratula-se vivamente com a confirmação pelos directores das Agências da UE, na sua reunião de Lisboa de 24 de Outubro de 2008, de que aceitam todos o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa e estudarão a melhor forma de o divulgar (ver secção 4.1 *infra*).

## **2.4 Admissibilidade e fundamentos para a abertura de inquéritos**

Qualquer queixa deve preencher outros critérios de admissibilidade para que o Provedor de Justiça possa abrir um inquérito. Os critérios fixados nos artigos pertinentes do Estatuto determinam que:

1. o autor e o objecto da queixa devem ser identificados (n.º 3 do artigo 2.º do Estatuto);
2. o Provedor de Justiça não pode intervir em processos instaurados perante um órgão judicial nem pôr em causa o bom fundamento das decisões judiciais (n.º 3 do artigo 1.º do Estatuto);

6. «Na medida do possível, o Provedor de Justiça procurará encontrar, juntamente com a instituição ou organismo em causa, uma solução susceptível de eliminar os casos de má administração e de dar satisfação à queixa apresentada.»

7. «Quando o Provedor de Justiça considere que houve má administração, coopera, tanto quanto possível, com a instituição em causa no sentido de alcançar uma solução amigável para eliminar o caso de má administração e dar satisfação ao queixoso.»

3. a queixa deve ser apresentada no prazo de dois anos a contar da data em que os factos que a justificam tenham chegado ao conhecimento do queixoso (n.º 4 do artigo 2.º do Estatuto);
4. a queixa deve ser precedida das diligências administrativas necessárias junto das instituições ou dos organismos em causa (n.º 4 do artigo 2.º do Estatuto); e
5. em matéria de relações de trabalho entre instituições e organismos comunitários e os seus funcionários ou outros agentes, só poderão ser apresentadas queixas quando tiverem sido esgotadas as possibilidades de recurso ou reclamação administrativa a nível interno (n.º 8 do artigo 2.º do Estatuto).

### **Queixa que não foi precedida das diligências administrativas necessárias**

Um queixoso contactou o Provedor de Justiça para informar que estavam a ser efectuados pelas autoridades neerlandesas controlos periódicos da fronteira em Vetschau, na fronteira entre a Alemanha e os Países Baixos. Afirmou que estes controlos eram efectuados regularmente na hora de ponta, criando grandes estrangulamentos de tráfego. Alegava que os controlos em causa desrespeitavam deliberadamente os acordos de Schengen e que nos Países Baixos a aplicação destes acordos não era devidamente fiscalizada. Dado que a Comissão Europeia é o organismo responsável pelo controlo da aplicação dos acordos de Schengen, considerou-se que a queixa era dirigida contra a Comissão.

Atendendo a que o queixoso não parecia ter contactado ainda a Comissão, a queixa foi considerada inadmissível por inexistência das necessárias diligências administrativas prévias. O queixoso foi informado de que caso a Comissão, depois de ter sido contactada, não respondesse dentro de um prazo razoável ou a sua resposta não fosse satisfatória, poderia apresentar uma nova queixa ao Provedor de Justiça.

817/2008/BEH ■

O artigo 195.º do Tratado CE estabelece que o Provedor de Justiça «procederá aos inquéritos que considere justificados». Para não criar nos queixosos expectativas injustificadas e para garantir uma

**Para não criar nos queixosos expectativas injustificadas e para garantir uma utilização óptima dos recursos, todas as queixas admissíveis são atentamente analisadas, para verificar se há perspectivas razoáveis de que um inquérito produza resultados úteis.**

utilização óptima dos recursos, todas as queixas admissíveis são atentamente analisadas, para verificar se há perspectivas razoáveis de que um inquérito produza resultados úteis. Caso contrário, o Provedor de Justiça encerra o caso, por não existirem fundamentos suficientes para a instauração de um inquérito. O Provedor de Justiça considera igualmente que, se uma queixa tiver sido já

apreciada, como petição, pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu, não existirão, em regra, fundamentos para a instauração de um inquérito pelo Provedor de Justiça, a menos que sejam apresentadas novas provas. É importante observar que 44 % de todos os casos admissíveis tratados em 2008 não apresentavam fundamentos para a instauração de um inquérito.

### **Queixa sem fundamentos para a instauração de um inquérito**

Um cidadão grego apresentou uma queixa sobre o que classificou como um comportamento «inaceitável» de um indivíduo que trabalhava para uma empresa de segurança da Representação da Comissão na Grécia. Queria saber o nome do funcionário e se tinham sido tomadas todas as medidas necessárias para que essa pessoa de futuro tivesse um comportamento correcto e para lhe explicar que o seu comportamento tinha produzido uma impressão muito negativa dos serviços da Comissão.

A Representação respondeu ao queixoso apresentando desculpas pelo comportamento do funcionário em causa, oferecendo se para ajudar o queixoso na sua diligência inicial e manifestando o desejo de que esse lamentável incidente não tivesse afectado os sentimentos do queixoso para com a União Europeia. O Provedor de Justiça concluiu que a

Comissão tinha tomado as medidas adequadas e que não havia fundamentos suficientes para instaurar um inquérito.

87/2008/VAV ■

## 2.5 Procedimentos do Provedor de Justiça

Todas as queixas enviadas ao Provedor de Justiça são registadas e a sua recepção é acusada, geralmente no prazo de uma semana. A carta de aviso de recepção informa o queixoso sobre o procedimento e inclui um número de referência, assim como o nome e o número de telefone da pessoa responsável pela sua queixa.

A queixa é analisada a fim de determinar a abertura de um inquérito e o queixoso é informado dos resultados desta análise, em regra no prazo de um mês. Se não for aberto um inquérito, o queixoso é informado dos motivos que conduziram a esta decisão. Sempre que possível, a queixa é transferida, ou o queixoso é devidamente aconselhado sobre o organismo competente a que se deve dirigir.

No decurso do inquérito, o queixoso é informado de todos os trâmites. Caso o Provedor de Justiça decida encerrar o inquérito, comunica ao queixoso os resultados do inquérito e as suas conclusões. As decisões do Provedor de Justiça não são juridicamente vinculativas e não criam direitos ou obrigações legais, quer para o queixoso, quer para a instituição ou o organismo em causa.

### ■ Procedimentos de inquérito simplificados

Em alternativa à abertura de um inquérito sobre possível má administração e com o objectivo de resolver rapidamente o problema, o Provedor de Justiça pode recorrer a procedimentos informais e flexíveis, com o acordo e a cooperação da instituição ou organismo em causa.

Em 2008, 101 casos foram resolvidos depois de a intervenção do Provedor de Justiça ter permitido obter uma resposta rápida em casos relacionados com a falta de resposta a correspondência (ver secção 2.9 do *Relatório Anual 1998* para mais pormenores sobre o procedimento). Foi também utilizado o procedimento simplificado nos seguintes casos, incluídos nos casos exemplares do ano em curso:

#### →→→ A Comissão resolve de forma rápida e exemplar um diferendo relacionado com uma mensagem de correio electrónico

Um investigador apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, na sequência de um diferendo com uma funcionária da Comissão relacionado com uma mensagem de correio electrónico. O diferendo centrava-se no desejo do investigador de citar numa publicação académica a resposta da funcionária a uma série de questões críticas que lhe colocara por correio electrónico. A funcionária da Comissão opunha-se veementemente a essa divulgação. Após uma análise atenta da queixa, o Provedor de Justiça considerou que talvez fosse possível alcançar informalmente uma solução amigável. Tanto o queixoso, como a Comissão se mostraram dispostos a explorar essa possibilidade.

Ao fim de menos de um mês, o queixoso informou o Provedor de Justiça de que, na sequência de uma reunião com a Comissão, tinha sido alcançada uma solução satisfatória. O Provedor de Justiça encerrou o caso como tendo sido solucionado pela instituição, elogiando a forma rápida e exemplar como a Comissão tratara o assunto.

2672/2008/VL ■

### →→→ Informação prestada pela Secretaria do Tribunal de Justiça Europeu (TJE)

Uma cidadã austríaca enviou uma carta ao TJE em que declarava que queria processar a Áustria por violação do direito comunitário. A Secretaria do Tribunal informou-a de que o Tribunal só tinha competência para decidir essas acções se fossem intentadas pela Comissão ou por um Estado-Membro e aconselhou a queixosa a dirigir-se à Comissão. Esta contactou o Provedor de Justiça, queixando-se de que a Secretaria a não tinha informado sobre a quem se devia dirigir na Comissão.

Depois de os serviços do Provedor de Justiça terem contactado por telefone os serviços da Secretaria, estes enviaram à queixosa uma carta com informações mais detalhadas. Além disso, a Secretaria informou o Provedor de Justiça de que tinha incluído essas informações adicionais nas suas cartas modelo relacionadas com casos semelhantes.

2448/2008/WP ■

## ■ Abertura de um inquérito

Quando o Provedor de Justiça decide abrir um inquérito escrito, o primeiro passo consiste em enviar a queixa à instituição ou organismo visado, pedindo-lhe que envie um parecer ao Provedor de Justiça, em geral no prazo de três meses. Em 2004, o Parlamento Europeu e a Comissão aprovaram um novo prazo, mais curto, de dois meses para as queixas relativas à recusa de acesso a documentos.

## ■ Procedimento imparcial

O princípio do procedimento imparcial exige que a decisão do Provedor de Justiça sobre uma queixa não tenha em conta a informação contida nos documentos fornecidos quer pelo queixoso, quer pela instituição ou organismo comunitários, a menos que a outra parte tenha tido a oportunidade de consultar esses documentos e expor o seu ponto de vista.

Por conseguinte, o Provedor de Justiça envia o parecer da instituição ou do organismo comunitário ao queixoso, convidando-o a apresentar as suas observações. O mesmo procedimento deve ser seguido caso se proceda a inquéritos suplementares relativos à mesma queixa.

Nem o Tratado nem o Estatuto prevêm a possibilidade de recurso ou outra forma de contestação das decisões do Provedor de Justiça no que se refere ao tratamento dado à queixa ou ao seu resultado. No entanto, tal como todos os organismos e instituições comunitários, o Provedor de Justiça é também abrangido pelo disposto no artigo 228.º do Tratado CE, estando sujeito a acções por danos. Em princípio, é possível intentar uma acção nos tribunais comunitários com fundamento no alegado tratamento incorrecto de uma queixa por parte do Provedor de Justiça<sup>8</sup>.

## ■ Verificação dos documentos e audição de testemunhas

O n.º 2 do artigo 3.º do Estatuto do Provedor de Justiça prevê que as instituições e os organismos comunitários devem fornecer ao Provedor de Justiça as informações por este solicitadas e permitir-lhe o acesso à documentação pertinente. Na sequência da revisão de 2008 do Estatuto, as instituições e os organismos comunitários não poderão já recusar-se a fornecer estas informações por «motivos de sigilo devidamente justificados».

8. Ver, por exemplo, o processo T-412/05, *M/Provedor de Justiça Europeu*, acórdão de 24 de Setembro de 2008, ainda não publicado.

Os poderes do Provedor de Justiça para analisar documentos permitem-lhe verificar o carácter exaustivo e a exactidão das informações fornecidas pela instituição ou pelo organismo comunitário. Trata-se, portanto, de uma garantia importante, tanto para o queixoso como para o público, de que o Provedor de Justiça tem meios para proceder a uma investigação rigorosa e exaustiva. Em 2008, o poder do Provedor de Justiça de aceder a documentação institucional foi exercido em 16 processos.

O n.º 2 do artigo 3.º do Estatuto do Provedor de Justiça prevê igualmente que os funcionários e outros agentes das instituições e dos organismos comunitários têm o dever de testemunhar a pedido do Provedor de Justiça. Mais uma vez, na sequência da revisão de 2008 do Estatuto, os funcionários comunitários que prestam informações ao Provedor de Justiça já não necessitam de o fazer «em nome e sob ordens das suas administrações». Continuam, porém, a estar sujeitos às regras aplicáveis do Estatuto dos Funcionários das Comunidades Europeias, nomeadamente o dever de sigilo profissional. O poder de audição de testemunhas não foi utilizado em 2008.

O requisito de que o Provedor de Justiça mantenha a confidencialidade dos documentos e da informação foi clarificado e reforçado pela revisão do Estatuto. Tal como foi alterado, o Estatuto prevê que o acesso às informações ou documentos classificados, em particular aos documentos sensíveis na acepção do artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001<sup>9</sup>, deverá estar sujeito ao cumprimento das regras de segurança da instituição ou do organismo comunitário em causa; que as instituições ou organismos que transmitem as informações ou os documentos classificados deverão informar o Provedor de Justiça dessa classificação; que o Provedor de Justiça deverá acordar previamente com a instituição ou organismo em causa as regras de tratamento das informações ou documentos classificados e de outras informações cobertas pela obrigação de sigilo profissional.

## ■ Procedimento aberto

As queixas enviadas ao Provedor de Justiça são tratadas publicamente, a menos que o queixoso solicite confidencialidade.

O artigo 13.º das disposições de execução estabelece que o queixoso tem acesso ao processo do Provedor de Justiça relativo à sua queixa. O artigo 14.º determina o acesso público à documentação do Provedor de Justiça. A Decisão do Provedor de Justiça de 3 de Dezembro de 2008 que altera as disposições de execução inclui alterações dos artigos 13.º e 14.º destinadas a harmonizar as práticas do Provedor de Justiça com as novas realidades criadas pela alteração do seu Estatuto.

---

9. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.





# Queixas e inquéritos





**N**o 3.º CAPÍTULO é apresentada uma panorâmica das queixas e inquéritos tratados em 2008. Primeiro são examinadas as queixas analisadas, sendo depois apresentada uma panorâmica do trabalho efectuado no âmbito dos inquéritos que inclui os resultados obtidos e exemplos de casos. Seguem-se uma secção dedicada aos casos exemplares identificados pelo Provedor de Justiça e uma análise temática que abrange as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de 2008 do Provedor de Justiça. O capítulo termina com uma referência ao seguimento dado às queixas que não eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça.

### 3.1 Panorâmica das queixas analisadas

Em 2008, o Provedor de Justiça registou<sup>1</sup> 3 406 novas queixas, em comparação com 3 211 em 2007. Foram processadas<sup>2</sup> no total 3 346 queixas, em comparação com 3 265 em 2007. Do total de queixas processadas, 24 % (802 queixas) eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

No total, foram abertos 293 novos inquéritos ao longo do ano, com base nas queixas. O Provedor de Justiça deu também início a três inquéritos de iniciativa própria (em comparação com 303 e 6, respectivamente, em 2007).

#### Quadro 3.1: Casos tratados em 2008

<b>Queixas registadas</b>	<b>3 406</b>
<b>Queixas processadas</b>	<b>3 346</b>
<b>Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu</b>	<b>802</b>
Das quais:	<b>281</b> inadmissíveis <b>228</b> admissíveis mas sem fundamentos para abrir um inquérito <b>293</b> inquéritos abertos com base nas queixas
<b>Inquéritos abertos com base nas queixas</b>	<b>293</b>
<b>Inquéritos de iniciativa própria abertos</b>	<b>3</b>
<b>Inquéritos encerrados</b>	<b>355</b>
Dos quais:	<b>144</b> de 2008 <b>102</b> de 2007 <b>109</b> de anos anteriores

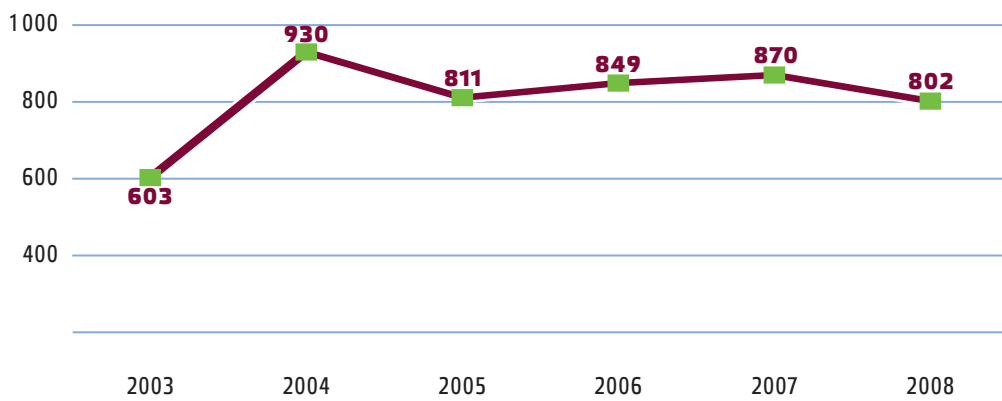
1. A partir deste ano será utilizada no Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu a categoria estatística «queixas registadas» em vez de «queixas recebidas», para estabelecer uma distinção entre as queixas efectivamente registadas durante o ano civil e as que foram recebidas no mesmo período mas só foram registadas no ano seguinte.

2. A categoria estatística «processado» significa que foi efectuada a análise destinada a determinar se a queixa (i) é abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça, (ii) satisfaz os critérios de admissibilidade e (iii) apresenta fundamentos para a instauração de um inquérito. Devido ao tempo necessário para este processamento, o número de queixas «processadas» num determinado ano é diferente do número de queixas «registadas» no mesmo ano.

Em 2008, o Provedor de Justiça encerrou um número recorde de inquéritos (355) (em comparação com 351 em 2007). Deste total, 144 tinham sido registados em 2008, ao passo que 102 datavam de 2007 e 109 de anos anteriores.

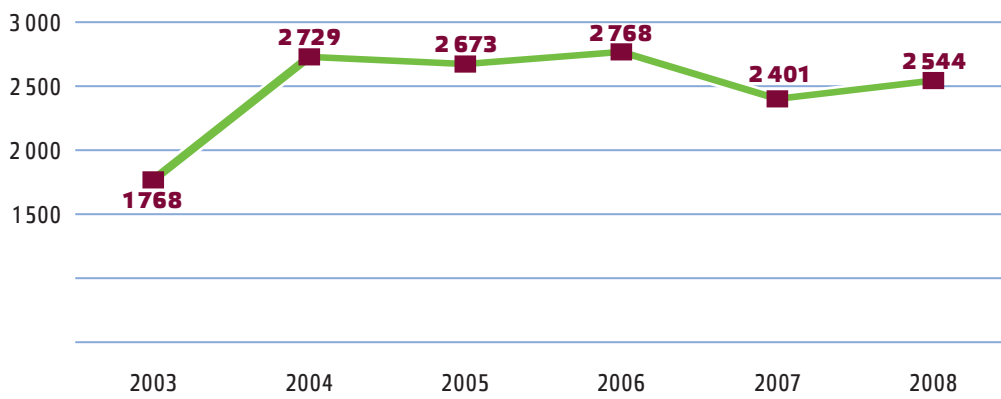
Como o revela a figura 3.1<sup>3</sup>, o número de queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça aumentou ao longo destes cinco anos de um mínimo de 603, em 2003, para 802, em 2008. Esse número atingiu um valor máximo em 2004, com 930, tendo sido atingido em 2007 o segundo valor mais alto, com 870.

**Figura 3.1: Número de queixas abrangidas pelo mandato em 2003-2008**



Como o indica a figura 3.2<sup>4</sup>, o número de queixas não abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça aumentou para 2 544 em 2008, em comparação com 2 401 em 2007. Esse número continua a ser inferior aos níveis mais elevados de 2 729, 2 673 e 2 768 atingidos em 2004, 2005 e 2006, respectivamente.

**Figura 3.2: Número de queixas não abrangidas pelo mandato em 2003-2008**



De um modo geral, o número de queixas de 2008 confirma uma tendência geral de estabilização das queixas aos níveis historicamente elevados atingidos após o alargamento de 2004 da União.

3. Observe-se que, em 2005, 335 queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça diziam respeito ao mesmo assunto. Para estabelecer uma comparação mais exacta ao longo dos anos, estas queixas foram contabilizadas separadamente na figura 3.1 apenas até à décima primeira queixa, inclusive.

4. Observe-se que, em 2006, 281 queixas que não eram abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça diziam respeito ao mesmo assunto. Para estabelecer uma comparação mais exacta ao longo dos anos, estas queixas foram contabilizadas separadamente na figura 3.1 apenas até à décima-primeira queixa, inclusive.

No quadro 3.2 é apresentada uma panorâmica da origem geográfica das queixas registadas em 2008. A Alemanha, o país mais populoso da União Europeia, foi também o que apresentou maior número de queixas, seguido pela Espanha, a Polónia e a França. Porém, relativamente à dimensão da respectiva população, o maior número de queixas proveio de Malta, do Luxemburgo, de Chipre e da Bélgica.

### Quadro 3.2: Origem geográfica das queixas registadas em 2008

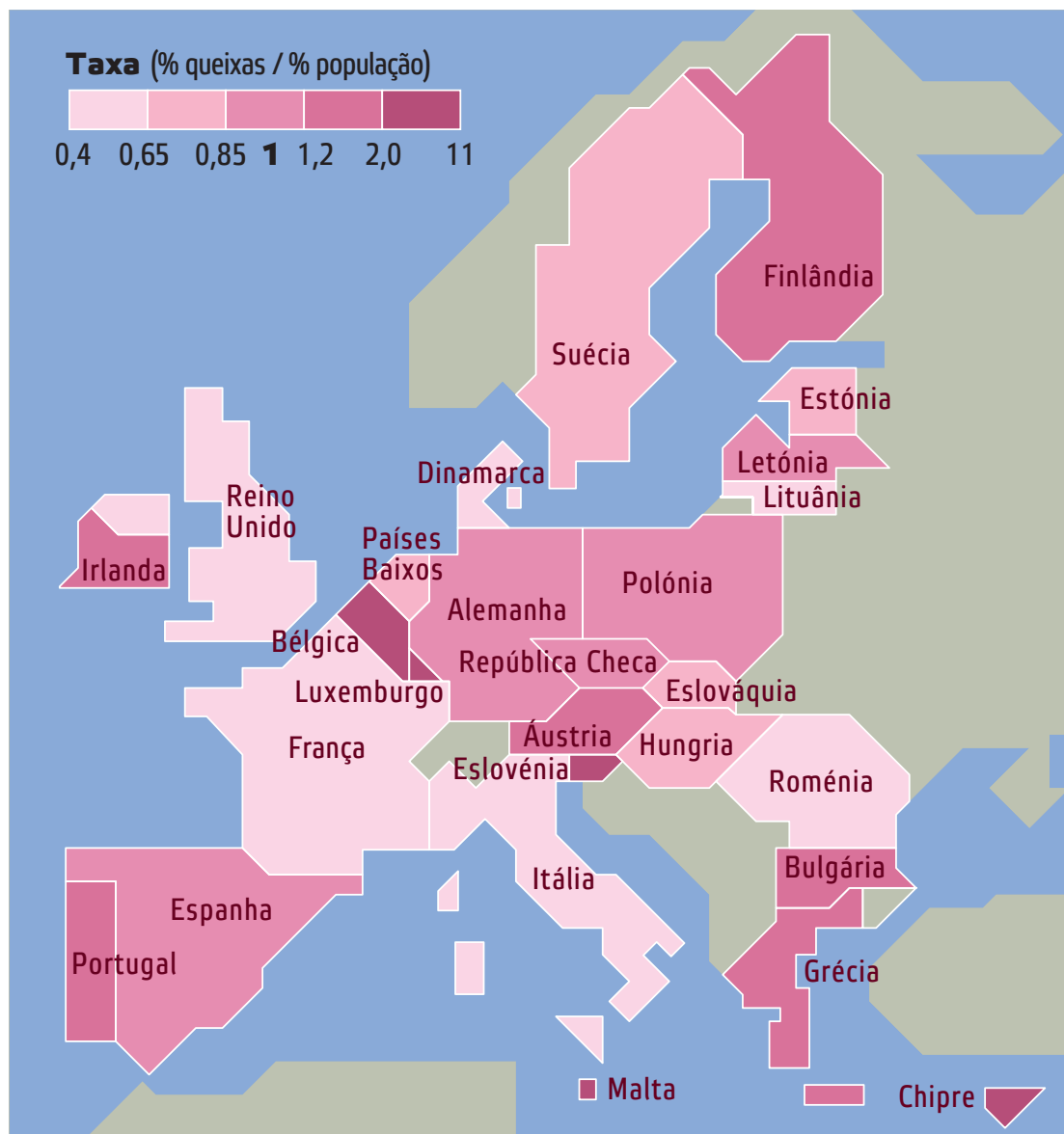
País	Número de queixas	% de queixas	% da população da UE	Taxa
<b>Malta</b>	36	1,1	0,1	11,0
<b>Luxemburgo</b>	33	1,0	0,1	10,0
<b>Chipre</b>	35	1,0	0,2	5,0
<b>Bélgica</b>	229	6,7	2,1	3,2
<b>Eslovénia</b>	41	1,2	0,4	3,0
<b>Áustria</b>	108	3,2	1,7	1,9
<b>Irlanda</b>	45	1,3	0,9	1,4
<b>Grécia</b>	110	3,2	2,3	1,4
<b>Bulgária</b>	74	2,2	1,6	1,4
<b>Portugal</b>	95	2,8	2,1	1,3
<b>Finlândia</b>	49	1,4	1,1	1,3
<b>Espanha</b>	352	10,3	9,0	1,1
<b>Polónia</b>	270	7,9	7,7	1,0
<b>Letónia</b>	18	0,5	0,5	1,0
<b>Alemanha</b>	546	16,0	16,6	1,0
<b>República Checa</b>	66	1,9	2,1	0,9
<b>Suécia</b>	52	1,5	1,8	0,8
<b>Eslováquia</b>	29	0,9	1,1	0,8
<b>Hungria</b>	46	1,4	2,0	0,7
<b>Países Baixos</b>	78	2,3	3,3	0,7
<b>Estónia</b>	7	0,2	0,3	0,7
<b>Dinamarca</b>	23	0,7	1,1	0,6
<b>Roménia</b>	97	2,8	4,4	0,6
<b>França</b>	240	7,0	12,8	0,5
<b>Itália</b>	219	6,4	11,9	0,5
<b>Reino Unido</b>	197	5,8	12,3	0,5
<b>Lituânia</b>	11	0,3	0,7	0,4
<b>Outros</b>	221	6,5		
<b>Desconhecido</b>	79	2,3		

NOTA A taxa de queixas foi calculada dividindo a percentagem das queixas totais de cada um dos Estados-Membros pela sua percentagem da população total da UE. Quando essa taxa é superior a 1,0, isso indica que o país em questão apresentou maior número de queixas ao Provedor de Justiça do que o que seria de esperar com base na dimensão da sua população. Todas as percentagens do quadro foram arredondadas para uma décima.

Em 2008, 12 Estados-Membros apresentaram maior número de queixas do que o que seria de esperar com base na dimensão da sua população, 12 apresentaram um número inferior e três apresentaram um número de queixas que reflectia a dimensão das respectivas populações.

No mapa *infra* é apresentada uma ilustração gráfica da probabilidade de as populações dos diferentes Estados-Membros apresentarem uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu. Baseia-se na taxa entre o número de queixas dos diferentes Estados-Membros e a dimensão da respectiva população (ver *supra* a explicação de como essa taxa é calculada).

### Origem geográfica das queixas registadas em 2008



As queixas podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das 23 línguas oficiais do Tratado<sup>5</sup>. Na sequência de um acordo entre o Provedor de Justiça Europeu

**As queixas podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das 23 línguas oficiais do Tratado.**

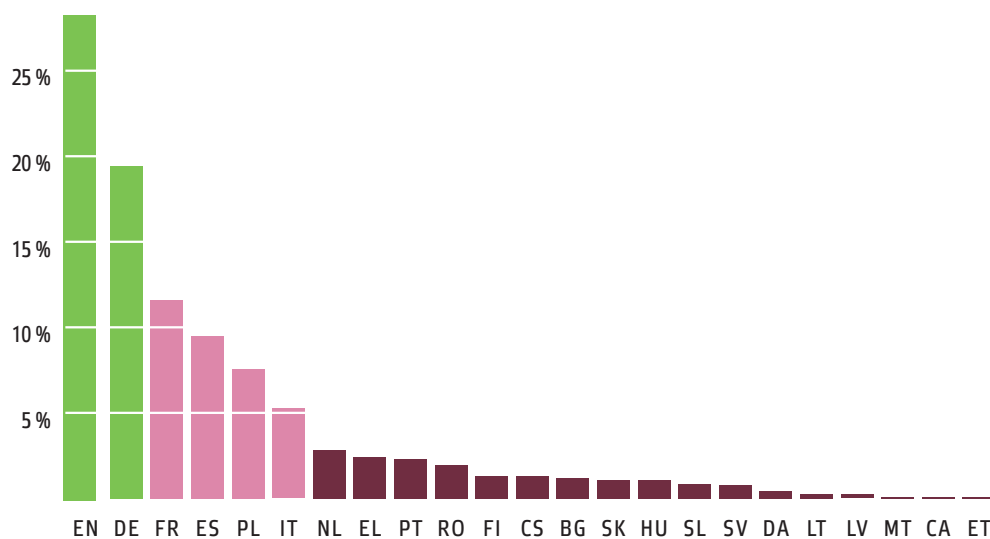
e o Governo espanhol assinado em Novembro de 2006, os cidadãos podem também apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das línguas co-oficiais de Espanha (catalão/valenciano, galego e basco)<sup>6</sup>. Como o indica a figura 3.3, em 2008 a maior parte dos queixosos optaram por apresentar a sua queixa ao Provedor de Justiça em inglês, seguindo-se

5. Alemão, búlgaro, checo, dinamarquês, eslovaco, esloveno, espanhol, estónio, finlandês, francês, grego, húngaro, inglês, irlandês, italiano, letão, lituano, maltês, neerlandês, polaco, português, romeno e sueco.

6. Ao assinar este acordo, o Provedor de Justiça harmonizou a sua prática com as conclusões de Junho de 2005 do Conselho da UE, que prevêm a utilização dessas línguas para facilitar a comunicação dos cidadãos espanhóis com as instituições da UE.

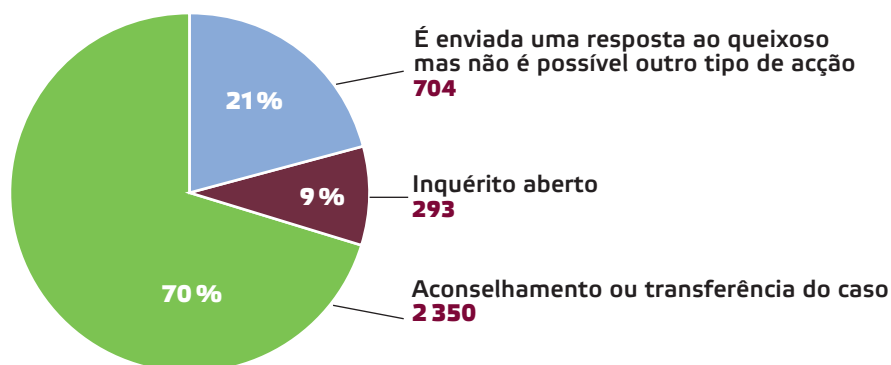
o alemão, o francês e o espanhol. Foi apresentado um pequeno número de queixas em letão, maltês, catalão e estónio.

**Figura 3.3: Distribuição linguística das queixas**



Como o revela a figura 3.4, em perto de 80 % dos casos o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa (9 % dos casos), a transferência desta para uma entidade competente ou aconselhando-o sobre a quem deveria recorrer (70 %). Na secção 3.6 *infra* é apresentada uma panorâmica dos casos que foram transferidos ou em que foi prestado aconselhamento ao queixoso. Em 21 % dos casos tratados em 2008 foi enviada uma resposta ao queixoso, mas o Provedor de Justiça considerou que não era possível tomar outras medidas. Em alguns casos isso deveu-se ao facto de o queixoso não ter identificado acerca de quem ou do quê se queria queixar.

**Figura 3.4: Tipo de acção do Provedor de Justiça Europeu após a recepção das queixas**

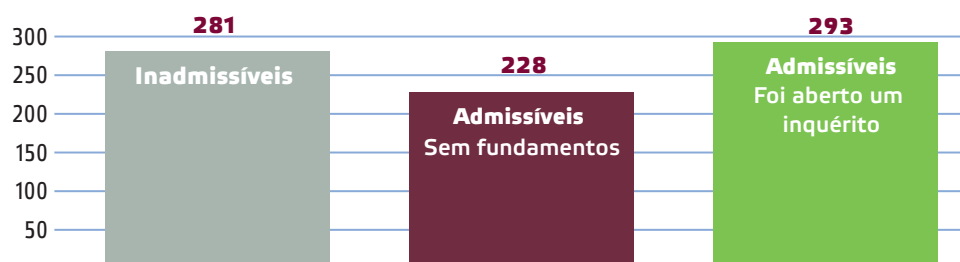


NOTA Inclui 158 queixas registadas perto do final de 2007 que foram processadas em 2008 e exclui 220 queixas registadas perto do final de 2008 que estavam ainda a ser processadas no fim do ano, para determinar o tipo de acção a tomar.

## 3.2 Análise dos inquéritos abertos<sup>7</sup>

Todas as queixas consideradas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça foram analisadas para determinar a respectiva admissibilidade. Das 802 queixas abrangidas pelo mandato, 281 foram consideradas inadmissíveis, ao passo que outras 228 que preenchiam os critérios de admissibilidade não tinham fundamentos para um inquérito.

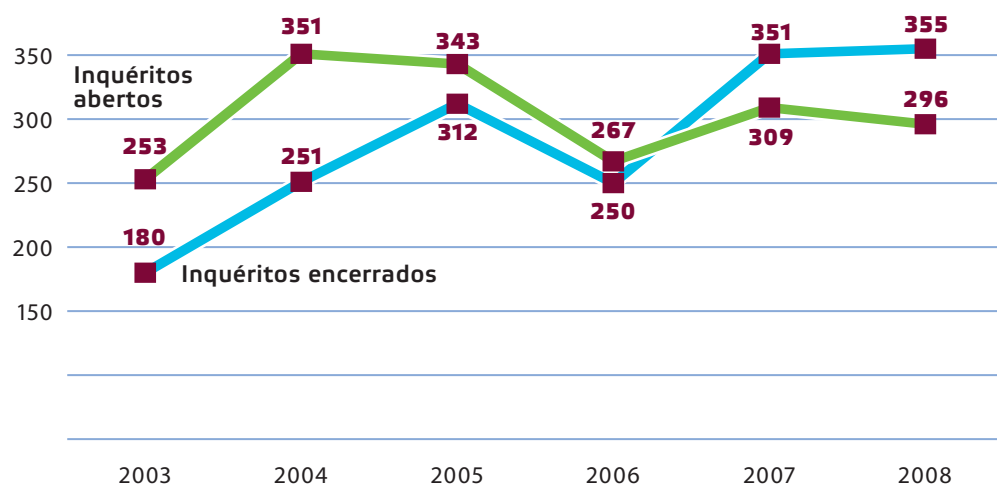
**Figura 3.5: Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu**



Durante o ano, foi aberto um total de 293 novos inquéritos, com base em queixas. O Provedor de Justiça deu também início a três inquéritos de iniciativa própria.

Como o revela a figura 3.6, o número de inquéritos abertos em 2008 (296) é ligeiramente inferior ao de 2007 (309), 2005 (343) e 2004 (351), mas superior ao de 2006 (267) e 2003 (253). Os inquéritos encerrados serão analisados na secção 3.3 *infra*.

**Figura 3.6: Evolução do número de inquéritos**



7. Observe-se que a análise efectuada nesta secção se baseia no número de inquéritos abertos em 2008 e não, como em anos anteriores, no número total de inquéritos tratados durante o ano (ou seja, incluindo casos transportados de anos anteriores). Este novo método de cálculo estatístico proporcionará indicações mais exactas sobre as tendências em termos homólogos.

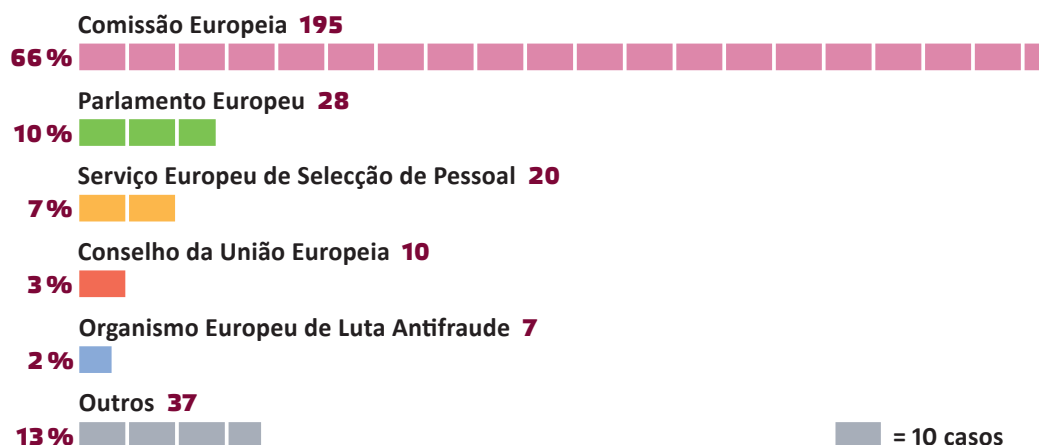
74 % das queixas que deram origem a inquéritos foram apresentadas por cidadãos individuais, ao passo que 26 % foram apresentadas por empresas e associações.

### Quadro 3.3: Proveniência das queixas que deram origem a inquéritos

<b>Empresas e associações</b>	<b>26 % (75)</b>
<b>Cidadãos individuais</b>	<b>74 % (218)</b>

A maior parte dos inquéritos abertos em 2008 pelo Provedor de Justiça visou a Comissão Europeia (66 %). Sendo a Comissão a principal instituição da Comunidade a tomar decisões com um impacto directo sobre os cidadãos, é lógico que esta instituição seja o alvo principal das suas queixas. As queixas visaram também a administração do Parlamento Europeu (10 %), o Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (7 %), o Conselho (3 %) e o Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) (2 %)<sup>8</sup>. Vinte outras instituições e organismos da UE foram alvo de outros 37 inquéritos<sup>9</sup>.

### Figura 3.7: Instituições e organismos submetidos a inquérito



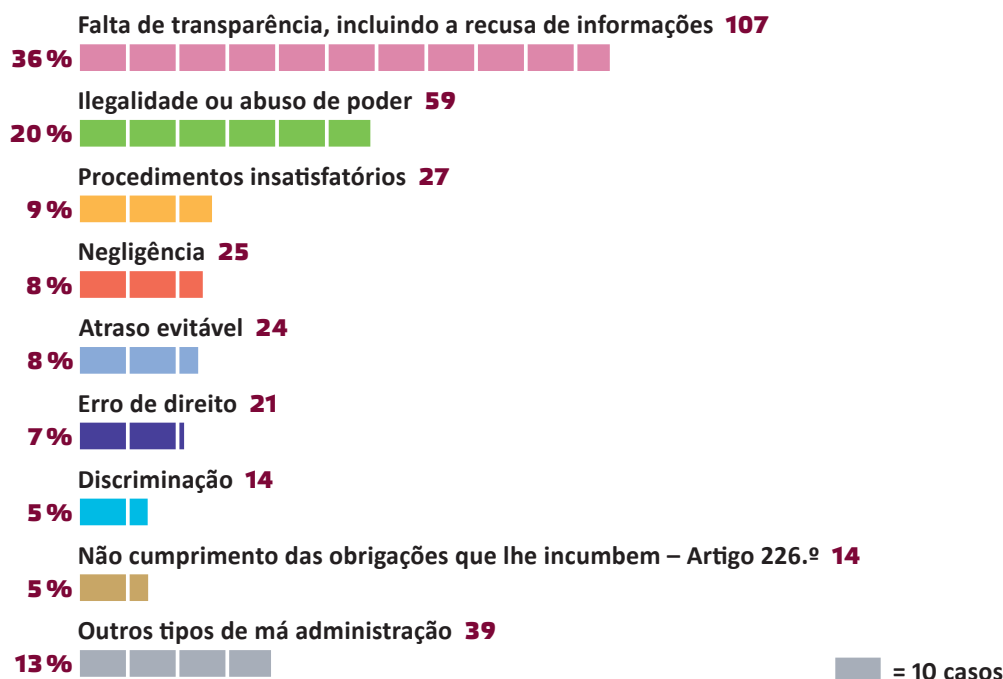
NOTA Num caso o mesmo inquérito dizia respeito a duas instituições. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

Os principais tipos de má administração alegada nos inquéritos abertos em 2008 eram os seguintes: falta de transparência, incluindo recusa de informação (36 % dos inquéritos), parcialidade ou abuso de poder (20 %), procedimentos insatisfatórios (9 %), negligência (8 %), atraso evitável (8 %), erro de direito (7 %), discriminação (5 %) e não cumprimento das obrigações que lhe incumbem, ou seja, falhas de desempenho da Comissão no seu papel de «guardiã do Tratado» face aos Estados-Membros (5 %).

8. Em termos de investigações potenciais do OLAF relativas ao Provedor de Justiça Europeu, observe-se que o Provedor de Justiça aderiu em Junho de 2008 ao Acordo Interinstitucional de 25 de Maio de 1999 em matéria de inquéritos internos do Organismo Europeu de Luta Antifraude. No mesmo dia, o Provedor de Justiça adoptou uma decisão relativa às condições e regras dos inquéritos internos em matéria de luta contra a fraude, a corrupção e todas as actividades ilegais lesivas dos interesses das Comunidades.

9. Banco Central Europeu (4 inquéritos), Agência Europeia dos Medicamentos (4), Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias (3), Comité das Regiões da União Europeia (3), Europol (3), Agência Executiva para a Educação, o Sector Audiovisual e a Cultura (3), Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (2), Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas (2), Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias (2), Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (1), Banco Europeu de Investimento (1), Comité Económico e Social das Comunidades Europeias (1), Agência Europeia para a Segurança da Aviação (1), Agência Europeia dos Produtos Químicos (1), Agência Europeia para a Reconstrução (1), Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (1), Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (1), Empresa Comum Europeia para o ITER e o Desenvolvimento da Energia de Fusão (1), Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação (1), Agência de Aproximação da Euratom (1).



**Figura 3.8: Tipos de má administração alegada**

NOTA Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de má administração alegados. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

### 3.3 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

Como o indica a figura 3.6 *supra*, em 2008 o Provedor de Justiça encerrou um número recorde de inquéritos (355), que representa perto do dobro do número de inquéritos encerrados em 2003. Deste total, 352 relacionavam-se com queixas e três eram inquéritos de iniciativa própria.

A maior parte dos inquéritos concluídos pelo Provedor de Justiça em 2008 foram encerrados no prazo de um ano (52 %). Mais de um terço (36 %) foram encerrados no prazo de três meses, o que

**Em 2008, o Provedor de Justiça encerrou um número recorde de inquéritos (355). A maior parte dos inquéritos concluídos pelo Provedor de Justiça em 2008 foram encerrados no prazo de um ano (52 %).**

inclui casos que o Provedor de Justiça pôde encerrar muito rapidamente, por exemplo, telefonando à instituição em causa para propor uma solução<sup>10</sup> (ver secção 2.5 *supra*). Perto de 70 % dos inquéritos foram encerrados no prazo de 18 meses, ao passo que os restantes casos foram mais demorados, devido à sua complexi-

dade ou a atrasos. Foram necessários em média 13 meses para encerrar os casos. O Provedor de Justiça propõe-se melhorar o desempenho da instituição em 2009, reduzindo o tempo necessário para encerrar os casos. No que a este ponto se refere, é importante observar que o trabalho suplementar decorrente do aumento significativo do número de queixas a partir de 2004 foi já terminado.

10. Estão também aqui incluídos casos em que o Provedor de Justiça teria efectuado um inquérito completo se o queixoso não tivesse retirado a queixa e casos em que o Provedor de Justiça não pôde avançar com o seu inquérito devido ao facto de o queixoso ter decidido ir para tribunal.

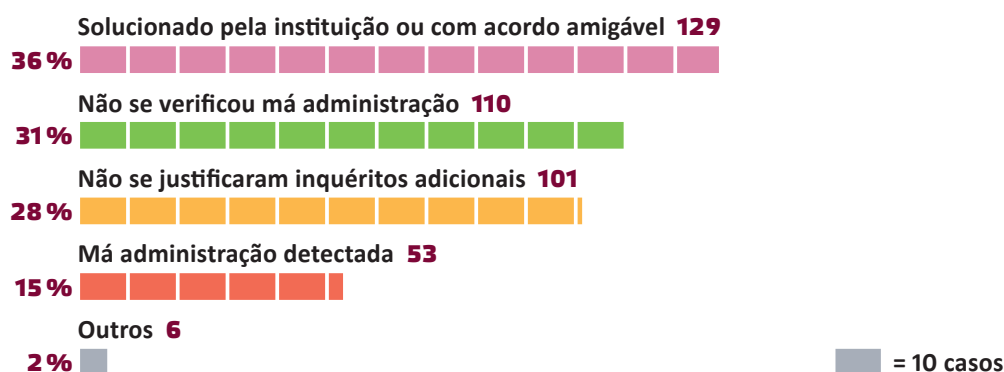
### Quadro 3.4: Casos encerrados em 2008 na sequência de inquéritos

<b>Duração média do inquérito</b>	<b>13 meses</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 3 meses</b>	<b>36 %</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 12 meses</b>	<b>52 %</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 18 meses</b>	<b>68 %</b>

NOTA Estes valores baseiam-se num mês de 30 dias. Observe-se que as percentagens representam valores cumulativos.

Como se pode ver na figura 3.9, foi alcançado rapidamente um resultado positivo para o queixoso em 129 casos encerrados em 2008 (36 % do total). Estes casos foram solucionados pela instituição ou foi acordada uma solução amigável. O valor comparável para 2007 foi de 134 casos. Noutros 101 casos, a questão foi clarificada de modo a tornar desnecessária a prossecução do inquérito, ao passo que em 110 casos o Provedor de Justiça concluiu pela inexistência de má administração. O Provedor de Justiça concluiu que tinha havido má administração em 53 casos, mas em oito desses casos conseguiu obter um resultado positivo para o queixoso, através da aceitação do projecto de recomendação dirigido à instituição em causa (ver figura 3.10). Estas conclusões são analisadas *infra* em mais pormenor<sup>11</sup>.

### Figura 3.9: Resultados dos inquéritos encerrados



NOTA Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

## ■ Inexistência de má administração

Em 2008, 110 casos foram encerrados devido a inexistência de má administração. Este resultado não é necessariamente negativo para o queixoso, que recebe, pelo menos, uma explicação cabal da instituição ou do organismo em causa relativamente à actuação objecto da queixa, obtendo também uma análise independente do caso efectuada pelo Provedor de Justiça. Por outro lado, essa conclusão constitui uma prova tangível de que a instituição ou organismo em causa agiu em conformidade com os princípios da boa administração.

### Irregularidades num concurso relativo a projectos de arquitectura na Áustria

Um arquitecto austríaco queixou-se ao Provedor de Justiça do tratamento dado pela Comissão à sua queixa por infracção. Na sua queixa à Comissão, o arquitecto alegava

11. A análise que se segue baseia-se em inquéritos encerrados em 2008. Se um inquérito abrangia mais de uma alegação ou queixa, podia conduzir a várias conclusões do Provedor de Justiça.

que a Áustria tinha violado a legislação comunitária relativa à adjudicação de contratos de serviços públicos em vários concursos para projectos de arquitectura. Apesar de ter confirmado que o direito comunitário tinha sido violado, a Comissão decidira não tomar quaisquer outras medidas, referindo uma alteração da legislação austríaca relativa à adjudicação de contratos que, no seu entender, assegurava que casos como este não voltariam a ocorrer no futuro. O Provedor de Justiça compreendeu a decepção do queixoso por a Comissão ter decidido não tomar quaisquer outras medidas, ao fim de quase cinco anos a tratar a questão. Contudo, recordou que, de acordo com a jurisprudência, cabia à Comissão a decisão de levar ou não a questão a tribunal, mesmo tendo sido determinado que houvera infracção. Concluiu que a justificação da Comissão era plausível e encerrou o caso com uma decisão de inexistência de má administração.

3570/2005/WP ■

## ■ 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 orga-

**Sempre que possível, o Provedor de Justiça tenta alcançar um resultado positivo que satisfaça tanto o queixoso, como a instituição visada pela queixa.**

nismos comunitários é essencial para que seja possível alcançar tais resultados, que contribuem para reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos e permitem evitar a necessidade de litígios dispendiosos e demorados.

Em 2008, 125 casos foram solucionados pela própria instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça<sup>12</sup>.

### **Resolução de um diferendo de pagamentos entre um instituto de investigação e a Comissão**

Em 2004, um instituto de investigação neerlandês assinou um acordo de subvenção com a Comissão relativo a um projecto de investigação sobre a gripe humana. Em Dezembro de 2006, o instituto recorreu ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão não tinha efectuado um pagamento parcial no montante de 288 000 EUR. A Comissão alegou que não tinha efectuado esse pagamento porque o instituto não tinha apresentado um quadro orçamental adequado para o projecto. O Provedor de Justiça analisou os dossiês relevantes e constatou que a Comissão tinha enviado entretanto as explicações necessárias para que o instituto lhe enviasse esse quadro orçamental. A Comissão anunciou posteriormente que desbloquearia o pagamento final. O Provedor de Justiça elogiou a Comissão pelos seus esforços no sentido de prestar assistência ao instituto, observando que considerava que este tratamento dos queixosos constituía um exemplo de boa administração.

3794/2006/FOR ■

Quando num inquérito se detecta um caso de má administração, procura-se, sempre que possível, obter uma solução amigável. Foram encerrados quatro casos ao longo do ano por ter sido alcan-

**Quando num inquérito se detecta um caso de má administração, procura-se, sempre que possível, obter uma solução amigável.**

çada uma solução amigável. No final de 2008, estavam ainda a ser analisadas 25 propostas de solução amigável.

12. Tal como foi referido no capítulo 2, em 101 desses casos a intervenção do Provedor de Justiça permitiu obter uma resposta rápida em casos relacionados com a falta de resposta a correspondência.

### Provedor de Justiça obtém uma solução amigável com a Comissão num caso de auxílio estatal italiano

Em 1993, uma companhia de navegação italiana apresentou uma queixa à Comissão relativamente a um regime de auxílios estatais concedidos na Sardenha a companhias de navegação. Segundo a queixosa, o regime de auxílios era discriminatório em relação a companhias estabelecidas na Sardenha mas cuja sede principal se situava noutro local. Em 1997, a Comissão concluiu que o regime de auxílios constituía um auxílio estatal ilegal e que, portanto, era incompatível com o mercado comum. Em 2000, o Tribunal de Justiça Europeu anulou a decisão da Comissão por razões processuais. Porém, a Comissão não adoptou uma nova decisão. A companhia italiana apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça considerou que o longo atraso constituía um caso de má administração e propôs uma solução amigável. Em Dezembro de 2007, o queixoso informou o Provedor de Justiça de que a Comissão adoptara uma nova decisão.

2713/2006/IP (Confidencial) ■

Em alguns casos, a queixa pode ser resolvida ou pode ser obtida uma solução amigável se a instituição ou o organismo em causa

**Em alguns casos, a queixa pode ser resolvida ou pode ser obtida uma solução amigável se a instituição ou o organismo em causa propuserem uma indemnização ao queixoso.**

tuição ou o organismo em causa propuserem uma indemnização ao queixoso. Essa proposta é feita *ex gratia*, isto é, sem admissão de responsabilidade jurídica e sem criação de um precedente legal.

### →→→ O Conselho paga uma indemnização pelos inconvenientes causados

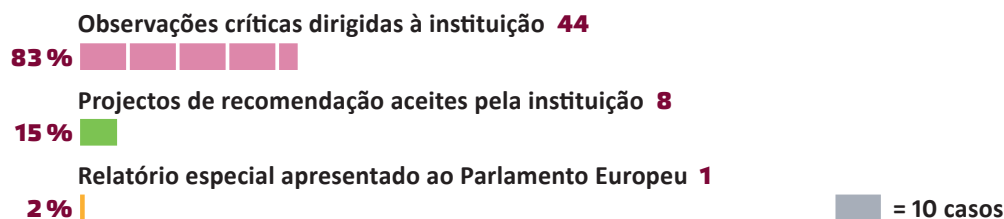
O Conselho aceitou efectuar um pagamento *ex gratia* de 1 000 EUR para compensar os inconvenientes e o stresse causados ao queixoso. O Conselho tinha proposto inicialmente ao queixoso um contrato de um ano, alterando depois as condições do contrato quando verificou que o queixoso completaria 65 anos durante esse período. Contudo, o Provedor de Justiça não concluiu pela existência de má administração relativamente à alegação de discriminação com base na idade formulada pelo queixoso.

1162/2007/FOR (Confidencial) ■

## ■ Existência de má administração

O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 15 % dos casos encerrados em 2008. 44 desses casos foram encerrados com observações críticas à instituição ou organismo em causa (55 casos em 2007). Oito casos foram encerrados quando a instituição em causa aceitou um projecto de recomendação emitido pelo Provedor de Justiça. Num caso em que a Comissão o não aceitou, o Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento Europeu. Estas conclusões são analisadas *infra* em mais pormenor.

### Figura 3.10: Inquéritos em que foi detectada má administração



## Observações críticas

Se não for possível alcançar uma solução amigável ou se a busca de uma solução desta natureza se revelar 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.

**Se não for possível alcançar uma solução amigável ou se a busca de uma solução desta natureza se revelar 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.**

tuição 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. O Provedor de Justiça pode também recorrer à observação crítica se entender que um projecto de

recomendação não surtiria efeitos práticos ou se não for apropriado apresentar um relatório especial ao Parlamento, caso a instituição ou organismo visado não aceite o projecto de recomendação.

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, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração.

### Restrição injustificada das línguas que podem ser utilizadas nas propostas

Uma associação alemã pretendia candidatar-se a um convite à apresentação de propostas da Comissão relativo à reabilitação de vítimas da tortura integrado no programa intitulado «Iniciativa Europeia para a Democracia e os Direitos Humanos». A ONG recorreu ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão insistia em que as candidaturas fossem apresentadas em inglês, francês ou espanhol. Alegou que a Comissão tinha obrigação jurídica de aceitar a utilização de qualquer uma das línguas oficiais da União Europeia em candidaturas apresentadas em resposta aos seus convites à apresentação de propostas. A Comissão alegou que a restrição das línguas a utilizar fora uma decisão tomada por razões pragmáticas. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica, concluindo que a insistência da Comissão em que fosse utilizado o inglês, o francês ou o espanhol nas candidaturas ao projecto constituía um caso de má administração.

259/2005/(PB)GG ■

### Elegibilidade duvidosa dos custos com pessoal num projecto agrícola

Uma universidade alemã que participara num projecto co-financiado pela Comissão recorreu ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão deveria ter recuperado os adiantamentos pagos a uma universidade espanhola que fora responsável inicialmente pela coordenação do projecto. O inquérito do Provedor de Justiça revelou que havia dúvidas razoáveis relativamente a custos com pessoal no montante de 38 000 EUR que deveriam ter induzido a Comissão a efectuar novos controlos. Dado que a Comissão se recusou a fazê-lo, o Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica em que afirmava que a instituição não tinha analisado de forma suficientemente correcta e exaustiva os argumentos do queixoso relativos aos custos com pessoal que tinham sido aceites.

576/2005/GG ■

### Alegada exclusão sistemática dos concursos relativos a publicações electrónicas

Uma empresa neerlandesa que desenvolveu software de navegação e recuperação para publicações electrónicas da UE apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça segundo a qual, na sequência de uma mudança de responsáveis do Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, os seus produtos passaram a ser sistematicamente excluídos dos processos de concurso. A empresa fez referência a quatro casos, que foram inves-

tigados pelo Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça concluiu que o SPOCE não tinha analisado correctamente o primeiro contrato e criticou também o SPOCE por ter excluído a possibilidade de prolongamento do segundo contrato com base em motivos claramente infundados e erróneos. Todavia, o Provedor de Justiça considerou que as provas que lhe foram apresentadas não lhe permitiam concluir que houvesse por parte do SPOCE uma tentativa sistemática de exclusão dos produtos da queixosa dos processos de concurso.

1128/2004/GG ■

### **Acesso público aos subsídios pagos aos deputados ao Parlamento Europeu**

Em 2005, o Parlamento recusou o pedido de um jornalista maltês de acesso a informações sobre os pagamentos efectuados pelo Parlamento aos cinco deputados malteses, alegando motivos de protecção de dados. O jornalista apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, argumentando que os contribuintes têm o direito de saber como os deputados gastam os recursos financeiros públicos. Após ter consultado a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD), que concordou com a posição do Provedor de Justiça, o Provedor de Justiça instou o Parlamento a revelar a informação solicitada, à luz do direito legal de acesso do público aos documentos. O Parlamento manteve a sua recusa, mas anunciou que iria publicar informação genérica sobre os subsídios pagos aos deputados no seu sítio Web e aludiu à possibilidade de reavaliar a situação em 2009. O Provedor de Justiça formulou uma observação crítica, lamentando que o Parlamento não cumprisse a legislação, tal como é interpretada pelo Tribunal de Primeira Instância. No entanto, congratulou-se com a decisão do Parlamento de informar melhor o público sobre os subsídios pagos aos deputados através do seu sítio Web.

3643/2005/(GK)WP ■

Em alguns casos, a única reclamação explícita ou implícita do queixoso é o reconhecimento público da existência de má administração. Nesses casos, uma observação crítica constitui uma

**Em alguns casos, a única reclamação explícita ou implícita do queixoso é o reconhecimento público da existência de má administração.**

solução adequada para o queixoso. Contudo, na perspectiva da melhoria das relações entre os cidadãos e as instituições da União, o reconhecimento da má administração e a apresentação de um pedido de desculpas pela instituição em causa será um resultado ainda melhor. Essa actuação demonstra também que a instituição sabe que procedeu mal e poderá evitar assim de futuro casos semelhantes de má administração.

É também com o objectivo de melhorar de futuro o desempenho das instituições da União Europeia que o Provedor de Justiça recorre crescentemente às observações complementares, quando identifica uma oportunidade de melhorar a qualidade da administração. O Provedor de Justiça formulou em 2008 observações complementares em 41 casos, no total, incluindo as seguintes:

### **Tratamento com atraso de uma queixa por infracção**

O Provedor de Justiça recebeu uma queixa de um indivíduo sobre o tratamento pela Comissão de uma queixa por infracção relacionada com a legislação espanhola relativa à tributação dos aumentos de capital. O Provedor de Justiça formulou uma observação crítica relativa ao facto de a Comissão não ter informado adequadamente o queixoso depois de ter decidido dar início a um procedimento formal por infracção. O Provedor de Justiça formulou também uma observação complementar contendo sugestões sobre possíveis melhorias de procedimentos que a Comissão poderia ter em consideração.

3737/2006/(BM)JMA ■

Com vista a assegurar que as instituições e organismos aprendam com os seus erros e a evitar de futuro os casos de má administração, o Provedor de Justiça publicou em 2008 no seu sítio Web dois estudos sobre o seguimento dado pelas instituições em causa a todas as observações críticas e

observações complementares formuladas em 2006 e 2007. Era também identificado nesses estudos um pequeno número de casos que poderiam servir de modelo às instituições para reagir da melhor forma às observações críticas e complementares, classificados como casos exemplares, que são resumidos *infra*. O Provedor de Justiça tenciona informar o público todos os anos sobre as suas conclusões relativas ao seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares.

### **Seguimento dado às observações críticas e complementares**

#### **→→→ Casos exemplares do estudo relativo a 2007**

Seis das acções de seguimento analisadas no estudo do Provedor de Justiça relativo a 2007 merecem especial atenção, na sua qualidade de casos exemplares. O **Parlamento Europeu** tomou várias iniciativas destinadas a aplicar melhor o princípio da igualdade de tratamento das candidatas a concursos em caso de gravidez ou parto recente (**3278/2004/ELB**). A **Comissão** tomou várias medidas construtivas, entre elas a criação de um serviço de consultoria, destinadas a assegurar que os cientistas do seu Centro Comum de Investigação recebam informações e aconselhamento adequado em matéria dos seus direitos e obrigações contratuais e da legislação nacional aplicável (**272/2005/DK**). A Comissão introduziu também novas regras destinadas a preencher uma lacuna da cobertura do seguro de saúde de ex-cônjuges de funcionários que sofram de doenças graves e aceitou publicar e distribuir uma brochura explicando as novas regras (**368/2005/BM**). O **Banco Central Europeu** reagiu às sugestões do Provedor de Justiça alterando as suas regras em matéria de adjudicação de contratos de modo a especificar a ponderação relativa atribuída a cada um dos critérios escolhidos para determinar a proposta economicamente mais vantajosa (**1137/2005/ID**). O **Banco Europeu de Investimento** clarificou as responsabilidades dos seus serviços operacionais no que se refere à documentação ambiental, concebeu novos procedimentos para os empréstimos-quadro, que incluem o acompanhamento ambiental efectuado pelos serviços do Banco, e deu numerosos exemplos concretos da sua relação construtiva com as ONG e outras organizações da sociedade civil (**1807/2006/MHZ**). O **Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias** reagiu de forma construtiva a críticas relativas a diferenças dos requisitos linguísticos nos concursos públicos subsequentes ao alargamento da União Europeia, decidindo aplicar um regime linguístico comum em futuros concursos em que a língua principal deveria ser uma das 10 línguas antigas ou uma das 11 novas línguas da UE (**3114/2005/MHZ**). ■

#### **→→→ Casos exemplares do estudo relativo a 2006**

O **Parlamento Europeu** introduziu um novo modelo de declaração de conflito de interesses que tem em consideração contactos anteriores com os proponentes ou actividades com eles relacionadas (**3732/2004/GG**). A **Comissão** tomou várias medidas construtivas destinadas a: (i) melhorar a comunicação com os candidatos a estágio (**2471/2005/BU**); e (ii) assegurar que as suas Delegações externas sejam convenientemente informadas sobre uma observação complementar relativa à obrigação da Comissão de assegurar que as Entidades Adjudicantes em processos de concurso delegados respeitem as suas obrigações em termos de elaboração e transmissão rápidas dos anúncios de adjudicação de contratos (**3706/2005/MHZ**). A Comissão reagiu também a uma observação crítica propondo uma indemnização a um queixoso, apesar de discordar da conclusão do Provedor de Justiça de existência de má administração (**495/2003/ELB**). Outros exemplos de boas práticas são as melhorias introduzidas pelo **Banco Europeu de Investimento** nas suas políticas e procedimentos em matéria de tratamento dos pedidos de acesso a informação e das queixas (**994/2004/IP** e **3501/2004/PB**) e a decisão da **Agência Europeia de Defesa** de alterar os seus procedimentos de recrutamento de modo a incluírem formulários de avaliação escrita dos candidatos individuais (**2044/2005/BM**). ■



## Projectos de recomendação

Nos casos em que é possível à 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. Nos termos do n.º 6 do artigo 3.º do Estatuto do Provedor de Justiça, a instituição ou o organismo em causa devem enviar-lhe um parecer circunstanciado no prazo de três meses. Em 2008, foram elaborados 23 projectos de recomendação. Além disso, foram tomadas decisões sobre quatro projectos de recomendação apresentados em 2007 e foram encerrados outros dois casos, na sequência de projectos de recomendação apresentados em 2004 e 2006. Oito casos foram encerrados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição (ver exemplo ilustrativo *infra*). Um caso levou à elaboração de um relatório especial endereçado ao Parlamento Europeu e dez casos foram encerrados com observações críticas. No final de 2008, estavam ainda em apreciação doze projectos de recomendação, incluindo dois de 2007 e dez de 2008.

### Alegada recusa de justiça pelo Conselho Superior das Escolas Europeias

Um advogado apresentou uma queixa contra a Comissão relativamente a duas decisões do Conselho Superior das Escolas Europeias aumentando as propinas da Escola do Luxemburgo. Alegou que tinha havido uma recusa de justiça por parte do Conselho Superior, porque fora recusado às Associações de Pais o direito de recorrer à Instância de Recurso contra as decisões do Conselho Superior relacionadas com as propinas. Na sequência do seu inquérito, o Provedor de Justiça convidou a Comissão, no contexto das suas funções no Conselho Superior, a apoiar o ponto de vista de que a jurisdição da Instância de Recurso abrange os recursos contra actos do Conselho Superior como o que estava em causa. A Comissão respondeu que tencionava solicitar ao Secretário Geral, numa das próximas reuniões do Conselho Superior, que fosse introduzida uma alteração do Estatuto das Escolas que autorizasse esses recursos.

2153/2004/MF ■

## Relatórios especiais

Quando uma instituição ou um organismo comunitário não responde satisfatoriamente a um projecto de recomendação, o Provedor de Justiça pode enviar um relatório especial ao Parlamento

**Quando uma instituição ou um organismo comunitário não responde satisfatoriamente a um projecto de recomendação, o Provedor de Justiça pode enviar um relatório especial ao Parlamento Europeu.**

Europeu. Este relatório pode incluir recomendações.

Tal como referido no *Relatório Anual 1998* do Provedor de Justiça Europeu, a possibilidade de apresentar um relatório especial ao Parlamento Europeu tem um valor inestimável para o exercício do cargo. O relatório especial ao Parlamento Europeu é o

último passo material ao alcance do Provedor de Justiça para solucionar um processo, uma vez que a aprovação de uma resolução e o exercício de poderes pelo Parlamento dependem do juízo político que esta instituição fizer da situação<sup>13</sup>. O Provedor de Justiça fornece, obviamente, todas as informações e a assistência solicitadas pelo Parlamento, na sequência de um relatório especial.

O Regimento do Parlamento Europeu confere à Comissão das Petições a responsabilidade pelas relações do Parlamento com o Provedor de Justiça. Numa reunião da Comissão das Petições realizada em 12 de Outubro de 2005, o Provedor de Justiça, em conformidade com o n.º 3 do artigo 195.º do Regimento do Parlamento, comprometeu-se a comparecer perante a comissão, a seu próprio pedido, sempre que apresente um relatório especial ao Parlamento.

O Provedor de Justiça apresentou ao Parlamento Europeu em 2008 um relatório especial que é resumido *infra*.

13. Para dar um exemplo, o Parlamento adoptou em 2008 uma resolução apoiando as conclusões do relatório especial do Provedor de Justiça no caso 1487/2005/GG, que dizia respeito ao regime linguístico dos sítios Web das Presidências do Conselho.



### Discriminação com base na idade de intérpretes *freelance*

Um intérprete *freelance* que era contratado há mais de 35 anos pelas instituições para conferências e reuniões específicas queixou-se ao Provedor de Justiça de que tinha deixado de receber propostas de trabalho desde que completara 65 anos. O Provedor de Justiça confirmou que essa actuação constituía uma discriminação com base na idade. Em resposta ao projecto de recomendação do Provedor de Justiça, o Parlamento aceitou alterar a sua prática (caso 186/2005/ELB). A Comissão, por outro lado, recusou-se a alterar a sua prática, mas não justificou adequadamente a razão para tratar os intérpretes com mais de 65 anos de forma diferente. Uma vez que este caso levantava uma importante questão de princípio, o Provedor apresentou um relatório especial ao Parlamento.

185/2005/ELB ■

## 3.4 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

Oito casos encerrados em 2008 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que foram designados como casos exemplares. Servem de modelo para as demais instituições e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça.

Oito casos encerrados em 2008 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que foram designados como casos exemplares. Servem de modelo para as demais instituições e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça.

quantos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça.

O Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeas (EPSO) aceitou revelar aos candidatos, a seu pedido, os critérios de avaliação utilizados nos processos de selecção, bem como a repartição das notas individuais. Fê-lo na sequência de um inquérito de iniciativa própria do Provedor de Justiça, que elogiou

o EPSO por adoptar uma abordagem tão transparente (OI/5/2005/PB). O Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) reagiu construtivamente a um pedido de acesso a documentos. Através da publicação de duas versões do relatório em causa, uma contendo os dados pessoais do queixoso e outra sem esses dados, cumpriu as normas comunitárias de acesso público aos documentos, adoptando simultaneamente uma abordagem centrada no cidadão (754/2007/BU). Também no que se refere ao acesso aos documentos e à informação, uma cidadã austríaca queixou-se ao Provedor de Justiça de que tinha recebido informação inadequada da Secretaria do Tribunal de Justiça Europeu. Após a intervenção do Provedor de Justiça, a Secretaria enviou à queixosa informações mais detalhadas e informou o Provedor de Justiça de que tinha incluído essas indicações adicionais na sua carta modelo para casos semelhantes (2448/2008/WP, ver também secção 2.5 *supra*).

O Provedor de Justiça elogiou a Comissão pela sua atitude construtiva em dois casos relativos a contratos. Num diferendo relacionado com o pagamento a uma empresa italiana de um projecto comunitário de abastecimento de água a pessoas deslocadas na Libéria, a Comissão adoptou uma atitude rigorosa e construtiva em todo o procedimento, aceitando inclusive os pagamentos suplementares relevantes identificados pelos seus próprios serviços e pela queixosa. Por consequência, a empresa italiana recebeu mais de 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). Num caso relativo a um instituto austríaco que assinara um contrato de investigação e desenvolvimento no domínio da engenharia química com a Comissão, a Comissão aceitou pagar 54 000 EUR, na sequência de um pedido do Provedor de Justiça no sentido de que reconsiderasse a sua recusa de pagar o montante em dívida porque não tinha recebido a tempo os mapas de custos (3784/2006/FOR). No caso 2672/2008/VL, o Provedor de Justiça utilizou um procedimento de inquérito simplificado e teve ocasião de observar que a Comissão reagiu positivamente, resolvendo de forma rápida e exemplar um contencioso administrativo entre um investigador universitário e uma funcionária da Comissão relacionado com uma mensagem de correio electrónico (ver também secção 2.5 *supra*).

Outros exemplos de melhores práticas incluem o caso 1162/2007/FOR, em que o Conselho aceitou conceder uma indemnização *ex gratia* de 1 000 EUR pelos inconvenientes e pelo stresse causados ao queixoso. O Conselho tinha proposto inicialmente ao queixoso um contrato de um ano,

alterando depois as condições do contrato quando verificou que o queixoso completaria 65 anos durante esse período. Finalmente, pelo terceiro ano consecutivo, é digna de elogio a reacção da **Agência Europeia de Segurança da Aviação** (AESA) a uma queixa para a qual foi chamada a sua atenção. No caso **893/2006/BU**, a AESA não só apresentou um pedido de desculpas por um erro cometido num processo de selecção, como também aceitou prestar ao queixoso as informações que este solicitara e comprometeu-se a agir da mesma forma em processos futuros.

### 3.5 **Análise temática dos inquéritos encerrados**

As decisões de encerramento dos casos normalmente são publicadas pelo Provedor de Justiça no seu sítio Web (<http://www.ombudsman.europa.eu>), em inglês e na língua do queixoso, caso

**Em 2008, o Provedor de Justiça adoptou um novo formato e uma nova estrutura para as suas decisões que, mantendo embora os factos essenciais e a respectiva análise, permite que os textos sejam mais curtos, de leitura mais fácil e, portanto, mais acessíveis.**

sejam diferentes. Em 2008, o Provedor de Justiça adoptou um novo formato e uma nova estrutura para as suas decisões que, mantendo embora os factos essenciais e a respectiva análise, permite que os textos sejam mais curtos, de leitura mais fácil e, portanto, mais acessíveis.

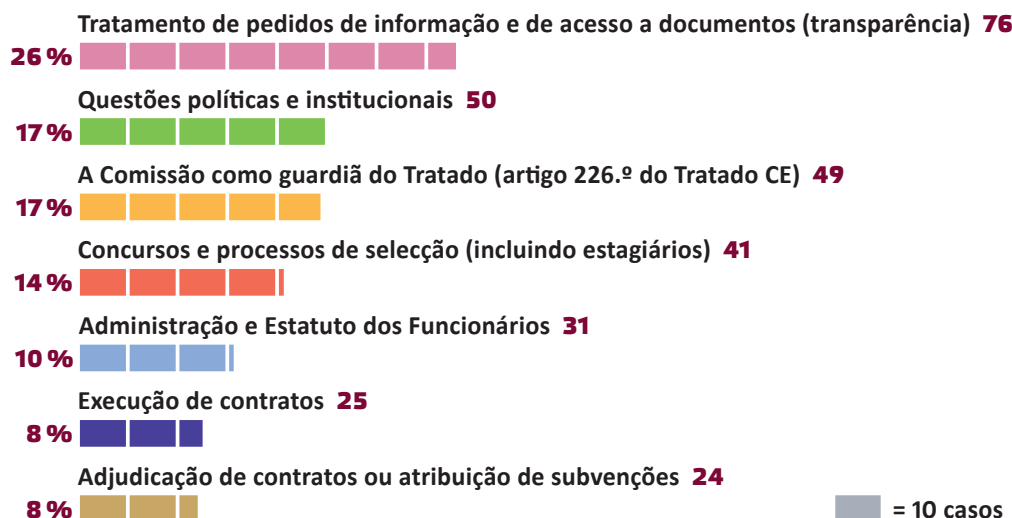
Os resumos de alguns casos seleccionados são publicados no sítio Web do Provedor de Justiça, nas 23 línguas oficiais da UE. Esses resumos reflectem a vasta gama de assuntos e de instituições e organismos comunitários abrangida pelo total de 355 decisões finais de encerramento de inquéritos em 2008, bem como os diferentes motivos para esse encerramento.

Nesta secção são analisadas as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de 2008 do Provedor de Justiça. Essas conclusões são organizadas em termos de classificação temática dos principais assuntos dos inquéritos, constituindo sete categorias principais:

- Transparência, acesso público e dados pessoais;
- A Comissão como guardião do Tratado;
- Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções;
- Execução de contratos;
- Administração e Estatuto dos Funcionários;
- Concursos e processos de selecção;
- Questões políticas, institucionais e outras.

Assinale-se que as categorias referidas não são estanques. Por exemplo, as questões de transparência e acesso público são muitas vezes suscitadas em queixas relativas a recrutamento ou ao papel da Comissão enquanto guardião do Tratado. Assinale-se também que as categorias não são enumeradas pela mesma ordem em que aparecem na figura 3.11<sup>14</sup>.

**14.** Na figura 3.11 é apresentada informação sobre todos os inquéritos *abertos* em 2008, com base no assunto, ao passo que na análise temática é apresentada uma panorâmica das conclusões mais significativas de uma selecção de casos *encerrados* em 2008. O gráfico é inserido nesta secção para dar ao leitor uma indicação do significado dos assuntos analisados, em termos do conjunto dos casos do Provedor de Justiça.

**Figura 3.11: Assunto dos inquéritos**

## ■ Transparência, acesso público e dados pessoais

Tal como foi referido na introdução ao presente relatório, o Provedor de Justiça age como guardião da transparência. Nesta secção são analisadas as decisões de 2008 do Provedor de Justiça sobre

**Tal como foi referido na introdução ao presente relatório, o Provedor de Justiça age como guardião da transparência.**

queixas relativas (i) ao acesso do público aos documentos, (ii) ao acesso do público à informação e (iii) à protecção de dados pessoais e ao direito de os titulares dos dados acederem à informação que lhes diz respeito.

### Acesso do público aos documentos

O artigo 1.º do Tratado da União Europeia prevê que as decisões devem ser tomadas «de uma forma tão aberta quanto possível» e o artigo 255.º do Tratado CE prevê o direito de acesso aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão. O exercício deste direito é regulado pelo Regulamento (CE) n.º 1049/2001<sup>15</sup>. Em 30 de Abril de 2008, a Comissão apresentou uma proposta<sup>16</sup> de alteração e substituição do regulamento n.º 1049/2001. No capítulo 4, *infra*, é feita referência à participação do Provedor de Justiça no debate público sobre a proposta da Comissão.

Na sequência de inquéritos de iniciativa própria do Provedor de Justiça de 1996 e 1999, muitas outras instituições e muitos organismos comunitários adoptaram também regulamentação em matéria de acesso a documentos.

O Regulamento n.º 1049/2001 prevê uma opção para o queixoso: intentar uma acção no Tribunal de Justiça para contestar a recusa, nos termos do artigo 230.º do Tratado CE, ou apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça. Em 2008, o Provedor de Justiça encerrou doze inquéritos resultantes da aplicação do Regulamento n.º 1049/2001, seis dos quais contra a Comissão, dois contra o Parlamento Europeu, dois contra o Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), um contra a Europol e um contra a Agência Europeia de Medicamentos (EMA).

Em cinco queixas estavam em causa alegados atrasos. A Comissão apresentou desculpas pelo atraso no tratamento de duas candidaturas. No caso **255/2007/PB**, explicou que o serviço em causa tinha muito trabalho porque estava a tratar da reforma do Regulamento n.º 1049/2001 e assegurou ao Provedor de Justiça que o serviço seria reorganizado e reforçado, através do recru-

15. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

16. COM(2008) 229 final.

tamento de pessoal suplementar. No caso **2420/2007/BEH**, a Comissão apresentou desculpas por não ter tomado uma decisão sobre o pedido confirmativo do queixoso. O queixoso aceitou a explicação da Comissão relativamente às razões pelas quais não podia dar acesso ao documento em causa. O Provedor de Justiça criticou a Comissão no caso **3208/2006/GG** por não ter criado um registo público exaustivo dos documentos que elabora ou recebe, tal como previsto no Regulamento n.º 1049/2001. Dado que esse registo deveria já existir desde 2002, o Provedor de Justiça convidou a Comissão a agir rapidamente e o Parlamento Europeu apoiou numa resolução a recomendação do Provedor de Justiça. O caso **1161/2007/TN** dizia respeito a pedidos dirigidos à Agência Europeia de Medicamentos (EMA). O Provedor de Justiça considerou que a distinção dos pedidos por categorias estabelecida pela EMA, classificando os como pedidos de acesso a documentos ou de acesso a informação, era razoável. Considerando embora que houvera um ligeiro atraso na resposta a dois pedidos de informação, o Provedor de Justiça concluiu que de modo geral não existira má administração. No caso **111/2008/TS**, tratado através de um procedimento de inquérito simplificado, a Europol apresentou desculpas pelo seu atraso no tratamento de um pedido e deu acesso ao documento solicitado.

No caso **2681/2007/PB**, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por ter negado a existência de um determinado documento no decurso de um inquérito anterior, tendo reconhecido posteriormente a existência do documento, depois de o queixoso ter recebido uma cópia proveniente de outra fonte. O Provedor de Justiça observou que a presunção de veracidade de uma afirmação factual da administração de que um determinado documento pedido não existe implica a estrita obrigação de garantir a exactidão dessas afirmações.

O Provedor de Justiça tratou seis queixas relativas a recusa de acesso. No caso **3824/2006/IP**, a Comissão aceitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça, que implicava a concessão de acesso aos documentos pedidos. A Comissão solucionou também o caso **1452/2007/PB** concedendo o acesso solicitado. No caso **3398/2006/PB**, o Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) aceitou conceder acesso parcial ao documento em questão.

Três casos relacionavam-se com o n.º 1, alínea b), do artigo 4.º<sup>17</sup> do Regulamento n.º 1049/2001. O Provedor de Justiça consultou a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) sobre estas queixas, em virtude do Memorando de Acordo assinado em 30 de Novembro de 2006.

No caso **152/2007/GG**, o OLAF recusou o pedido de acesso do queixoso a um documento relativo à prorrogação do destacamento de um funcionário público nacional para o OLAF. Com base no exame do documento, o Provedor de Justiça considerou que o acesso do público a todo o documento poderia efectiva e especificamente prejudicar a protecção da vida privada e da integridade das pessoas em causa. Dado que o queixoso deixou claro que não desejava dar seguimento à queixa, o Provedor de Justiça considerou que se não justificava a prossecução do inquérito.

Os outros dois casos diziam respeito a queixas contra o Parlamento Europeu relacionadas com pedidos que o Parlamento optou por tratar em conformidade com o Regulamento n.º 1049/2001. As decisões de encerramento dos dois casos foram tomadas no mesmo dia.

O caso **3643/2005/WP** dizia respeito ao acesso aos dados com as informações dos pagamentos efectuados pelo Parlamento aos seus cinco deputados malteses solicitado por um jornalista. O Parlamento recusou o pedido por motivos de protecção de dados. A AEPD considerou que, apesar de não poder ser negado aos deputados o direito à protecção da sua privacidade, a consideração fundamental devia ser a de que o público tinha o direito a ser informado sobre o comportamento dos deputados e, nomeadamente, sobre a utilização dos fundos públicos confiados aos deputados. O Provedor de Justiça formulou um projecto de recomendação de que a informação solicitada fosse revelada. O Parlamento aceitou apenas

---

17. «As instituições recusarão o acesso aos documentos cuja divulgação pudesse prejudicar a protecção: (...) (b) da vida privada e da integridade do indivíduo, nomeadamente nos termos da legislação comunitária relativa à protecção dos dados pessoais.»

uma parte do projecto de recomendação, recusando o restante com base numa interpretação jurídica da relação entre o Regulamento n.º 1049/2001 e o Regulamento n.º 45/2001<sup>18</sup> que o Provedor de Justiça considerou ser incompatível com o acórdão do Tribunal de Primeira Instância no processo *Bavarian Lager*<sup>19</sup>.

No caso **655/2006/ID**, o Parlamento recusou ao queixoso o acesso à lista dos membros do regime voluntário de pensão dos deputados ao Parlamento Europeu. O Provedor de Justiça concluiu a título preliminar pela existência de má administração e propôs uma solução amigável, que o Parlamento recusou. Uma vez que o Parlamento recusou em plenário uma proposta concreta de publicação da lista de nomes apresentada pela sua Comissão do Controlo Orçamental, o Provedor de Justiça encerrou o caso alegando que o Parlamento, ao agir assim, transformou o assunto numa questão de responsabilidade política, sendo pois responsável nessa matéria perante o eleitorado e não perante o Provedor de Justiça.

### Acesso público à informação

O Provedor de Justiça realizou nove inquéritos relativos a queixas alegando o não fornecimento de informações<sup>20</sup>. Em dois casos, o Provedor de Justiça concluiu que o Parlamento tinha fornecido efectivamente as informações solicitadas. Os outros sete casos foram encerrados porque as instituições e organismos em causa forneceram as informações em consequência do inquérito do Provedor de Justiça. Quatro desses casos diziam respeito à Comissão, um ao OLAF e dois ao Tribunal de Justiça. Quatro desses casos foram tratados utilizando um procedimento de inquérito simplificado.

### Protecção de dados

Além dos casos referidos *supra* relacionados com a aplicação do n.º 1, alínea (b), do artigo 4.º do Regulamento n.º 1049/2001, o Provedor de Justiça tomou três decisões sobre queixas que colocavam questões de protecção de dados.

No caso **1129/2007/MF**, a queixosa pediu à Comissão informações sobre a remuneração do seu ex-cônjuge (um funcionário da Comissão), para utilização num processo de divórcio. Apesar de se ter recusado a fornecer essas informações, citando razões de protecção de dados, a Comissão deixou claro que aceitaria o pedido de uma autoridade judicial competente para fornecer essas informações. O Provedor de Justiça considerou que a posição da Comissão era razoável.

Em conformidade com a disposição explícita do n.º 7 do artigo 2.º do seu Estatuto, o Provedor de Justiça encerrou o caso **2585/2006/BU**, em que o queixoso alegava que o Comité das Regiões estava a processar ilegalmente dados pessoais relativos às suas finanças privadas, depois de ele ter instaurado uma acção ao Comité. Porém, o inquérito permitiu que a AEPD clarificasse questões importantes relacionadas com o direito de acesso ao ficheiro pessoal de um indivíduo para rectificar dados inexactos ou incompletos.

➡➡➡ No caso **754/2007/BU**, o queixoso alegou que o OLAF lhe devia enviar o relatório final de uma investigação que abrisse com base em informações por ele fornecidas. O OLAF disponibilizou uma cópia do relatório final da qual retirara informações protegidas contra a divulgação ao abrigo do Regulamento n.º 1049/2001, que incluíam os dados pessoais do queixoso. O Provedor de Justiça considerou que o OLAF tinha agido correctamente, encerrou o caso e incluiu-o na sua lista de casos exemplares de 2008 ◀◀◀

18. Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro de 2000, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados, JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

19. Processo T-194/04 *Bavarian Lager/Comissão*, Colectânea 2007, p. II-4523.

20. Muitos outros casos de não fornecimento de informações foram solucionados através de um contacto telefónico directo com a instituição em causa (ver secção 2.5 *supra*).



## ■ A Comissão como guardião do Tratado

O Estado de direito é um princípio fundador da União Europeia e uma das funções mais importantes da Comissão consiste em ser guardião do Tratado<sup>21</sup>. O artigo 226.º do Tratado CE institui um

**O artigo 226.º do Tratado CE institui um mecanismo geral que permite à Comissão investigar e recorrer ao Tribunal de Justiça em caso de possível infracção da legislação comunitária por parte dos Estados-Membros.**

mecanismo geral que permite à Comissão investigar e recorrer ao Tribunal de Justiça em caso de possível infracção da legislação comunitária por parte dos Estados-Membros. A Comissão pode iniciar a investigação por sua própria iniciativa, com base numa queixa ou em resposta a um pedido do Parlamento Europeu para apreciar petições que lhe tenham sido apresentadas ao abrigo do

artigo 194.º do Tratado CE. Outros procedimentos são aplicáveis em relação a questões específicas, como os auxílios estatais ilegais.

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas contra a Comissão na sua qualidade de guardião do Tratado. Quando o Provedor de Justiça abre um inquérito acerca desse tipo de queixas, tem sempre o cuidado de esclarecer o queixoso, quando necessário, de que o inquérito não irá examinar se há ou não infracção, porque o Provedor de Justiça Europeu não tem competências para investigar as acções das autoridades dos Estados-Membros. O inquérito do Provedor de Justiça limita-se a examinar o comportamento da Comissão na análise e tratamento da queixa por infracção que lhe é apresentada. O Provedor de Justiça pode analisar os aspectos processuais e substantivos do comportamento da Comissão. Contudo, os seus inquéritos e conclusões respeitam plenamente os poderes discricionários da Comissão, reconhecidos pelos Tratados e pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, para decidir se deve ou não dar início a um processo por infracção e recorrer ao Tribunal de Justiça contra o Estado-Membro em causa.

No que se refere às obrigações processuais da Comissão relativamente aos queixosos, a principal referência do Provedor de Justiça é uma comunicação aprovada por esta instituição em 2002 em resposta às críticas do Provedor de Justiça<sup>22</sup>. São estabelecidas nesta Comunicação várias obrigações processuais relacionadas com o registo das queixas apresentadas à Comissão e as derrogações a esta obrigação, bem como os prazos de instrução das queixas e comunicação de informações aos queixosos. Esta Comunicação foi publicada em 202, em resposta a inquéritos e críticas expressas anteriormente pelo Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça considera que esta comunicação constitui um passo em frente muito importante em termos de reforço da confiança dos cidadãos na Comissão, enquanto guardião do Tratado. Em 2008, a análise do Provedor de Justiça da aplicação pela Comissão das suas próprias regras revelou algumas deficiências na aplicação da comunicação. É apresentada e analisada seguidamente uma amostra de casos ilustrativos.

Tal como foi identificado no contexto do seguimento de uma observação crítica formulada no âmbito da decisão sobre o caso **880/2005/TN**, existem versões linguísticas diferentes do ponto 8 da comunicação. Ao passo que as versões inglesa e sueca prevêm que a instituição informe o queixoso quando lhe não foi possível tomar uma decisão sobre a substância da queixa no prazo máximo de um ano<sup>23</sup>, nas outras versões linguísticas acrescenta-se que essa obrigação só existe se o queixoso assim o solicitar. A Comissão considera que as versões linguísticas correctas são as que prevêm a necessidade de um pedido específico por parte dos queixosos. O Provedor de Justiça considera que, à luz da segunda frase deste ponto, não era essa a intenção da Comissão quando adoptou a comunicação. O mesmo problema surgiu no inquérito ao caso **3737/2006/(BM))JMA**, relativo à legislação espanhola em matéria de tributação dos aumentos de capital. Só ao fim de dois anos a Comissão

21. O artigo 211.º do Tratado CE estipula que a Comissão «vela pela aplicação das disposições do Tratado bem como das medidas tomadas pelas instituições, por força deste».

22. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Provedor de Justiça Europeu relativa às relações com o autor da denúncia em matéria de infracções ao direito comunitário, JO C 244 de 10.10.2002, p. 5.

23. «Geralmente, os serviços da Comissão procedem à instrução das denúncias ... no prazo máximo de um ano, a contar do registo da denúncia ... No caso de esse prazo vir a ser ultrapassado, o serviço da Comissão responsável pelo processo de infracção informará desse facto por escrito o denunciante, a seu pedido.»

emitiu um parecer fundamentado dirigido às autoridades espanholas e não informou o queixoso no prazo máximo de um ano a contar do registo da queixa. O Provedor de Justiça formulou uma observação crítica, bem como uma observação complementar, sugerindo que a Comissão poderia considerar a possibilidade de adoptar a seguinte abordagem: poderia informar os cidadãos sobre as normas de boa administração a respeitar pelos seus serviços ao dar início a processos por infracção. Essas normas poderiam incluir estimativas do tempo necessário para investigar as queixas após a emissão da notificação ou disposições sobre as informações a dar aos queixosos após o envio dessa notificação.

A questão da insuficiência da informação é um problema recorrente detectado nos inquéritos do Provedor de Justiça sobre a forma como a Comissão trata as queixas apresentadas pelos cidadãos ao abrigo do artigo 226.º. No caso **885/2007/JMA**, o Provedor de Justiça criticou a Comissão porque esta não respondeu à carta do queixoso, depois de lhe ter anunciado a sua intenção de encerrar a investigação sobre a sua queixa. A Comissão também o não informou de que o caso tinha sido formalmente encerrado. A mesma falta de informação ao queixoso foi detectada no caso **2697/2006/(ID)MF**, mas o Provedor de Justiça encerrou o inquérito sem formular uma observação crítica, porque a Comissão apresentou desculpas por essa falha.

Também relativamente às obrigações processuais estabelecidas na comunicação, o Provedor de Justiça, no caso **1512/2007/JMA**, formulou uma observação complementar em que, confirmando embora que não existira má administração no tratamento da queixa pela Comissão, convidava a instituição a aplicar o quinto parágrafo do ponto 4 da sua comunicação, explicando aos queixosos as eventuais possibilidades alternativas de recurso em casos de alegada infracção do direito comunitário pelos Estados-Membros.

Um outro problema recorrente detectado nos inquéritos do Provedor de Justiça neste domínio relaciona-se com o registo das queixas. A comunicação de Comissão prevê a obrigação de registo das queixas recebidas no registo central (primeiro parágrafo do ponto 3 da comunicação). As derrogações a esta obrigação são enumeradas no seguinte parágrafo: «Em caso de dúvida sobre a natureza de uma correspondência, o Secretariado-Geral da Comissão consultará o(s) serviço(s) em causa no prazo de 15 dias a contar da sua recepção. Na ausência de resposta no prazo de 15 dias úteis, a correspondência será registada automaticamente no registo central das denúncias». Esta obrigação clara tem estado na origem de numerosos problemas. Por exemplo, o Provedor de Justiça descobriu que algumas cartas de cidadãos não eram registadas como queixas, mesmo quando tinham claramente essa intenção. Além disso, a Comissão não invocava razões específicas para o não fazer. Foi esse o caso no inquérito **2152/2006/OV**, em que a Comissão aceitou uma proposta de solução amigável de registo da queixa. Porém, no caso **2914/2006/WP**, relativo ao direito da concorrência, a Comissão recusou-se a admitir que errara. Apesar de ter invocado uma derrogação específica à obrigação de registo, manteve a sua posição de que não era obrigada a registar a queixa. Entendia igualmente que não era obrigada a informar o queixoso das razões para não registar a queixa. Verificou-se também no caso **431/2008/ELB** o mesmo tipo de problema relacionado com a falta de registo de uma queixa e de informação ao queixoso sobre as razões para não registar a queixa. Neste caso específico, a questão substantiva estava a ser tratada sob a forma de uma petição do Parlamento e o Provedor de Justiça não a investigou. Porém, encerrou o caso com uma observação complementar, recordando à Comissão as suas obrigações, tal como são estabelecidas na comunicação.

O Provedor de Justiça pode também analisar a substância das análises e conclusões da Comissão na sua investigação de queixas por infracção. A análise do Provedor de Justiça destina-se a verificar se as conclusões da Comissão são razoáveis e se estão bem fundamentadas e são bem explicadas aos queixosos. Caso o Provedor de Justiça discorde em absoluto da apreciação da Comissão, di-lo-á, sublinhando embora que a autoridade suprema em matéria de interpretação do direito comunitário é o Tribunal de Justiça. As discordâncias deste tipo são, porém, excepcionais. Na maior parte dos casos referidos *supra*, o Provedor de Justiça considerou que a posição da Comissão relativa à essência do caso era correcta.

No caso **841/2008/BEH**, o queixoso, um produtor de uma bebida alcoólica mista, contestou a decisão da Comissão de encerrar um caso relativo a uma alegada infracção do princípio da livre circulação de mercadorias. O Provedor de Justiça considerou que a posição da Comissão era razoável, pois tinha na devida conta o facto de que os Estados-Membros dispõem de uma margem de manobra razoável no que se refere às derrogações previstas no artigo 30.º do Tratado CE. O caso **1551/2007/JMA** relacionava-se também com esta disposição do Tratado e, mais especificamente, com a investigação pela Comissão de uma decisão das autoridades franceses de proibirem a importação de ovos provenientes de Espanha, na sequência de um caso de salmonelas. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão respeitara todos os requisitos processuais estabelecidos na referida comunicação e considerou razoável a posição da Comissão de que competia aos Estados-Membros decidirem do nível adequado de protecção da saúde pública, tendo em conta os potenciais efeitos negativos de um produto e os dados científicos disponíveis.

O caso **885/2007/JMA** dizia respeito a um projecto nas ilhas Canárias que poderia ter um impacto ambiental negativo em duas zonas classificadas como «sítios de importância comunitária». O queixoso alegava que a Comissão não tinha tido em conta a informação sobre localizações alternativas. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão tinha analisado em pormenor as preocupações do queixoso e que explicara as razões que a tinham levado a concluir que, mediante certas condições, o projecto em questão poderia avançar. Porém, criticou a Comissão por não ter respondido à última carta do queixoso, rebatendo os argumentos específicos apresentados nessa carta e informando o queixoso do encerramento formal da sua queixa.

O caso **789/2005/(GK)ID** dizia respeito a uma alegada infracção por parte das autoridades gregas da directiva comunitária relativa às avaliações de impacto ambiental (AIA) no âmbito da construção de uma linha de eléctrico em Atenas. O Provedor de Justiça propôs que Comissão considerasse a possibilidade de reexaminar os argumentos do queixoso relativamente à adequação e legalidade da AIA. Sugeriu também que a Comissão reconsiderasse se fora dada a necessária publicidade à consulta pública relevante. A Comissão recusou-se a seguir a recomendação do Provedor de Justiça, que encerrou o caso com duas observações críticas.

No caso **2152/2006/OV**, um pensionista neerlandês que residia em França queixou-se à Comissão de que os Países Baixos estavam a infringir a regulamentação comunitária em matéria de prestações sociais. Como foi já referido na presente secção, a Comissão não registou a queixa e não respondeu aos pontos essenciais da mesma. Só o fez após a intervenção do Provedor de Justiça; porém, manteve a sua posição relativamente à essência do caso. Ao encerrar o caso, o Provedor de Justiça declarou que esperava que a Comissão tivesse devidamente em consideração os últimos argumentos apresentados pelo queixoso e observou que este podia apresentar uma nova queixa, se não ficasse satisfeito com a decisão final da Comissão sobre o caso.

No caso **3249/2006/(PB)WP**, um cidadão alemão queixou-se ao Provedor de Justiça de que a Comissão se recusara a tomar medidas contra a Alemanha, que violara a liberdade de circulação do queixoso. Esta queixa seguiu-se a um diferendo relativo a uma dívida fiscal. O Provedor de Justiça recordou que os processos por infracção visam essencialmente garantir o respeito futuro do direito comunitário por parte dos Estados-Membros, não tendo por objectivo providenciar reparações aos queixosos relativamente a acontecimentos do passado. Por conseguinte, o Provedor considerou a prossecução do inquérito não justificada.

O caso **1962/2005/IP** dizia respeito a um projecto de variante rodoviária constituída por três lanços individuais. O queixoso alegava que as regras ambientais estipuladas na legislação comunitária não tinham sido respeitadas antes do início do processo de construção. A Comissão encerrou o processo por infracção declarando que não tinha havido violação do direito comunitário. O Provedor de Justiça concluiu que a explicação da Comissão sobre as razões que a tinham levado a decidir encerrar o caso não era suficiente e coerente e formulou uma observação crítica.



## ■ Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções

O Provedor de Justiça tem competência para instruir queixas relativas à adjudicação ou não adjudicação de contratos e atribuição ou não atribuição de subvenções. No entanto, considera que as

**O Provedor de Justiça tem competência para instruir queixas relativas à adjudicação ou não adjudicação de contratos e atribuição ou não atribuição de subvenções.**

instituições e, nomeadamente, os comités de avaliação e as entidades adjudicantes dos contratos dispõem de amplos poderes discricionários relativamente aos factores que têm em conta na decisão de adjudicação de um contrato tomada na sequência de

um processo de concurso. Considera que a sua análise destes casos se deve limitar a verificar se as regras que regem o procedimento foram respeitadas, se os factos estão correctos e se não existe erro manifesto de avaliação ou abuso de poderes. Além disso, pode verificar se a instituição ou o organismo comunitário cumpriu a sua obrigação de expor as suas razões e se estas são coerentes e razoáveis.

Em vários casos em que os queixosos alegaram uma violação das regras do concurso e contestaram as decisões das entidades adjudicantes, o Provedor de Justiça concluiu os seus inquéritos com uma decisão de inexistência de má administração<sup>24</sup>. Porém, num desses casos formulou uma observação complementar visando melhorar a qualidade de futuros procedimentos<sup>25</sup> e noutro caso formulou uma observação crítica, porque a instituição em causa não indicou os mecanismos de recurso contra as decisões tomadas<sup>26</sup>.

O caso **546/2007/JMA** dizia respeito à exclusão de uma empresa de vários concursos abertos para executar um determinado projecto. O queixoso tinha efectuado anteriormente um estudo de viabilidade para o projecto e a instituição considerou que existia um possível conflito de interesses. O Provedor de Justiça entendeu que as razões apresentadas pela instituição eram razoáveis e concluiu pela inexistência de má administração.

No caso **3113/2007/ELB**, um concorrente foi excluído porque se considerou que não tinha a capacidade económica e financeira necessária para executar o contrato. O Provedor de Justiça recordou que competia à administração que organizava o concurso avaliar se os candidatos preenchiam as condições relevantes e que se não podia substituir à avaliação da administração. Considerou que a instituição tinha apresentado uma explicação razoável da sua posição neste caso.

No caso **3346/2005/MHZ**, relativo a um concurso de fornecimento de um sistema de TI, o queixoso alegou que a Comissão não tinha apresentado uma justificação adequada para recusar a sua proposta, tinha aplicado erradamente os critérios de selecção e tinha cancelado o concurso por razões inválidas. O Provedor de Justiça confirmou o tratamento incorrecto do processo de concurso. Criticou a Comissão por ter recusado a sua proposta de solução amigável, sublinhando que a possibilidade de o Provedor de Justiça obter um resultado aceitável para as duas partes dependia de as instituições estarem dispostas a adoptar uma atitude de serviço do cidadão.

O caso **2283/2004/GG** dizia respeito a uma ONG alemã que presta apoio aos refugiados e às vítimas da guerra e que apresentou uma candidatura à Comissão para co-financiamento de vários projectos. O Provedor de Justiça constatou, entre outras coisas, que a Comissão tinha falhado no tratamento equitativo e objectivo das candidaturas apresentadas pela queixosa e que tinha feito acusações de fraude infundadas contra a queixosa. A Comissão pediu desculpa por só ter especificado as razões das suas decisões perto de três anos depois de essas decisões terem sido adoptadas e lamentou a sua reacção excessiva quanto às acusações de fraude. Referiu igualmente ter melhorado consideravelmente o sistema de verificação da elegibilidade e apresentou desculpas por algumas das suas acções. No entanto, absteve-se de proferir quaisquer comentários sobre alguns exemplos graves de má administração identificados pelo Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça criticou a Comissão, sublinhando que a sua reacção não era de molde a inspirar confiança aos cidadãos e às partes interessadas.

24. Casos 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB e 3114/2004/IP.

25. Caso 3148/2007/BEH.

26. Caso 2989/2006/OV.

## ■ Execução de contratos

O Provedor de Justiça considera que a má administração ocorre quando um organismo público não actua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado. Pode assim

**O Provedor de Justiça considera que a má administração ocorre quando um organismo público não actua em conformidade com uma regra ou um princípio a que está vinculado. Pode assim concluir-se pela existência de má administração quando está em causa o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos celebrados com instituições ou organismos comunitários.**

concluir-se pela existência de má administração quando está em causa o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos celebrados com instituições ou organismos comunitários.

Contudo, o âmbito da análise que o Provedor de Justiça pode efectuar nestes casos é necessariamente limitado. O Provedor de Justiça é de opinião que não deve tentar determinar se houve ruptura do contrato por qualquer das partes quando a questão é litigiosa. Nesse caso, o assunto só pode ser resolvido eficazmente por um tribunal competente, que terá possibilidade de ouvir os

argumentos das partes relativamente à legislação nacional relevante e de avaliar elementos de prova contraditórios sobre os factos controversos.

Nos casos relacionados com litígios contratuais, o Provedor de Justiça considera que deve limitar o seu inquérito à verificação de que a instituição ou o organismo comunitário forneceu uma explicação coerente e razoável da base jurídica em que fundamentou a sua actuação e dos motivos que justificam a respectiva posição contratual. Se for esse o caso, o Provedor de Justiça concluirá que o seu inquérito não revelou a existência de má administração. Esta conclusão não prejudicará o direito das partes a submeterem o seu litígio contratual a um tribunal competente, que o analisará e resolverá com autoridade. Se as partes assim o fizerem, o Provedor de Justiça encerrará imediatamente o inquérito sem nova apreciação, nos termos do disposto no n.º 7 do artigo 2.º do seu Estatuto<sup>27</sup>.

Com base no exame referido *supra*, o Provedor de Justiça encerrou vários inquéritos concluindo pela inexistência de má administração ou considerando que se não justificava a prossecução do inquérito. Os casos em causa incluem diferendos relativos a dias de trabalho reconhecidos e aceites como base de pagamento<sup>28</sup>, diferendos sobre custos elegíveis e/ou montantes a recuperar ou pagos na sequência de auditorias<sup>29</sup>, recusa de pagamento de juros devidos por atraso nos pagamentos<sup>30</sup> ou atraso excessivo nos pagamentos de pré-financiamento de uma determinada subvenção<sup>31</sup>.

No que se refere aos atrasos nos pagamentos, vários inquéritos foram encerrados e os casos foram solucionados, pois a instituição em causa (a Comissão) pôde pagar aos queixosos e satisfazer as suas reclamações depois de o Provedor de Justiça ter iniciado os seus inquéritos<sup>32</sup>. Observe-se que o Provedor de Justiça encerrou em 2008 um inquérito de iniciativa própria (OI/5/2007/GG) relativo a um caso de atraso nos pagamentos da Comissão em que concluiu que deviam ainda ser feitos progressos nesse domínio.

Um outro tipo de problema tratado pelo Provedor de Justiça em casos relativos a contratos relaciona-se com os contratos específicos celebrados pela Comissão para a execução de acções ou

**Em 2008, as instituições, nomeadamente a Comissão, se esforçaram efectivamente por aceitar as soluções amigáveis propostas pelo Provedor de Justiça em diferendos contratuais.**

programas financiados pela União Europeia. A Comissão estabelece uma relação contratual com uma determinada firma ou consórcio, que executa depois o projecto em questão utilizando subcontratantes, peritos ou o seu próprio pessoal. Alguns destes contratos e os respectivos programas-quadro conferem alguns

direitos à Comissão relativamente aos peritos ou ao pessoal do contratante. Estas condições contratuais específicas podem dar origem a diferendos entre os contratantes da Comissão e o seu pessoal ou peritos, relativamente aos quais o Provedor de Justiça considera que a Comissão tem alguma

27. Caso 2392/2005/OV.

28. Caso 1331/2007/JMA.

29. Casos 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB e 1785/2005/OV.

30. Caso 1644/2007/FOR.

31. Casos 3794/2006/FOR e 1564/2006/VIK.

32. Casos 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA e 2273/2007/MF.

responsabilidade<sup>33</sup>. O caso **193/2007/JMA** dizia respeito ao despedimento de um chefe de projecto depois de a Comissão ter manifestado o seu descontentamento com o trabalho dessa pessoa. Apesar de não ter concluído pela existência de má administração, o Provedor de Justiça chamou a atenção para o facto de que a posição expressa pela instituição deveria ter sido comunicada por escrito, para permitir que a pessoa em causa apresentasse os seus pontos de vista ao seu empregador, que era o contratante da Comissão. O Provedor de Justiça fez a mesma observação no caso **1084/2006/MHZ**, respeitante às relações entre o contratante e o seu subcontratante.

O Provedor de Justiça gostaria de sublinhar que em 2008, as instituições, nomeadamente a Comissão, se esforçaram efectivamente por aceitar as soluções amigáveis propostas pelo Provedor de Justiça em diferendos contratuais.

➡➡➡ No caso **3490/2005/(ID)PB**, que se integra nos casos exemplares deste ano, o Provedor de Justiça concluiu que a resposta da Comissão fora exemplar. Agira de forma meticulosa e construtiva em todo o procedimento, aceitando inclusive os pagamentos adicionais relevantes identificados pelos seus próprios serviços e pelo queixoso. O acordo implicava o fecho das contas do projecto com pagamentos de 48 486,79 EUR e 101 938,40 USD ao queixoso. O caso **3784/2006/FOR**, um outro caso exemplar do ano de 2008, dizia respeito a um instituto austríaco que alegava que a Comissão não tinha pago um montante em dívida de 97 000 EUR no âmbito de um contrato de investigação e desenvolvimento no domínio da engenharia química. Para justificar a sua recusa de pagamento, a Comissão explicou que não tinha recebido a tempo os mapas de custos finais. O Provedor de Justiça considerou que a reacção da Comissão fora desproporcionada e solicitou-lhe que reconsiderasse a sua posição. A Comissão concordou em pagar 54 000 EUR. O instituto aceitou a proposta e agradeceu ao Provedor de Justiça a sua intervenção. ◀◀◀

A Comissão solucionou também o caso **2273/2007/MF**, aceitando pagar uma indemnização ao queixoso, cujo contrato rescindira depois de ter identificado uma irregularidade no processo de adjudicação do mesmo. Uma vez que o motivo da rescisão do contrato não era da responsabilidade do queixoso, a Comissão reconheceu que a empresa tinha direito a uma indemnização. O queixoso informou posteriormente o Provedor de Justiça de que fora aberto um novo concurso e de que a empresa estava incluída na lista de concorrentes pré-seleccionados.

## ■ Administração e Estatuto dos Funcionários

O Provedor de Justiça recebe todos os anos várias queixas relativas às actividades administrativas das instituições (31 inquéritos ou 10 % do número total de inquéritos abertos em 2008). Estas

**O Provedor de Justiça recebe todos os anos várias queixas relativas às actividades administrativas das instituições.**

actividades relacionam-se com a aplicação do Estatuto dos Funcionários das Comunidades Europeias e de outros textos relevantes. Estes casos são de natureza muito variada, uma vez que

dizem respeito a todas as instituições e organismos.

Em 2008, o Provedor de Justiça encerrou quatro casos respeitantes a funcionários ou seus familiares que se queixaram ao Provedor de ordens de cobrança de fundos pagos indevidamente pelas instituições que consideravam ser injustas. A abordagem do Provedor de Justiça nesta matéria baseia-se na jurisprudência dos tribunais comunitários<sup>34</sup> e em considerações de justiça e razoabilidade no que se refere a essas ordens de cobrança. O facto de os pagamentos indevidos serem efectuados a funcionários ou a terceiros que têm menos conhecimento das regras e regulamentos comunitários tem obviamente alguma influência nestes casos. O Provedor de Justiça reconhece e sublinha o facto de que instituições em causa se esforçaram geralmente por dar uma resposta positiva às suas propostas de solução amigável ou aos seus projectos de recomendação. No caso **902/2007/(MHZ)RT**, o Parlamento aceitou o projecto de recomendação de uma redução parcial da ordem de cobrança. Noutro caso (**3464/2004/(TN)TS**), o Provedor de Justiça concluiu pela inexistência

33. Constituem exemplos desta questão, além dos que são expostos aqui em pormenor, os casos 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF e 3090/2005/(GK)MHZ.

34. Processo T-205/01 *Ronsse/Comissão*, Colect. FP 2002, p. II-1065.

tência de má administração relativamente à emissão de uma ordem de cobrança do Parlamento dirigida a um funcionário reformado, mas criticou a instituição pela forma com procedera, ou seja, sem informar o queixoso da sua decisão ou dos motivos da mesma. Depois de o Provedor de Justiça ter decidido prosseguir o inquérito no caso **3778/2005/ELB**, em que estava em causa um atraso de oito anos na emissão de uma ordem de cobrança, a Comissão cancelou a ordem de cobrança, reconhecendo também que os custos de recuperação dos fundos seriam provavelmente superiores à dívida. Noutro caso (**2879/2008/BU**), depois de o Provedor de Justiça ter dado início a um procedimento simplificado, a Comissão aceitou cancelar uma ordem de cobrança de menos de 200 EUR relativa a juros devidos.

O Provedor de Justiça encerrou em 2008 nove casos relacionados com o domínio de actividade de relações externas da Comissão (RELEX). Três destes casos diziam respeito a vários problemas relacionados com o programa «Jovens peritos» das Delegações da Comissão. A natureza dos problemas incluía a selecção<sup>35</sup>, o recrutamento e as condições de trabalho<sup>36</sup> e os ajustamentos do subsídio de carestia de vida<sup>37</sup>. O Provedor de Justiça encerrou também vários casos relacionados com decisões de classificação de agentes locais<sup>38</sup>, despedimento de consultores que trabalhavam para um projecto financiado pela UE<sup>39</sup>, recusa de prever disposições especiais relativas à participação de agentes locais em concursos organizados pelo EPSO<sup>40</sup> e procedimentos de recrutamento de gestores de TI para as Delegações da Comissão<sup>41</sup>. Os resultados destes inquéritos variam consideravelmente, mas o número relativamente elevado de queixas recebidas pelo Provedor de Justiça parece indicar que são necessárias melhorias no domínio da gestão do pessoal, nesta área de actividade muito descentralizada da Comissão.

O Provedor de Justiça reconhece com agrado que, no domínio das queixas do pessoal, foram obtidos resultados positivos num número considerável de casos, devido à atitude proactiva da administração.

**O Provedor de Justiça reconhece com agrado que, no domínio das queixas do pessoal, foram obtidos resultados positivos num número considerável de casos, devido à atitude proactiva da administração.**

No caso **1918/2007/ELB**, relacionado com uma queixa por atrasos na execução de uma série de acórdãos do Tribunal relativos à carreira do queixoso, a Comissão resolveu o caso de modo satisfatório para o queixoso. Foi aceite uma solução amigável proposta pelo Provedor de Justiça no caso **693/2006/(BM)FOR**,

respeitante a um diferendo sobre o montante do subsídio de instalação a pagar a um agente que trabalhava na área da ajuda humanitária, alimentar e de cooperação com países terceiros. O Provedor de Justiça pôde também encerrar o caso **2331/2007/RT**, solucionado pela instituição, que se relacionava com o pagamento de despesas de funeral. Foi obtido igualmente um resultado positivo no caso **2465/2004/(TN)DK**, ainda que só depois de a Comissão ter recusado inicialmente uma proposta de solução amigável da queixa de um funcionário que contestava a sua classificação e exigia o acesso ao formulário utilizado pelo comité de classificação para tomar a sua decisão nesta matéria. No caso **3579/2006/TS**, respeitante ao não reembolso dos custos de exames médicos efectuados no decurso de um processo de recrutamento, a Comissão aceitou o reembolso, no decurso do inquérito do Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar sobre todo o tratamento da candidatura do queixoso pela Comissão.

No caso **2782/2006/(MHZ)RT**, apesar de a Comissão ter efectuado os pagamentos do seguro de responsabilidade civil a que o queixoso tinha direito, o Provedor de Justiça encerrou o caso com duas observações críticas, devido ao atraso na realização desses pagamentos e a um comportamento que o Provedor de Justiça considerou ser pouco cortês para o queixoso. Outros dois inquéritos foram encerrados com uma conclusão de inexistência de má administração pela Comissão. Estes inquéritos diziam respeito à transferência dos direitos de pensão de um agente temporário do regime comunitário para um regime nacional (**743/2007/(BM)MF**) e à alteração do cargo de

35. Caso 3738/2006/(SAB)TS.

36. Caso 1054/2007/MHZ.

37. Caso 554/2006/(BM)FOR.

38. Casos 1104/2005/ELB e 2851/2005/PB.

39. Caso 1411/2006/JMA.

40. Caso 2507/2007/VIK.

41. Caso 887/2007/(BM)JMA.

um agente (2393/2007/RT). O Provedor de Justiça formulou observações complementares, para contribuir para melhorias futuras. A conclusão alcançada foi menos positiva no caso 1584/2006/OV, em que um candidato que fora aprovado num concurso foi colocado numa lista de reserva, participou em várias entrevistas de emprego, mas nunca foi recrutado. O queixoso apresentou onze alegações de erros processuais e substantivos. O Provedor de Justiça encerrou o inquérito com duas observações críticas relativas às falhas processuais da Comissão no tratamento das candidaturas do queixoso.

O Provedor de Justiça encerrou também quatro casos relacionados com questões de pessoal do Parlamento. Em três desses casos, concluiu pela inexistência de má administração. Esses casos diziam respeito: (i) ao recrutamento e classificação de candidatos na sequência de um concurso público, iniciados antes de o novo Estatuto dos Funcionários ter entrado em vigor<sup>42</sup>; (ii) recrutamento de um intérprete *freelance*<sup>43</sup>; e (iii) a não promoção de uma funcionária que tinha obtido um certo número de pontos de mérito<sup>44</sup>. Noutro caso (3051/2005/(PB)WP), também relativo à ausência de uma avaliação comparativa dos méritos do queixoso, o Provedor de Justiça concluiu que tinha havido má administração e, depois de o Parlamento não ter aplicado correctamente o seu projecto de recomendação, encerrou o caso com uma observação crítica.

Em 2008 foram também tomadas decisões em três casos relacionados com questões de pessoal do Conselho.

➡➡➡ No caso 1162/2007/FOR, que se inclui entre os casos exemplares deste ano, o Conselho aceitou efectuar um pagamento *ex gratia* de 1 000 EUR para compensar os inconvenientes e o stresse causados ao queixoso. O Conselho tinha proposto inicialmente ao queixoso um contrato de um ano, alterando depois as condições do contrato quando verificou que o queixoso completaria 65 anos durante esse período. Contudo, o Provedor de Justiça não concluiu pela existência de má administração relativamente à alegação de discriminação com base na idade formulada pelo queixoso (ver também, na secção seguinte, o caso 185/2005/ELB relativo a discriminação com base na idade na Comissão). ⬅⬅⬅

O caso 1473/2006(SAB)TS contra o Comité Económico e Social Europeu (CESE) dizia respeito a uma tradutora húngara que pediu acesso ao relatório do Painel «Assédio moral» da instituição sobre o seu caso, bem como informações sobre o seguimento dado pelo CESE ao assunto. Queixou-se também de irregularidades administrativas e alegou a existência de problemas graves de discriminação relacionados com anti-semitismo. Após a abertura do inquérito do Provedor de Justiça, o CESE disponibilizou à queixosa o relatório e o respectivo seguimento. O Provedor de Justiça criticou o Comité pelo atraso com que o fez.

O Provedor de Justiça encerrou também vários inquéritos relativos a questões de pessoal das agências. No caso 524/2005/BB, a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) pagou uma indemnização financeira depois de o Provedor de Justiça ter concluído que a agência não tinha prestado à queixosa informações exactas, claras e adequadas sobre a sua situação contratual resultante do novo Estatuto dos Funcionários. No caso 2209/2007/VIK, relativo ao reembolso de despesas de deslocação de um candidato, o problema foi solucionado pela Agência dos Direitos Fundamentais no decurso do inquérito do Provedor de Justiça. Da mesma forma, no caso 2467/2007/MF, que dizia respeito a alegações de assédio moral e abuso de poder, a Agência Ferroviária Europeia (AFE) resolveu eficazmente a questão. O caso 1180/2006/ID contra o Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (CEDEFOP) dizia respeito à rescisão de um contrato e à reafecção de um agente. O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração, porque a agência não tinha justificado a sua decisão. Encerrou o caso com uma observação crítica.

42. Caso 3770/2006/JF

43. Caso 2485/2006/MF.

44. Caso 1586/2007/(MHZ)RT.



## ■ Concursos e processos de selecção

**Desde a criação do Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), a maior parte dos inquéritos do Provedor de Justiça relativos a concursos públicos e outros processos de selecção são dirigidos contra este organismo comunitário relativamente recente.**

Desde a criação do Serviço de Selecção de Pessoal das Comunidades Europeias (EPSO), a maior parte dos inquéritos do Provedor de Justiça relativos a concursos públicos e outros processos de selecção são dirigidos contra este organismo comunitário relativamente recente. selecção são dirigidos contra este organismo comunitário relativamente recente. Atendendo às potencialidades evidentes do EPSO para funcionar como um ponto de contacto conspícuo e privilegiado com um número significativo de cidadãos da UE, é especialmente importante que este organismo desenvolva uma cultura de serviço dos cidadãos e actue com transparência nos seus processos de selecção e nas suas actividades em geral.

Se bem que o Provedor de Justiça tenha conhecimento, através dos seus inquéritos, das tensões inevitáveis que decorrem da necessidade de assegurar que os júris de concursos de selecção não sejam sujeitos a interferências ou pressões indevidas, bem como da necessidade igualmente importante de assegurar a transparência e a responsabilidade nas suas actividades, está convicto de que estes aspectos podem ser conciliados e sente-se encorajado pela jurisprudência recente dos tribunais comunitários nesta matéria<sup>45</sup>. Muitos dos exemplos que se seguem ilustram a atitude muito positiva do EPSO no que se refere à necessidade de conciliar estas questões.

O Provedor de Justiça abriu em 2005 um inquérito de iniciativa própria (OI/5/2005/PB) sobre a possibilidade de o EPSO dar acesso aos critérios de avaliação e classificação utilizados nas provas a que são submetidos os candidatos. Formulou em 2008 um projecto de recomendação em que convidava o EPSO a revelar aos candidatos, a seu pedido, os critérios de avaliação, caso existam, aplicados pelos júris para classificar as provas escritas ou orais, bem como a repartição pormenorizada das notas atribuídas ao seu desempenho, se for caso disso. A resposta positiva do EPSO representa um passo em frente importante no que se refere à transparência dos processos de selecção e deve contribuir para promover a confiança dos cidadãos no trabalho do EPSO. No que se refere a queixas específicas, o EPSO reagiu positivamente ao projecto de recomendação do Provedor de Justiça no caso 1000/2006/TN, aceitando que a repartição parcial das notas de uma candidata numa prova oral lhe fosse revelada. No caso 50/2007/DK, o Provedor de Justiça concluiu que a recusa do EPSO de revelar a um candidato a repartição das notas obtidas numa prova oral não constituía má administração, porque o júri não tinha elaborado um documento ou prestado informações relevantes sobre a avaliação dos candidatos. Contudo, o Provedor de Justiça recordou ao EPSO o seu projecto de recomendação no inquérito de iniciativa própria atrás referido e fez o mesmo noutros casos<sup>46</sup> encerrados em 2008. Em vários outros casos, o Provedor de Justiça concluiu que as informações prestadas pelo EPSO nas folhas de avaliação enviadas aos candidatos eram suficientemente claras para os informar das razões porque não tinham sido aprovados em certos exames<sup>47</sup>. O Provedor de Justiça encerrou esses casos com uma conclusão de inexistência de má administração.

Uma outra questão relacionada com o trabalho do EPSO levou o Provedor de Justiça a abrir outro inquérito de iniciativa própria (OI/4/2007/(ID)MHZ). O caso dizia respeito ao acesso de candidatos reprovados em testes informatizados às perguntas e às respostas dadas. O EPSO recusa o acesso a essas informações, alegando, entre outras razões, que a revelação das perguntas impediria que fossem novamente utilizadas em futuros concursos. Tendo recebido um número substancial de queixas individuais relacionadas com esta prática e depois de ter concluído que se tratava de um caso de má administração<sup>48</sup>, o Provedor de Justiça abriu o seu inquérito. Entretanto foram-lhe apresentadas muitas outras queixas sobre o mesmo assunto e o Provedor de Justiça tem assegurado aos queixosos que serão informados dos resultados do inquérito de iniciativa própria e que poderão acompanhar os progressos do mesmo consultando o seu sítio Web<sup>49</sup>.

45. Processo F-74/07, *Meierhofer/Comissão*, acórdão de 14 de Outubro de 2008, ainda não publicado.

46. Casos 801/2007/ELB, 1312/2007/IP e OI/8/2006/BU.

47. Casos 2589/2006/BU e 2900/2006/BU.

48. Caso 370/2007/MHZ.

49. Casos 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB e 801/2007/ELB.

Um outro tipo de casos relativos aos processos de selecção do EPSO que são apresentados ao Provedor de Justiça dizem respeito a problemas concretos relacionados com as provas que são considerados desfavoráveis para os candidatos. Constituem exemplos ilustrativos destes casos a identificação de perguntas incorrectas nos testes que têm de ser anuladas e que alegadamente fazem perder tempo aos candidatos<sup>50</sup>, o ruído e perturbações causadas por alguns candidatos numa determinada sala de exame<sup>51</sup>, a desigualdade de condições para os candidatos canhotos que fazem testes informatizados<sup>52</sup> e uma função informática de verificação ortográfica utilizada por um candidato portador de uma deficiência<sup>53</sup>. Nalguns casos o EPSO apresentou desculpas pelo erro ou ofereceu-se para corrigir o problema, quando possível.

Um outro aspecto que suscitou um número substancial de queixas foi o das decisões tomadas pelos júris sobre os diplomas que dão acesso a um determinado concurso. O elevado número de queixas neste domínio sugere que o EPSO deveria elaborar anúncios de concurso mais explícitos, especificando o tipo de diplomas que podem dar acesso aos perfis profissionais desejados. Poderia também explicar melhor como é que os candidatos podem provar a sua experiência profissional, a fim de evitar queixas e pedidos de que os júris revejam as suas decisões nesta matéria<sup>54</sup>. No que a este ponto se refere, merece referência uma queixa específica. No caso **2826/2004/PB**, o Provedor de Justiça concluiu que o júri tinha excluído erradamente um candidato num concurso para recrutamento de secretários de língua inglesa porque o seu diploma não dava acesso a estudos universitários. Após um longo inquérito, o EPSO continuava relutante em reconhecer o erro, apesar de as autoridades nacionais competentes terem confirmado entretanto por escrito que a decisão do júri era substancialmente errada e inclusive depois de o Tribunal de Primeira Instância ter anulado outras decisões erradas semelhantes do mesmo júri. A reacção inicial do EPSO foi que só aplicaria os acórdãos do Tribunal em casos em que os candidatos optassem por recorrer ao tribunal. O Provedor de Justiça insistiu em que devia ser dada a mesma reparação ao queixoso e o EPSO finalmente aceitou-o.

Merecem igualmente referência outros dois casos relativos ao EPSO. Um deles diz respeito a uma alegada discriminação na utilização de certas línguas nos concursos (caso **3147/2006/IP**), ao passo que outro se relaciona com a alegada parcialidade de um membro de um júri que fora anteriormente formador num curso de preparação para os exames organizado pelo EPSO em que o queixoso participara (caso **688/2008/RT**).

Apesar de a maior parte das queixas relativas a questões de recrutamento serem dirigidas contra o EPSO, o Provedor de Justiça recebe ocasionalmente queixas contra outras instituições ou organismos, nomeadamente agências instituídas recentemente, que estão ainda a consolidar os seus processos de recrutamento. O Provedor de Justiça gostaria de sublinhar a atitude geralmente positiva das agências perante os seus inquéritos e recomendações, por exemplo, no caso **1678/2005/(ID)MF**, que dizia respeito a uma série de processos de selecção organizados pela Agência Europeia de Medicamentos (EMA). Na sequência de uma análise exaustiva dos elementos de prova fornecidos, o Provedor de Justiça confirmou que tinha havido má administração e convidou a EMA a apresentar desculpas e a pagar ao queixoso uma indemnização de 1 000 EUR pelos danos morais sofridos. A EMA concordou e informou o Provedor de Justiça de que teria em conta as suas observações e conclusões em futuros processos de selecção. No caso **1332/2007/(BM)MF** contra o Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (ECDC), o Provedor de Justiça congratulou-se com a decisão do ECDC de adoptar o seu próprio Código de Boa Conduta Administrativa e com o seu compromisso de respeitar os princípios da boa administração. Quanto à substância do caso, o Provedor de Justiça considerou que o ECDC tinha dado uma explicação razoável, que era simultaneamente suficiente e coerente, da sua decisão de recusar a candidatura do queixoso.

50. Casos 7/2007/PB e 1850/2006/IP.

51. Caso 2214/2006/IP.

52. Caso 1848/2007/(WP)BEH.

53. Caso 2596/2007/RT.

54. Casos 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK e 3224/2006/(SAB)TS.

→→→ Um queixoso recorreu ao Provedor de Justiça relativamente a um processo de selecção organizado pela Agência Europeia para a Segurança da Aviação (AESA). A AESA reagiu muito positivamente ao inquérito do Provedor de Justiça. No caso **893/2006/BU**, que constitui um outro caso exemplar de 2008, a agência não só reconheceu o erro e apresentou as suas desculpas, como também aceitou, no decurso do inquérito, prestar ao queixoso as informações que este solicitara e comprometeu-se a proceder da mesma forma em futuros processos de selecção. ←←←

Dois casos paralelos, um contra o Parlamento (**186/2005/ELB**) e outro contra a Comissão (**185/2005/ELB**), produziram resultados diferentes. Ao passo que o Parlamento aceitou o projecto de recomendação do Provedor de Justiça, a Comissão recusou-se a fazê-lo. Os dois casos diziam respeito a discriminação com base na idade e, mais especificamente, a deixar de contratar Intérpretes de Conferência Auxiliares (ICA), ou seja, intérpretes *freelance* contratados para conferências e reuniões específicas, com mais de 65 anos de idade. O queixoso, que tinha trabalhado para estas instituições durante mais de 35 anos como ICA, deixou de receber propostas de trabalho depois de ter completado 65 anos. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão não tinha justificado adequadamente a razão para tratar os ICA com mais de 65 anos de forma diferente. Uma vez que este caso levantava uma importante questão de princípio, o Provedor apresentou um relatório especial ao Parlamento. Foi o único relatório especial elaborado pelo Provedor de Justiça em 2008.

## ■ Questões políticas, institucionais e outras

Esta rubrica residual abrange uma série de queixas apresentadas contra as instituições relativamente às suas actividades políticas ou ao seu funcionamento em geral.

No caso **284/2006/PB**, um queixoso dinamarquês queixou-se da aplicação da legislação comunitária sobre a introdução de tacógrafos digitais nos veículos. Alegava especificamente que a Comissão não tinha competências jurídicas para decretar uma moratória sobre a instalação compulsiva de tacógrafos em todos os veículos. O Provedor de Justiça concluiu que a alegação era justificada e formulou uma observação crítica.

O caso **2487/2006/DK** dizia respeito a um queixoso que considerava que lhe tinha sido recusado indevidamente o acesso a edifícios da Comissão. O Provedor de Justiça concluiu que não tinha sido recusado o acesso ao queixoso, mas antes que lhe tinha sido concedido mediante certas condições. Concluiu que a decisão da Comissão reflectia um exercício razoável das suas competências para regular o acesso às instalações comunitárias. No caso **2819/2005/BU**, o Provedor de Justiça criticou o Parlamento Europeu pela forma incorrecta como os serviços de segurança trataram a queixosa, uma antiga assistente de um deputado, depois de esta última ter decidido rescindir o seu contrato. O Provedor de Justiça concluiu que esse tratamento violava o princípio da proporcionalidade e formulou um projecto de recomendação. O Parlamento recusou-se a apresentar à queixosa o pedido de desculpas e a conceder-lhe a indemnização propostos pelo Provedor de Justiça.

O caso **2235/2005/(TN)TS** dizia respeito a alegações de que a Comissão não acompanhara adequadamente um regime de seguro de reforma para peritos individuais e gerira incorrectamente os processos de concurso abertos para seleccionar uma nova seguradora. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não tinha excedido o âmbito dos seus poderes discricionários nessa matéria e não tinha agido de forma manifestamente irrazoável.

Apesar de as Escolas Europeias não serem um organismo comunitário, o Provedor de Justiça efectuou alguns inquéritos relacionados com o quadro geral de funcionamento das Escolas Europeias. Esses inquéritos são dirigidos contra a Comissão, que tem um representante no Conselho de Administração das Escolas e que é também responsável por uma percentagem muito substancial do orçamento de funcionamento das Escolas. O Provedor de Justiça encerrou em 2008 vários inquéritos sobre a intervenção da Comissão no funcionamento das Escolas Europeias. O caso **262/2006/OV** dizia respeito a uma alegada discriminação decorrente da regra que estabelece um período máximo de nove anos para o destacamento dos professores para as Escolas. O caso **2153/2004/MF** dizia respeito a duas decisões de aumento das propinas tomadas pelo Conselho Superior das Escolas.



O queixoso alegava uma recusa de justiça, porque fora recusado às Associações de Pais o direito de recorrer à Instância de Recurso contra essas decisões. Em resposta aos apelos do Provedor de Justiça, a Comissão declarou que tencionava solicitar ao Secretário-Geral, numa das próximas reuniões do Conselho Superior, que fosse introduzida uma alteração do Estatuto das Escolas Europeias que autorizasse os recursos contra essas decisões.

O Provedor de Justiça criticou a Comissão no caso **101/2004/GG**, que dizia respeito a um pedido de um antigo assistente científico do Instituto de Elementos Transurânicos (ITU) de Karlsruhe, dirigido à Comissão, de que investigasse várias infracções às normas de segurança cometidas no ITU, que está integrado na Comissão. Um incidente particularmente grave relacionava-se com uma alegada exportação ilegal deliberada de material radioactivo para um laboratório dos Estados Unidos, em 1997. As autoridades alemãs analisaram as alegações do queixoso e a Comissão tomou medidas destinadas a corrigir certas deficiências e a evitar a ocorrência de problemas semelhantes no futuro. Porém, o Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não demonstrara que tivesse investigado adequadamente todas as alegações do queixoso, nomeadamente o incidente atrás referido. Aceitando embora que, uma vez que a instituição receptora dos Estados Unidos se abstivera de prestar informações sobre este assunto, não era possível estabelecer se tinha sido efectivamente enviado material radioactivo para os Estados Unidos de forma ilegal, o Provedor de Justiça criticou o facto de a Comissão não ter tido em consideração e examinado correctamente todos os restantes elementos que eram relevantes neste contexto.

## 3.6 Queixas transferidas e aconselhamento

Quando uma queixa não é abrangida pelo seu mandato, o Provedor de Justiça procura aconselhar o queixoso a dirigir-se a outra instância com competência para tratar da queixa, especialmente

**Quando uma queixa não é abrangida pelo seu mandato, o Provedor de Justiça procura aconselhar o queixoso a dirigir-se a outra instância com competência para tratar da queixa.**

se estiver em causa o direito comunitário. Se possível e desde que se afigure que têm fundamento, o Provedor de Justiça transfere as queixas directamente para outro organismo competente, com o consentimento do queixoso.

As queixas que não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça geralmente dizem respeito a alegadas violações do direito comunitário pelos Estados-Membros. Muito desses casos poderão ser tratados mais adequadamente por outro membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. O Provedor de Justiça Europeu coopera estreitamente com

**O Provedor de Justiça Europeu coopera estreitamente com os seus homólogos nacionais e regionais nos Estados-Membros, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça.**

os seus homólogos nacionais e regionais nos Estados-Membros, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça (ver secção 4.2 *infra*). Um dos objectivos desta rede consiste em facilitar a rápida transferência de queixas para os provedores nacionais ou regionais competentes ou para organismos semelhantes. A

Comissão das Petições do Parlamento Europeu participa também activamente na rede, na qualidade de membro de pleno direito.

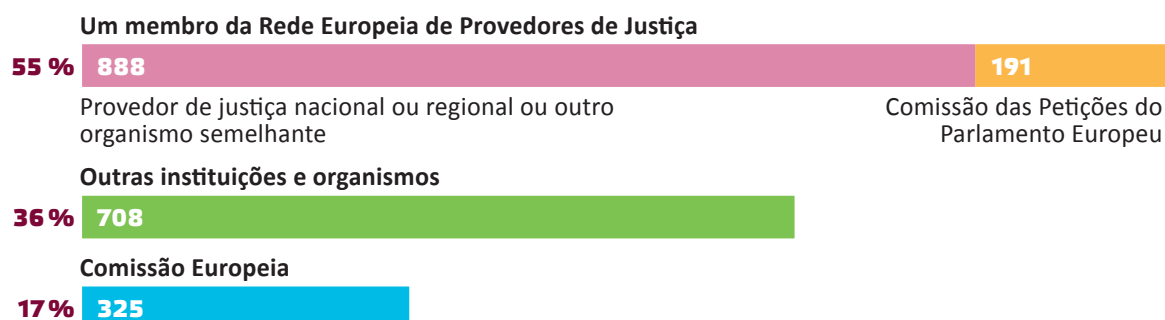
Em alguns casos, o Provedor de Justiça considera adequado transferir a queixa para a Comissão ou para o SOLVIT, uma rede criada pela Comissão para ajudar as pessoas confrontadas com obstáculos quando tentam exercer os seus direitos no mercado interno da União. Antes de transferir a queixa ou de aconselhar o queixoso, os serviços do Provedor de Justiça esforçam-se por assegurar que seja prestado o aconselhamento mais adequado.

Em 70 % de todos os casos examinados em 2008, foi prestado aconselhamento ou o caso foi transferido. Como se pode ver na figura 3.12, em 1 079 casos a queixa foi transferida para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça ou o queixoso foi aconselhado a contactar um membro da Rede (888 foram transferidas para um provedor de justiça nacional ou regional, ao passo que 191 foram transferidas para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu). Outras 325 queixas

foram transferidas para a Comissão Europeia<sup>55</sup>, ao passo que 708 casos foram transferidos para outras instituições e organismos como o SOLVIT ou provedores de justiça ou organismos especializados de tratamento de queixas dos Estados-Membros.

O resto do presente capítulo contém exemplos de casos transferidos ou em que foi prestado aconselhamento.

### Figura 3.12: Queixas transferidas para outras instituições e organismos Queixosos aconselhados a contactar outras instituições e organismos



NOTA 1 Inclui 158 queixas registadas no final de 2007 que foram processadas em 2008 e exclui 220 queixas registadas no final de 2008 que estavam ainda a ser processadas no fim do ano para determinar as medidas a tomar.

NOTA 2 Em alguns casos foi prestado mais do que um tipo de aconselhamento ao queixoso, portanto estas percentagens totalizam mais de 100 %.

#### Queixas tratadas através da Rede Europeia de Provedores de Justiça

Um cidadão francês apresentou uma queixa contra um Serviço Regional de Segurança Social francês relativamente às dificuldades que tivera para obter o pagamento da pensão. O Provedor de Justiça Europeu contactou o seu homólogo francês para saber se este podia tratar do assunto. Seguidamente contactou o queixoso, que aceitou que a sua queixa fosse transferida para o Provedor de Justiça francês. Este último investigou posteriormente a queixa e confirmou que a pensão do queixoso lhe seria paga com efeitos retroactivos.

1617/2008/CHM ■

O Provedor de Justiça Europeu recebeu queixas de cidadãos búlgaros sobre empresas do sector da energia (que forneciam aquecimento central e água quente) da Bulgária. Uma vez que os queixosos alegavam que a legislação comunitária em matéria de eficiência da utilização final de energia e de serviços energéticos não tinha sido transposta adequadamente, o Provedor de Justiça aconselhou-os a apresentarem uma queixa por infracção à Comissão e informou a Comissão sobre o assunto.

O Provedor de Justiça búlgaro recebera centenas de queixas semelhantes, abrangendo questões que iam desde a violação dos direitos do consumidor até à metodologia utilizada para calcular as facturas individuais. Dado que as empresas do sector da energia em causa são abrangidas pelo seu mandato, o Provedor de Justiça búlgaro investigou as queixas e elaborou um relatório com recomendações ao Governo, às agências governamentais especializadas, à administração local e às empresas de serviços de utilidade pública. Informou posteriormente o Provedor de Justiça Europeu sobre a evolução neste domínio, nomeadamente no que se referia às alterações da legislação búlgara em matéria de eficiência energética.

2349/2008/VIK e casos semelhantes ■

**55.** Este número inclui alguns casos em que uma queixa contra a Comissão foi declarada inadmissível por não terem sido efectuadas as diligências administrativas adequadas antes de a queixa ser apresentada ao Provedor de Justiça.

Um cidadão espanhol queixou-se ao Provedor de Justiça Europeu, em nome de um partido político, de uma alegada violação dos direitos fundamentais pelas autoridades nacionais e regionais espanholas. Alegava que as autoridades espanholas não tinham tomado todas as medidas necessárias para garantir que os cidadãos que residem em certas regiões espanholas que têm as suas próprias línguas possam exercer os seus direitos, nomeadamente no que se refere a utilização do espanhol nas escolas e universidades, bem como para garantir que os cidadãos se não sintam ameaçados pela organização terrorista ETA. O Provedor de Justiça transferiu o caso para o Provedor de Justiça espanhol, que pode tomar as necessárias iniciativas em relação a tais alegações.

O queixoso alegava também que a Comissão Europeia se absteve de tomar medidas contra as autoridades espanholas a fim de garantir o respeito por esses direitos e liberdades. Uma vez que o queixoso não tinha ainda contactado a instituição para lhe comunicar as suas preocupações, o Provedor de Justiça Europeu aconselhou o a apresentar uma queixa à Comissão.

3009/2007/SMG ■

Um queixoso residente na Hungria apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça Europeu. O queixoso paga uma pensão de alimentos à sua ex mulher, que reside em França. Queixou-se do facto de que na Hungria a pensão de alimentos não era dedutível do seu rendimento tributável. Segundo o queixoso, se residisse em França a pensão de alimentos seria dedutível. Entendia que a União Europeia deveria tomar medidas na matéria.

O Provedor de Justiça transferiu esta queixa para o Parlamento Europeu, a fim de ser tratada como uma petição. A Comissão das Petições começou a analisar a petição, solicitando à Comissão Europeia que efectuasse um estudo preliminar sobre os diferentes aspectos da questão.

2592/2007/LR ■

### **Queixas transferidas para a Comissão Europeia**

O Provedor de Justiça Europeu recebeu uma queixa do Provedor de Justiça Regional da Andaluzia (Espanha), sobre uma maré negra causada pela colisão de dois navios junto à costa de Cádiz e na zona de Gibraltar. Segundo o queixoso, a maré negra estava a ter efeitos muito graves para a zona circundante e as autoridades responsáveis não tinham tomado as necessárias medidas. Considerava, nomeadamente, que a situação violava o direito comunitário em matéria de responsabilidade ambiental.

Uma vez que o caso se relacionava com uma violação potencial do direito comunitário por um Estado-Membro, o Provedor de Justiça transferiu o caso para a Comissão. Esta última informou o Provedor de Justiça de que escrevera ao Provedor de Justiça andaluz, explicando que a directiva relevante não fora ainda transposta pelas autoridades de Gibraltar e que estava a dar seguimento a este aspecto do caso através de um processo por infracção. No que diz respeito ao problema específico em causa, a Comissão referiu que solicitara às autoridades do Reino Unido que prestassem mais informações sobre a natureza do material que estava a ser transportado e sobre se as autoridades do Reino Unido tinham ou não cumprido as suas obrigações ao abrigo do direito comunitário. Comprometeu-se a informar o Provedor de Justiça andaluz sobre o andamento do seu inquérito.

2017/2008/JMA ■

O Provedor de Justiça Europeu recebeu duas queixas sobre problemas com que se confrontaram os cônjuges de cidadãos da UE que necessitaram de um visto para entrar noutro Estado-Membro. No primeiro caso, foi exigido um visto para entrar no Reino Unido a um cidadão nigeriano casado com uma cidadã romena. No segundo caso, foi exigido um visto para entrar em Espanha a uma cidadã tailandesa casada com um cidadão do Reino Unido. Os dois casos diziam respeito a violações potenciais da legislação comunitária relativa ao direito de livre circulação e residência dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias no território dos Estados-Membros. O Provedor de Justiça transferiu os casos para a Comissão.

A Comissão forneceu explicações úteis nos dois casos. No que se refere ao segundo caso, nomeadamente, disse que a Espanha pode ter transposto incorrectamente a directiva relevante. Informou o queixoso de que os pormenores do seu caso seriam tidos em conta na sua análise global da conformidade da legislação nacional com a directiva. A Comissão aconselhou também o queixoso a contactar o SOLVIT do Reino Unido sobre a sua queixa ou a apresentar uma queixa formal à Comissão, se o problema não fosse resolvido.

2709/2008/EC e 2733/2008/EC ■

### **Queixa transferida para o SOLVIT**

Um indivíduo queixou-se ao Provedor de Justiça alegando que a Comissão da Função Pública de Chipre se recusara a reconhecer os anos em que trabalhara no Reino Unido quando calculara a sua pensão de reforma porque à época Chipre não era um Estado-Membro da UE. A queixosa considerava que tinha sido vítima de discriminação, uma vez que teria de trabalhar durante mais tempo do que os outros funcionários públicos para se poder reformar com a pensão completa.

A queixa foi transferida para o SOLVIT, que contactou o Ministério do Trabalho e da Segurança Social de Chipre. Este último confirmou que não haveria problema em reconhecer o tempo de trabalho da queixosa no Reino Unido. Uma vez que a queixosa, nos seus contactos posteriores com o SOLVIT, tinha clarificado que a sua queixa era dirigida contra a Comissão da Função Pública, por não reconhecer o seu tempo de trabalho no Reino Unido para efeitos de promoção, e que tinha recorrido aos tribunais nacionais, o SOLVIT informou-a de que não podia tratar a sua queixa específica.

796/2008/TIS ■



Relações  
com as instituições,  
os provedores  
de justiça e outros  
intervenientes



**O** PROVIDOR de Justiça Europeu dedica uma parte considerável do seu tempo a actividades de sensibilização sobre o seu trabalho no âmbito do combate à má administração e de promoção da transparência e da boa administração. O presente capítulo apresenta uma perspectiva geral dos esforços do Provedor de Justiça para chegar às instituições e aos organismos da União Europeia, aos seus homólogos provedores e a outros intervenientes importantes.

## 4.1 Relações com instituições e organismos da União Europeia

A existência de relações construtivas com as instituições e os organismos comunitários é extremamente importante para o Provedor de Justiça Europeu poder ajudar a obter os melhores resultados possíveis para os queixosos.

**A existência de relações construtivas com as instituições e os organismos comunitários é extremamente importante para o Provedor de Justiça Europeu poder ajudar a obter os melhores resultados possíveis para os queixosos.**

O Provedor de Justiça reúne-se regularmente com deputados e funcionários das instituições, para analisar formas de melhorar a administração da UE. Em seguida, são descritas em pormenor as suas actividades neste domínio.

### ■ O Parlamento Europeu

O Parlamento Europeu é responsável pela eleição do Provedor de Justiça, e este responde perante o Parlamento, nomeadamente através da apresentação do Relatório Anual, bem como de relatórios especiais. O Provedor de Justiça goza de uma excelente relação de trabalho com a Comissão das Petições do Parlamento, que é responsável pelas relações do Parlamento com o Provedor de Justiça e elabora um relatório sobre o Relatório Anual apresentado por este último. A pedido da comissão, o Provedor de Justiça foi representado por um membro do seu pessoal em cada uma das reuniões realizadas pela Comissão das Petições em 2008.



**O Parlamento Europeu é responsável pela eleição do Provedor de Justiça, e este responde perante o Parlamento, nomeadamente através da apresentação de um Relatório Anual. O Provedor de Justiça aparece aqui na apresentação do Relatório Anual relativo a 2007 a Hans-Gert PÖTTERING, Presidente do Parlamento Europeu. Estrasburgo, 12 de Março de 2008.**



Em 12 de Março de 2008, o Provedor de Justiça apresentou ao Presidente do Parlamento, Hans-Gert PÖTTERING, o seu Relatório Anual relativo a 2007. No dia seguinte, entregou-o ao presidente da Comissão das Petições, deputado Marcin LIBICKI, e em 19 de Maio, teve a oportunidade de o apresentar pessoalmente à Comissão das Petições. A deputada Dushana ZDRAVKOVA elaborou o relatório desta comissão sobre as actividades do Provedor de Justiça. Na sessão plenária de 23 de Outubro, o Parlamento adoptou, por 465 votos a favor e 1 contra, uma resolução com base no relatório da deputada ZDRAVKOVA. Na resolução, o Parlamento manifestou a sua satisfação com o trabalho do Provedor de Justiça, com a cooperação construtiva existente entre o Provedor e as instituições, e com o seu perfil público.

No que diz respeito às relações do Provedor de Justiça com o Parlamento, 2008 fica também marcado pela revisão do Estatuto do Provedor de Justiça. No final de 2007, encontrava-se em apreciação na Comissão dos Assuntos Constitucionais do Parlamento um projecto de relatório sobre as alterações propostas ao estatuto (relatora Anneli JÄÄTTEENMÄKI). Em 24 de Janeiro de 2008, P. Nikiforos DIAMANDOUROS fez uma segunda apresentação das suas propostas de revisão do estatuto à comissão e, em 10 de Março, o relatório de Anneli JÄÄTTEENMÄKI foi aprovado na comissão por 19 votos a favor e 0 contra. Conforme descrito no Capítulo 2 do presente Relatório Anual, o Parlamento adoptou uma decisão<sup>1</sup> de revisão do estatuto em 18 de Junho (576 votos a favor e 8 contra). A versão revista do estatuto entrou em vigor em 31 de Julho de 2008.

A reforma em curso do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos<sup>2</sup> também esteve em destaque na agenda interinstitucional do Provedor de Justiça em 2008. O Provedor de Justiça expôs os seus pontos de vista respeitantes à proposta de revisão desse regulamento apresentada pela Comissão numa reunião da Comissão das Liberdades Cívicas, da Justiça e dos Assuntos Internos do Parlamento, que se realizou em Bruxelas, em 2 de Junho, e novamente em 11 de Dezembro, num seminário que se realizou em Bruxelas por iniciativa do Parlamento da Finlândia e do Ministro da Justiça da Finlândia. O Provedor de Justiça incentivou o Parlamento Europeu a utilizar o seu papel de co-legislador neste regulamento, para assegurar o acesso mais vasto possível dos cidadãos aos documentos. Enquanto contributo para o debate sobre esta matéria, o Provedor de Justiça realizou um estudo comparativo sobre o direito e a prática dos Estados-Membros no que respeita ao acesso do público à informação constante de bases de dados. O Provedor de Justiça baseou-se no estudo para apresentar propostas concretas relacionadas com as normas de acesso aos documentos.

## ■ O Conselho da União Europeia

A revisão do Estatuto do Provedor de Justiça também ocupou um lugar de relevo na ordem de trabalhos das reuniões que P. Nikiforos DIAMANDOUROS realizou com representantes dos Estados-Membros no Conselho durante o primeiro semestre de 2008. Em 16 de Maio, o Provedor de Justiça fez uma apresentação ao Grupo «Assuntos Gerais» do Conselho, para explicar os objectivos da revisão do estatuto e responder a perguntas das delegações dos Estados-Membros. O Conselho indicou a sua aprovação ao estatuto revisto numa declaração de Janez LENARČIČ, presidente do Conselho em exercício, na sessão plenária do Parlamento de 18 de Junho.

1. Decisão do Parlamento Europeu (2008/587/CE, Euratom) de 18 de Junho de 2008, que altera a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu; JO L 189 de 17.7.2008, p. 25.

2. Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 30 de Maio de 2001, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, JO L 145 de 31.5.2001, p. 43.

## ■ A Comissão Europeia

A Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça. Por conseguinte, as reuniões regulares com os comissários e os quadros superiores são

**A Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça.**

importantes para assegurar relações de trabalho construtivas e respostas satisfatórias aos inquéritos do Provedor de Justiça. Ao longo de 2008, P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se com o Presi-

dente da Comissão, José Manuel BARROSO, com a Vice-Presidente para as Relações Institucionais e Estratégia de Comunicação, Margot WALLSTRÖM, com o Comissário Europeu para a Ciência e Investigação, Janez POTOČNIK, e com o Comissário Europeu para o Emprego, Assuntos Sociais e Igualdade de Oportunidades, Vladimír ŠPIDLA.

Tendo em vista prestar o melhor serviço possível aos queixosos, o Provedor de Justiça mantém uma estreita colaboração com outros mecanismos de recurso, incluindo aqueles que são coordenados pela Comissão. Em 20 de Novembro, P. Nikiforos DIAMANDOUROS apresentou o seu trabalho à rede SOLVIT num *workshop* que se realizou no Luxemburgo. A SOLVIT é uma rede criada pela Comissão para ajudar as pessoas confrontadas com obstáculos quando tentam exercer os seus direitos no mercado interno da União. Ambas as partes concordaram que é necessário proceder à melhoria das indicações à disposição dos queixosos, para que estes se dirijam directamente ao mecanismo de recurso mais adequado à sua situação. Neste contexto, o Provedor de Justiça chamou a atenção para o guia interactivo que está a ser desenvolvido pela Provedoria no âmbito do novo sítio Web da instituição.

## ■ O Banco Europeu de Investimento (BEI)

O Provedor de Justiça dedicou uma parte considerável do seu tempo a reforçar as relações com o BEI em 2008, tendo-se reunido com o presidente da instituição, Philippe MAYSTADT, com o vice-presidente, Plutarchos SAKELLARIS, e com outros quadros superiores. Também se realizaram intercâmbios recíprocos de pessoal de ambas as instituições, o que se revelou extremamente instrutivo para todos os envolvidos.

Durante o ano em questão, um acontecimento de particular importância foi a assinatura de um protocolo de acordo<sup>3</sup> entre o Provedor de Justiça e o Presidente do BEI em 9 de Julho. O acordo tem como objectivo aumentar a protecção dos intervenientes face a eventuais actos de má administração no âmbito das actividades do BEI. Prevê o alargamento da protecção a intervenientes de países terceiros ou não residentes na UE, bem como a pessoas colectivas que não tenham sede social na UE. Além disso, no caso de alegação de má administração, os queixosos terão de recorrer a um procedimento de reclamação interno do BEI antes de se dirigirem ao Provedor de Justiça. Este procedimento encontra-se definido na política relativa ao mecanismo de reclamações criada pelo banco, que será colocada em consulta pública em 2009<sup>4</sup>.

3. Protocolo de Acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Banco Europeu de Investimento relativo às informações sobre as políticas, as regras e os procedimentos do Banco, assim como ao tratamento das queixas, incluindo as de iniciativa de cidadãos de países terceiros e de não residentes na União Europeia; J O C 244 de 25.9.2008, p. 1.

4. Está disponível informação sobre a política relativa ao mecanismo de reclamações do BEI no seguinte endereço: <http://www.eib.org>

## ■ O Serviço Europeu de Selecção de Pessoal (EPSO)

Dado o seu papel central nas actividades de recrutamento da UE e, consequentemente, nas relações com os cidadãos europeus, o EPSO é um órgão visado numa percentagem bastante significativa dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça.

**Dado o seu papel central nas actividades de recrutamento da UE e, consequentemente, nas relações com os cidadãos europeus, o EPSO é um órgão visado numa percentagem bastante significativa dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça.**

A fim de assegurar o mais elevado nível de serviço aos cidadãos neste domínio, o Provedor de Justiça e o seu pessoal reuniram-se com o director do EPSO, David BEARFIELD, e com a respectiva equipa em várias ocasiões, em 2008. P. Nikiforos DIAMANDOUROS apresentou o seu trabalho ao pessoal do EPSO em 15 de Abril. Esta

exposição foi seguida de uma animada troca de pontos de vista sobre a melhor forma de responder às reclamações. David BEARFIELD aproveitou também esta oportunidade para explicar os planos do EPSO para modernizar os processos de recrutamento da UE, uma iniciativa que decorre sob o título «Programa de Desenvolvimento do EPSO». David BEARFIELD voltou a apresentar este programa em 9 de Outubro, quando integrou uma delegação de pessoal do EPSO numa visita à antena do Provedor de Justiça em Bruxelas para uma reunião com o Provedor de Justiça, o Secretário-Geral, o Chefe do Departamento Jurídico e os chefes de unidades jurídicas. Esta reunião teve como objectivo melhorar o conhecimento que cada uma das partes tinha sobre o trabalho da outra. O Provedor de Justiça e David BEARFIELD tiveram mais uma reunião em 17 de Dezembro.



O Provedor de Justiça reúne-se regularmente com colegas de outras instituições da UE para trocar informações e partilhar as melhores práticas. Aparece nesta imagem a discutir com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD), Peter HUSTINX, e com a autoridade-adjunta, Joaquín BAYO DELGADO. O Provedor de Justiça apresentou uma perspectiva geral das relações entre a sua instituição e a AEPD num evento em 17 de Dezembro de 2008, que assinalou os cinco anos de existência da AEPD e a partida de BAYO DELGADO.

## ■ As Agências da UE

O Secretário-Geral do Provedor de Justiça, Ian HARDEN, participou na reunião dos chefes de agências que se realizou em 24 de Outubro em Lisboa. Nesta reunião, as agências concordaram em aceitar o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa e comprometeram-se a reflectir sobre a melhor forma de o divulgar entre si. O Provedor de Justiça congratulou-se com esta decisão, que deverá contribuir para que os cidadãos tenham uma ideia mais clara do que devem esperar quando contactam as agências. O código deverá também funcionar como um guia para o pessoal que, nas agências, é responsável pelas relações com o público.

## ■ Outras instituições e organismos da União Europeia

O Provedor de Justiça esteve presente numa série de outras reuniões com representantes das instituições e organismos da UE ao longo de 2008. Em 24 de Janeiro, o Provedor de Justiça reuniu-se com os presidentes dos comités de pessoal das instituições da União Europeia, para explicar o seu papel na melhoria da qualidade da administração da UE. Em 5 de Setembro, participou num

*workshop* organizado pelo Director da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia, Morten KJAERUM, em Viena. Em 20 e 21 de Novembro, o Provedor de Justiça deslocou-se ao Luxemburgo, para se encontrar com os Presidentes do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias, Vassilios SKOURIS, do Tribunal de Primeira Instância, Marc JAEGER, e do Tribunal da Função Pública, Paul J. MAHONEY. Por último, em 17 de Dezembro, o Provedor de Justiça apresentou uma perspectiva geral das relações entre a sua instituição e a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) num seminário organizado pela AEPD, Peter HUSTINX, em Bruxelas. Este seminário assinalou os cinco anos de existência da AEPD, bem como a partida da autoridade-adjunta, Joaquín BAYO DELGADO.

## 4.2 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 que as queixas dos cidadãos sejam tratadas com dili-

**O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos a nível nacional, regional e local, a fim de que as queixas dos cidadãos sejam tratadas com diligência e eficácia.**

gência e eficácia. Esta cooperação também é essencial para trocar informações sobre a legislação da UE, acompanhar acontecimentos importantes no mundo dos provedores de justiça e partilhar as melhores práticas. A cooperação tem lugar, maioritariamente, 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.

### ■ A Rede Europeia de Provedores de Justiça

A Rede Europeia de Provedores de Justiça já compreende quase 90 provedorias em 31 países, incluindo provedorias nacionais e regionais na União Europeia e nacionais nos países candidatos

**A Rede funciona como um mecanismo eficaz de cooperação no que se refere ao tratamento dos casos.**

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. 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. Em 2008, o estudo comparativo realizado pelo Provedor de Justiça Europeu sobre o direito e a prática dos Estados-Membros no que respeita ao acesso do público à informação constante de bases de dados assumiu uma importância particular neste aspecto. O Provedor de Justiça contactou os seus homólogos da rede para tomar conhecimento das melhores práticas seguidas ao nível nacional tendo em vista a garantia de um nível máximo de acesso público à informação armazenada nas bases de dados. O Provedor de Justiça baseou-se nos resultados deste estudo para apresentar propostas concretas relacionadas com a reforma das normas da UE em matéria de acesso aos documentos.

Os Provedores de Justiça da rede adoptaram uma declaração no 6.º Seminário de Provedores de Justiça Nacionais, que se realizou em Estrasburgo, em Outubro de 2007. A declaração tem como objectivo melhorar a informação sobre a dimensão europeia do trabalho dos provedores de justiça e clarificar os serviços que prestam às pessoas que apresentam queixas no âmbito do direito comunitário. Em 2008, o Provedor de Justiça Europeu investiu um grande esforço, através das suas publicações e apresentações, para sensibilizar as pessoas para a declaração, tendo-a também disponibilizado no seu sítio Web em 23 línguas. P. Nikiforos DIAMANDOUROS dedicou especial atenção à declaração durante as suas visitas de informação aos Estados-Membros, as quais são coordenadas pelos seus homólogos provedores.

## Cooperação no tratamento dos casos

Muitos queixosos contactam o Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Em muitos casos, um provedor de justiça no país em

**Muitos queixosos contactam o 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 proporcionar uma solução eficaz.**

questão pode proporcionar uma solução 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. No final do Capítulo 3, são apresentados mais pormenores sobre esta cooperação.

Os provedores de justiça nacionais ou regionais podem solicitar ao Provedor de Justiça Europeu 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 2008, foram recebidos oito novos pedidos de informação (cinco de provedores de justiça nacionais e três de provedores de justiça regionais), o que constitui um aumento significativo em comparação com os anos anteriores e reflecte a crescente divulgação do procedimento de pedido de informação resultante da publicação da declaração supramencionada. Estes pedidos de informação versaram aspectos desde a interpretação dada nos Países Baixos às normas da UE em matéria de compensação dos passageiros aéreos à interpretação dada pelas autoridades espanholas às normas da UE em matéria de transporte público.

## Seminários

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 6.º Seminário de Provedores de Justiça Regionais dos Estados-Membros da União Europeia realizou-se em Berlim, de 2 a 4 de Novembro. Participaram no evento mais de 90 pessoas, representadas nesta imagem. O seminário foi subordinado ao tema « Protecção dos elementos mais vulneráveis da sociedade: o papel das queixas e das petições ».**



O 6.º Seminário de Provedores de Justiça Regionais dos Estados-Membros da União Europeia realizou-se em Berlim, de 2 a 4 de Novembro. Foi organizado pelo Presidente da Comissão das Petições do Parlamento Regional de Berlim, Ralf HILLENBERG, e pelo Provedor de Justiça Europeu, com o apoio da *Europäische Akademie Berlin*. Participaram no evento cerca de 90 pessoas, oriundas dos seis países em que existem provedores de justiça regionais (nomeadamente Bélgica, Alemanha, Espanha, Itália, Áustria e Reino Unido<sup>5</sup>). O seminário foi subordinado ao tema « Protecção dos elementos mais vulneráveis da sociedade: o papel das queixas e das petições ». O discurso de apresentação sobre « O papel dos provedores de justiça na protecção jurídica nacional e europeia » foi

5. Os países são enumerados na ordem protocolar da UE, isto é, por ordem alfabética, baseada no nome do país na língua original. Esta é a ordem usada em todo este documento.



proferido por Günter HIRSCH, antigo Presidente do Supremo Tribunal Alemão e actual Provedor de Justiça alemão para o Sector Segurador. Seguiram-se sessões sobre a independência dos provedores de justiça e das comissões de petições, a eficácia do trabalho em prol dos cidadãos e as queixas relacionadas com os cuidados de saúde, as pessoas idosas, os assuntos sociais e a migração. Os debates no seminário foram animados e esclarecedores. Os comentários recebidos confirmaram que os Provedores de Justiça consideraram os temas escolhidos extremamente relevantes para o seu trabalho quotidiano.

Outro seminário da rede que se realizou em 2008 foi o 6.º seminário dos agentes de ligação, que decorreu entre 1 e 3 de Junho, em Estrasburgo. Os agentes de ligação funcionam como primeiro ponto de contacto da rede nos gabinetes dos provedores de justiça nacionais. No seu sexto seminário, os debates versaram os mais diversos assuntos, incluindo a liberdade de expressão, o acesso à informação e a documentos, a promoção de boas práticas administrativas e o tratamento eficaz das queixas. O Presidente do Tribunal da Função Pública da União Europeia, Paul J. MAHONEY, proferiu o discurso de apresentação no primeiro dia, o qual tinha como título «A Carta dos Direitos Fundamentais da UE e a liberdade de expressão dos funcionários». Seguiu-se uma apresentação sobre o projecto de convenção do Conselho da Europa sobre o acesso a documentos oficiais, a cargo da juíza Helena JÄDERBLOM, chefe do grupo de especialistas em matéria de acesso a documentos e juíza-presidente do Tribunal Administrativo de Recurso na Suécia. O seminário terminou com uma sessão intitulada «Garantir a aplicação do direito comunitário», na qual Alain LAMASSOURE, deputado ao Parlamento Europeu e antigo ministro francês dos assuntos europeus, foi o orador principal. No total, 30 participantes de 28 países europeus participaram no seminário.

### European Ombudsmen — Newsletter

O *European Ombudsmen — Newsletter* (*Boletim Informativo dos Provedores de Justiça da Europa*) abrange o trabalho dos membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça e dos membros da Região Europeia do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (IOI), em geral. Produzido em inglês, francês, alemão, italiano e espanhol, destina-se a mais de 400 provedorias aos níveis europeu, nacional, regional e local, sendo publicado pelo Provedor de Justiça Europeu duas vezes por ano — em Abril e Outubro. Em 2008, os dois números do boletim versaram uma vasta panóplia de temas, incluindo artigos sobre discriminação racial, obstáculos à livre circulação de pessoas, questões relacionadas com a migração e o asilo, direito ambiental comunitário, o papel dos provedores de justiça na supervisão de prisões, os direitos das pessoas com deficiências, os direitos das crianças e o direito à manifestação. Um tema transversal a muitos destes artigos é o papel dos provedores de justiça enquanto garantes da aplicação do direito comunitário.



O 6.º seminário dos agentes de ligação na Rede Europeia de Provedores de Justiça teve lugar entre 1 e 3 de Junho, em Estrasburgo. Os participantes no seminário realizaram debates sobre os mais diversos assuntos, incluindo a liberdade de expressão, o acesso à informação e a documentos, a promoção de boas práticas administrativas e o tratamento eficaz das queixas.

## Instrumentos de comunicação electrónica

O fórum documental e de debate na Internet do Provedor de Justiça Europeu para os provedores de justiça e o seu pessoal tem se revelado um instrumento extremamente útil para a rede. Mais de 230 pessoas têm acesso ao fórum, que oferece possibilidades de cooperação quotidiana entre as provedorias.

A parte mais popular do fórum é o serviço *Ombudsman Daily News*, que é publicado todos os dias úteis e inclui notícias das provedorias, bem como da União Europeia. Quase todas as provedorias de justiça nacionais e regionais de toda a Europa contribuem para este serviço noticioso diário e consultam-no regularmente.

Em 2008, o fórum de debate continuou a ser muito útil para permitir que as provedorias partilhassem informações através do envio de perguntas e respostas. Muitos debates de fundo tiveram início desta forma. Os temas abordados nos debates versaram áreas tão distintas como o direito à greve, a liberdade de reunião, mecanismos de supervisão policial, a eutanásia, a divulgação de informação médica, o problema dos sem-abrigo, o acesso aos cuidados de saúde para os requerentes de asilo, o acesso ao emprego no sector público e a apresentação de queixas por correio electrónico.

No índice do fórum de debate figura uma lista taxativa dos provedores de justiça nacionais e regionais nos Estados-Membros da UE, Noruega, Islândia e países candidatos à adesão à UE. A lista é actualizada sempre que as informações de contacto de uma provedoria da justiça sofrem alterações e constitui, por isso, um recurso indispensável para os provedores de justiça de toda a Europa.

## ■ Reuniões de Provedores de Justiça

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 e permutar melhores práticas, P. Nikiforos DIAMANDOUROS e o seu pessoal participaram em vários eventos organizados por provedores de justiça nacionais e regionais de toda a Europa, incluindo eventos na Bélgica, Bulgária, Estónia, França, Irlanda e Itália. Nestes eventos, foram analisadas questões desde o acesso aos documentos à criação de redes de provedores de justiça. O Provedor de Justiça Europeu e o seu pessoal também se reuniram com um grande número de provedores de justiça e representantes de provedorias de justiça da UE e fora dela ao longo de 2008.

## 4.3 Relações com outros intervenientes

O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em garantir que qualquer pessoa ou organização que tenha um problema com as instituições ou organismos da UE conheça o seu direito de apre-

**O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em garantir que qualquer pessoa ou organização que tenha um problema com as instituições ou organismos da UE conheça o seu direito de apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça relativa a má administração.**

sentar uma queixa ao Provedor de Justiça relativa a má administração. Os esforços de sensibilização foram intensificados em 2008, tendo o Provedor de Justiça e o seu pessoal realizado cerca de 135 apresentações. Além disso, foi criada uma nova unidade, «Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil», na antena do Provedor de Justiça em Bruxelas com o objectivo de

chegar aos cidadãos, às ONG, às associações e às empresas.

Esta secção apresenta uma perspectiva geral da miríade de formas de sensibilização para o direito a apresentar queixa adoptadas pelo Provedor de Justiça.

## ■ Conferências e reuniões

### Com a participação do Provedor de Justiça

Em 2008, o Provedor de Justiça passou bastante tempo em reuniões com os principais intervenientes para explicar os seus serviços. O Provedor de Justiça apresentou o seu trabalho em mais de 60 eventos a membros da comunidade jurídica, associações comerciais, grupos de reflexão, ONG, representantes das administrações regionais e locais, membros de grupos de pressão e grupos de interesses, académicos, representantes políticos de alto nível e funcionários públicos. Estas conferências, reuniões e seminários foram organizados em Bruxelas e nos Estados-Membros, muitas vezes integrados nas visitas de informação do Provedor de Justiça (ver adiante).



**P. Nikiforos DIAMANDOUROS deslocou-se a Budapeste, em 15 de Setembro, para participar num evento de informação organizado pelos seus homólogos húngaros, Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP e Ernő KÁLLAI. O evento contou com a participação de muitos jornalistas, bem como de ONG, associações comerciais e cidadãos interessados.**

### Com a participação da equipa do Provedor de Justiça

A equipa do Provedor de Justiça também está muito activa na promoção da sensibilização para a instituição. Em 2008, foram feitas mais de 75 apresentações para cerca de 2 500 cidadãos de toda a UE. O maior número desses grupos de visitantes veio da Alemanha, seguida da França. Entre os participantes nestas apresentações contam-se estudantes e formandos, advogados e juízes, empresários e membros de grupos de pressão, funcionários do Governo e funcionários públicos, bem como pessoal das provedorias.

Embora as limitações de recursos restrinjam o número de apresentações que podem ser realizadas por ano, o Provedor de Justiça procura, na medida do possível, aceitar os convites e pedidos dos grupos-alvo. Todas estas apresentações são extremamente importantes para ajudar a dar um «rosto humano» à administração da UE.



**Ao longo do ano, realizou-se uma ampla distribuição de publicações sobre as actividades do Provedor de Justiça, em especial durante a conferência anual da «Enterprise Europe Network», que se realizou em Estrasburgo, em Novembro, e nas Jornadas «Portas Abertas» organizadas pelo Parlamento Europeu em Bruxelas e em Estrasburgo, em Maio. Vários milhares de visitantes estiveram na zona dedicada ao Provedor de Justiça nas Jornadas «Portas Abertas» e muitos tiveram discussões aprofundadas com o pessoal do Provedor de Justiça.**



## ■ Visitas de informação

A fim de promover a sensibilização para o direito a apresentar queixas e de intensificar as relações de trabalho com os seus homólogos nacionais e regionais, o Provedor de Justiça iniciou, em

**Em 2008, as visitas de informação do Provedor de Justiça levaram-no a Chipre, à Grécia, à Letónia e à Lituânia.**

2003, um programa intensivo de visitas de informação aos Estados-Membros e países candidatos à adesão à União Europeia. Estas visitas têm vindo a suceder-se a um ritmo rápido. Em 2008, as visitas de informação do Provedor de Justiça levaram-no a Chipre, à Grécia, à Letónia e à Lituânia.

(i) Em Chipre, a Comissária para a Administração (provedora de justiça), Eliana NICOLAOU, organizou um programa intensivo para a visita de quatro dias do Provedor de Justiça, de 17 a 20 de Março. P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se com o Presidente do Chipre, Dimitris CHRISTOFIAS, o Presidente do Parlamento, Marios GAROYIAN, três membros do Governo, os líderes dos partidos políticos e o Presidente do Supremo Tribunal, Christos ARTEMIDES. Enquanto esteve em Nicósia, o Provedor de Justiça proferiu duas palestras públicas sobre o seu trabalho, reuniu-se com o conselho de administração das Câmaras de Comércio de Chipre e recebeu o prémio «Yannos Kranidiotis» por serviço público.

(ii) Durante a sua visita à Grécia, de 23 a 28 de Maio, o Provedor de Justiça Europeu reuniu-se com o Presidente, Karolos PAPOULIAS, o Primeiro-Ministro, Kostas KARAMANLIS, o Presidente do Parlamento, Dimitris SIOUFAS, o Presidente do Conselho de Estado, Georgios PANAGIOTOPOULOS, três membros do Governo, os líderes dos partidos políticos, bem como com um antigo presidente e dois antigos primeiros-ministros. P. Nikiforos DIAMANDOUROS também esteve reunido com advogados, ONG, funcionários públicos e membros da comunidade empresarial, para explicar os seus serviços. O Provedor de Justiça grego, Yorgos KAMINIS, e a sua equipa coordenaram a visita de informação de P. Nikiforos DIAMANDOUROS.

(iii) O Provedor de Justiça Europeu visitou a Letónia entre 28 e 30 de Setembro. O Provedor de Justiça letão, Romāns APSĪTIS, organizou a visita, durante a qual o Provedor de Justiça apresentou

**Todas estas visitas foram preciosíssimas em termos da sensibilização dos cidadãos para os seus direitos ao abrigo da legislação comunitária, contribuindo para aumentar a notoriedade do Provedor de Justiça Europeu e dos seus homólogos nacionais e divulgando informações sobre o direito a apresentar queixas.**

o seu trabalho aos representantes da administração local, ONG, membros da comunidade empresarial e estudantes universitários. O Provedor de Justiça teve reuniões com representantes do poder judicial e explicou o seu trabalho a uma série de comissões parlamentares. Por último, durante o tempo que permaneceu em Riga, P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se com o Presidente da Letónia, Valdis ZATLERS e com três membros do Governo.

(iv) O Provedor de Justiça deslocou-se a Vilnius de 1 a 3 de Outubro, para uma visita de informação organizada pelos provedores de justiça (parlamentares) do *Seimas*, Romas VALENTUKEVIČIUS, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Virginija PILIPAVIČIENĖ, Zita ZAMŽICKIENĖ e respetivo pessoal. O Provedor de Justiça reuniu-se com várias comissões do *Seimas* e com o Ministro da Justiça, Petras BAGUŠKA. O Provedor de Justiça proferiu uma palestra a funcionários públicos

**LITUÂNIA — O Provedor de Justiça Europeu realizou uma visita de informação à Lituânia, de 1 a 3 de Outubro de 2008. A visita foi co-organizada pelos provedores de justiça (parlamentares) do *Seimas*. Na imagem, ao lado de P. Nikiforos DIAMANDOUROS, aparecem, da esquerda para a direita, Virginija PILIPAVIČIENĖ, Albina RADZEVIČIŪTĖ, Augustinas NORMANTAS, Zita ZAMŽICKIENĖ e Romas VALENTUKEVIČIUS.**



e a estudantes universitários, tendo ainda reunido com representantes da comunidade empresarial lituana e com várias ONG.

(v) P. Nikiforos DIAMANDOUROS também se deslocou a Budapeste, em 15 de Setembro, para participar num evento de informação organizado pelos seus homólogos húngaros, Máté SZABÓ, Sándor FÜLÖP e Ernő KÁLLAI.

Todas estas visitas foram preciosíssimas em termos da sensibilização dos cidadãos para os seus direitos ao abrigo da legislação comunitária, contribuindo para aumentar a notoriedade do Provedor de Justiça Europeu e dos seus homólogos nacionais e divulgando informações sobre o direito a apresentar queixas.

**GRÉCIA —** Durante a sua visita de informação à Grécia, de 23 a 28 de Maio, o Provedor de Justiça Europeu reuniu-se com várias autoridades de alto nível, incluindo o Presidente da República, o Primeiro-Ministro e o Presidente do Parlamento. Surge nesta imagem com a Presidente da Comissão para as Questões Europeias do Parlamento grego, Elsa PAPADEMETRIOU. Durante a sua visita, P. Nikiforos DIAMANDOUROS esteve também reunido com advogados, ONG, funcionários públicos e membros da comunidade empresarial, para explicar os seus serviços. O Provedor de Justiça grego, Yorgos KAMINIS, coordenou a visita de informação de P. Nikiforos DIAMANDOUROS.



© Athens News Agency



© A.F.I.

**LETÓNIA —** O Provedor de Justiça Europeu visitou a Letónia entre 28 e 30 de Setembro com vista a sensibilizar os cidadãos para o seu trabalho. O Provedor de Justiça letão, Romāns APSĪTIS, assumia a co-organização da visita. P. Nikiforos DIAMANDOUROS surge nesta imagem com Romāns APSĪTIS à sua direita e o Presidente da Letónia, Valdis ZATLERS, à sua esquerda.

**LETÓNIA —** Durante a sua visita à Letónia, de 28 a 30 de Setembro de 2008, o Provedor de Justiça apresentou o seu trabalho aos representantes da administração local, ONG, membros da comunidade empresarial e estudantes universitários. Aparece nesta imagem com o Provedor de Justiça letão, Romāns APSĪTIS, à sua esquerda, o Presidente do Tribunal Constitucional, Gunārs KŪTRIS, à sua direita, bem como com juízes e pessoal do Tribunal Constitucional.



## ■ Actividades na comunicação social

O Provedor de Justiça reconhece o importante papel que a comunicação social desempenha ao informar a opinião pública, ao enriquecer o debate e ao aumentar a visibilidade dos serviços do

**Uma política proactiva de relacionamento com a comunicação social constitui um elemento central das suas actividades e dos seus esforços para promover o respeito dos direitos ao abrigo da legislação da UE e para melhorar a qualidade da administração.**

Provedor em todos os Estados-Membros da UE. Uma política proactiva de relacionamento com a comunicação social constitui um elemento central das suas actividades e dos seus esforços para promover o respeito dos direitos ao abrigo da legislação da UE e para melhorar a qualidade da administração.

Em 2008, as principais actividades do Provedor de Justiça relacionadas com a comunicação social incluíram conferências de imprensa em Bruxelas, para apresentar o Relatório Anual, e em Estrasburgo, para explicar as alterações ao seu estatuto, bem como em Atenas, Budapeste, Nicósia, Riga e Vilnius, integradas nas visitas de informação atrás referidas. As sessões de perguntas e respostas com jornalistas interessados de variados jornais e agências noticiosas também deram ao Provedor de Justiça a oportunidade de explicar o seu trabalho aos cidadãos e de expor os seus pontos de vista sobre temas importantes. Para terminar, em 2008, P. Niki-foros DIAMANDOUROS concedeu cerca de 30 entrevistas a representantes da imprensa, televisão e rádio, bem como dos meios de comunicação electrónicos, em Estrasburgo, Bruxelas e outros lugares, nomeadamente durante as visitas de informação.



**São normalmente organizadas conferências de imprensa durante as visitas de informação do Provedor de Justiça Europeu. O Provedor de Justiça surge nesta imagem com o Provedor Parlamentar Principal da Lituânia, Romas VALENTUKEVIČIUS, numa conferência de imprensa conjunta, durante a qual explicaram os serviços prestados pelos seus gabinetes.**

Em 2008, foram publicados e distribuídos a jornalistas e outras partes interessadas de toda a Europa dezassete comunicados de imprensa. Entre as questões abordadas podem referir-se a transparência no que respeita aos subsídios pagos aos deputados ao Parlamento Europeu, os atrasos nos pagamentos da Comissão Europeia, a revisão do Estatuto do Provedor de Justiça e a revisão das normas europeias em matéria de acesso do público a documentos. Relativamente a esta última questão, o Provedor de Justiça também publicou no jornal *European Voice* uma carta aberta à Vice-Presidente da Comissão, Margot WALLSTRÖM, na qual exprimiu as suas preocupações quanto às propostas da Comissão neste domínio.

## ■ Publicações

Ao longo do ano, realizou-se uma ampla distribuição de materiais sobre as actividades do

**Todas as publicações do Provedor de Justiça estão disponíveis no respectivo sítio Web (<http://www.ombudsman.europa.eu>) e podem ser obtidas gratuitamente na EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).**

Provedor de Justiça, em especial durante a conferência anual da «Enterprise Europe Network», que se realizou em Estrasburgo, em Novembro, e nas Jornadas «Portas Abertas» organizadas pelo Parlamento Europeu em Bruxelas e em Estrasburgo, em Maio.



Em termos de publicações, em 2008, destaca-se um novo guia sobre o trabalho do Provedor de Justiça, publicado nas 23 línguas oficiais da União Europeia. Esta publicação foi distribuída aos principais intervenientes e ao público em geral.

Todas as publicações do Provedor de Justiça estão disponíveis no respectivo sítio Web (<http://www.ombudsman.europa.eu>) e podem ser obtidas gratuitamente na EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

## ■ Comunicações electrónicas

### Comunicação por correio electrónico

Quase 60 % de todas as queixas recebidas pelo Provedor de Justiça em 2008 foram enviadas através da Internet. Grande parte delas foram recebidas através do formulário electrónico para

**Quase 60 % de todas as queixas recebidas pelo Provedor de Justiça em 2008 foram enviadas através da Internet.**

apresentação de queixa, que está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça em 23 línguas.

Em 2008, a principal conta de correio electrónico do Provedor de Justiça foi utilizada para responder a um número total de 4 300 mensagens de correio electrónico com pedidos de informação. Cerca de 3 300 eram pedidos de informação específicos, tendo todos recebido respostas individualizadas de um membro competente do pessoal do Provedor de Justiça. Estes valores comparam com cerca de 4 100 mensagens em 2007, e 3 500 em 2006. Das 4 300 mensagens de correio electrónico, cerca de 1 000 diziam respeito a mensagens enviadas em massa relativas às alegadas dificuldades dos canais de televisão catalães em transmitirem na região de Valência.

### Evolução do sítio Web

O sítio Web do Provedor de Justiça Europeu foi criado em Julho de 1998. Ao longo do ano de 2008, o seu criador continuou a trabalhar em íntima ligação com o responsável da unidade «Comunicação», bem como com os serviços técnicos do Parlamento Europeu, preparando a transformação do sítio Web do Provedor de Justiça num serviço aos cidadãos moderno, dinâmico, informativo, interactivo e em constante evolução. O lançamento do novo sítio Web está previsto para o início de 2009.

O sítio Web do Provedor de Justiça foi regularmente actualizado com decisões, comunicados de imprensa e detalhes das suas actividades de comunicação. De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2008,

**De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2008, o sítio Web do Provedor de Justiça recebeu cerca de 440 000 visitas únicas.**

o sítio Web do Provedor de Justiça recebeu cerca de 440 000 visitas únicas. As páginas em inglês foram as mais visitadas, seguidas das páginas em francês, alemão, espanhol e italiano. Em termos

geográficos, o número mais elevado de visitantes veio do Reino Unido, seguido da Alemanha, França, Espanha e Itália. A secção das ligações do sítio Web do Provedor inclui ligações para os sítios Web dos provedores de justiça nacionais e regionais existentes em toda a Europa. As páginas de ligações receberam mais de 97 000 visitas durante 2008, demonstrando claramente a mais-valia dos serviços proporcionados através da Rede Europeia dos Provedores de Justiça para os cidadãos.

Tendo em vista manter o sítio Web do Provedor de Justiça na vanguarda dos sítios Web da União Europeia, a Provedoria de Justiça participou, ao longo de 2008, no trabalho do Comité Editorial Interinstitucional para a Internet (CEiii).

### Salas de conversação na Internet

Pela primeira vez em 2008, o gabinete do Provedor de Justiça participou numa sala de conversação na Internet, que foi organizada pelo Instituto Europeu na Bulgária, uma iniciativa integrada no projecto «*Now, Interacting with the European Parliament*» (Agora, Interagir com o Parlamento Europeu). Sob o título «O papel do Provedor de Justiça Europeu: ajudar a melhorar as relações entre a UE e os seus cidadãos», os membros da equipa do Provedor de Justiça responderam a perguntas muito variadas sobre o tratamento das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça. A conversação na Web deu origem a uma extensa cobertura mediática do trabalho do Provedor de Justiça na Bulgária e foi considerada um grande êxito.



A large, stylized white number '5' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the green background. The number has a thick, rounded stroke and a small horizontal bar at the top.

Recursos



## 5.1 Pessoal

Para que a instituição possa realizar adequadamente as tarefas de tratamento das queixas sobre má administração em 23 línguas oficiais e promover a sensibilização para o direito de apresentar queixa, o Provedor de Justiça conta com o apoio de pessoal altamente qualificado e multilingue. Esta secção descreve o trabalho realizado pelos vários departamentos e unidades da Provedoria. Começa com uma explicação da reestruturação realizada em 2008, seguindo-se uma breve síntese do retiro anual do pessoal e as reuniões do pessoal que se realizaram durante o ano.

### ■ Reestruturação

Em 2008, foi levado a efeito um ambicioso programa de reestruturação interna, que entrou em vigor em 1 de Julho. Este programa envolvia a criação de quatro unidades em cada um dos departamentos existentes: o Departamento Jurídico e o Departamento de Administração e Finanças. Esta reestruturação visa criar uma

**Em 2008, foi levado a efeito um ambicioso programa de reestruturação interna, que entrou em vigor em 1 de Julho.**

estrutura de gestão em que os dois chefes de departamento da Provedoria, correspondentes a directores e que respondem ao Secretário-Geral, são apoiados por quatro chefes de unidade com prerrogativas de gestão acrescidas.

O Provedor de Justiça levou a cabo a reorganização interna da Provedoria sem recrutar mais pessoal, tendo o quadro de pessoal permanecido inalterado em 57 lugares. A autoridade orçamental aceitou um aumento de seis lugares no orçamento de 2009.

O Provedor de Justiça levou a cabo a reorganização interna da Provedoria sem recrutar mais pessoal, tendo o quadro de pessoal permanecido inalterado em 57 lugares. A autoridade orçamental aceitou um aumento de seis lugares no orçamento de 2009.

O Provedor de Justiça aparece nesta imagem com o seu pessoal no segundo retiro da instituição, que teve lugar de 27 a 29 de Fevereiro de 2008. Os retiros do pessoal fazem parte de um ciclo anual de eventos que dão ao pessoal e aos estagiários a oportunidade de trocarem pontos de vista sobre assuntos directamente relacionados com o trabalho do Provedor de Justiça. As conclusões a que se chega nos retiros ajudam a moldar os objectivos estratégicos do Provedor de Justiça que, por sua vez, norteiam as actividades da instituição.





## ■ Retiro do pessoal

Os retiros do pessoal do Provedor de Justiça Europeu são uma parte integrante do planeamento estratégico do Provedor de Justiça, nomeadamente por proporcionarem orientações úteis para a definição de políticas e a preparação do plano de gestão anual (PGA). Os retiros são um fórum aberto de debate, diálogo e troca de ideias. Fazem parte de um ciclo anual de eventos que dão ao pessoal e aos estagiários a oportunidade de trocarem pontos de vista sobre assuntos directamente relacionados com o trabalho do Provedor de Justiça. As conclusões a que se chega nos retiros ajudam a moldar os objectivos estratégicos do Provedor de Justiça que, por sua vez, norteiam as actividades de cada unidade.

A instituição realizou o seu segundo retiro de 27 a 29 de Fevereiro de 2008. Em preparação para o retiro, os funcionários foram convidados a responder a um questionário relacionado com os objectivos do Provedor de Justiça, a percepção externa do Provedor de Justiça e o funcionamento da Provedoria. Os resultados do questionário, juntamente com outros materiais informativos, serviram de base para o enquadramento dos debates ao longo do evento. Cada funcionário foi incentivado a participar activamente nas deliberações, que se concentraram nos objectos e prioridades da instituição, nas percepções externas e no trabalho reactivo e proactivo do Provedor de Justiça.

As reacções imediatas do pessoal dão a entender que o segundo retiro foi considerado uma experiência muito positiva. Os temas e assuntos debatidos foram considerados extremamente relevantes. O interesse genuíno, o entusiasmo e a abertura de todos contribuíram para que se criasse um excelente ambiente de trabalho.

## ■ Reuniões do pessoal

A fim de contribuir para um fluxo de informação fácil entre o pessoal e de promover oportunidades de evolução profissional, o Provedor de Justiça convoca regularmente reuniões do pessoal. Em regra, a ordem de trabalhos destas reuniões inclui uma síntese, apresentada pelo Provedor de Justiça, das suas actividades recentes e futuras, bem como uma descrição da evolução administrativa, jurídica e política em curso na instituição. Durante o ano em causa, as reuniões do pessoal realizaram-se em 3 de Julho e 12 de Dezembro, constituindo um fórum útil de debate e partilha de informação. Esta última reunião foi a primeira em que, na sequência da reorganização atrás mencionada, os chefes de unidade assumiram um papel mais activo e explicaram as actividades das suas unidades e outros factos relevantes.

## O Provedor de Justiça e a sua equipa

A secção seguinte apresenta uma perspectiva geral da estrutura do gabinete do Provedor de Justiça e apresenta alguma informação geral sobre o Provedor de Justiça e os seus quadros superiores. Termina com uma breve descrição do comité de pessoal do Provedor de Justiça e do responsável pela protecção de dados.

### Provedor de Justiça Europeu

#### **P. Nikiforos DIAMANDOUROS — PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU**

P. Nikiforos DIAMANDOUROS nasceu em Atenas, Grécia, em 25 de Junho de 1942. Foi nomeado Provedor de Justiça Europeu em 15 de Janeiro de 2003. Iniciou funções em 1 de Abril de 2003 e foi reeleito por um período de cinco anos em 11 de Janeiro de 2005.

Entre 1998 e 2003, foi o primeiro Provedor de Justiça nacional da Grécia. Foi também Professor catedrático de política comparada no Departamento de Ciência Política e Administração Pública da Universidade de Atenas, desde 1993 (estando actualmente de licença). Entre 1995 e 1998 foi Director e Presidente do Centro Nacional Grego de Investigação Social (EKKE).

Licenciou-se em ciência política na Universidade de Indiana (1963) e obteve os graus de mestre (1965), pré-doutorado (1969) e doutor (1972) no mesmo domínio pela Universidade de Columbia. Antes de começar a trabalhar na faculdade da Universidade de Atenas, em 1988, leccionou e fez investigação na Universidade Estatal de Nova Iorque e na Universidade de Columbia, respectivamente (1973-78). Entre 1980 e 1983, foi Director de Desenvolvimento na Faculdade de Atenas, na cidade de Atenas, Grécia. Entre 1983 e 1988, foi Director de Programas para a Europa Ocidental, bem como para o Médio Oriente e o Norte de África no Conselho de Investigação das Ciências Sociais, em Nova Iorque. De 1988 a 1991, foi Director do Instituto Grego de Estudos Internacionais e Estratégicos, em Atenas, um grupo de reflexão e investigação política criado com um financiamento conjunto das Fundações Ford e MacArthur. Em 1997, foi Professor Convidado de Ciência Política no Centro Juan March de Estudos Avançados de Ciências Sociais (Madrid).

Foi Presidente da Associação de Ciência Política Grega (1992-98) e da Associação de Estudos Gregos Modernos dos Estados Unidos (1985-88). Entre 1999 e 2003, foi membro da Comissão Nacional de Direitos Humanos da Grécia, sendo, simultaneamente, entre 2000 e 2003, membro do Conselho Nacional Grego de Reforma Administrativa. De 1988 a 1995, co-presidiu ao Subcomité para a Europa do Sul do Conselho de Investigação de Ciências Sociais, em Nova Iorque, cujas actividades são financiadas por uma subvenção da Fundação Volkswagen. Também é co-editor geral da série sobre a Nova Europa do Sul e beneficiário de bolsas de investigação Fulbright e *National Endowment for the Humanities*.

Tem escrito muitas obras sobre a política e a história da Grécia, da Europa do Sul e do Sudeste e, mais especificamente, sobre a democratização, a construção do Estado e da nação e a relação entre cultura e política. ■

### — Secretariado do Provedor de Justiça Europeu

O Secretariado do Provedor de Justiça Europeu é responsável pela gestão do seu gabinete privado.

**O Secretariado do Provedor de Justiça Europeu é responsável pela gestão do seu gabinete privado.**

Gere a agenda do Provedor de Justiça, coordena a sua correspondência de entrada e de saída, aconselha-o sobre as relações com as outras instituições e organismos comunitários, trata dos

aspectos protocolares do trabalho da instituição e executa as tarefas gerais de secretariado para o Provedor de Justiça.

### Secretário-Geral

O Secretário-Geral é responsável pelo planeamento estratégico na instituição e pela supervisão da administração geral da Provedoria. O Secretário-Geral aconselha o Provedor de Justiça em

**O Secretário-Geral é responsável pelo planeamento estratégico na instituição e pela supervisão da administração geral da Provedoria.**

matéria de estrutura e gestão da Provedoria, de planeamento das suas actividades e do acompanhamento do seu trabalho e desempenho. No que diz respeito, especificamente, ao trabalho do Departamento Jurídico, o Secretário-Geral ajuda e aconselha o

Provedor de Justiça no tratamento das queixas e nos inquéritos. Por último, o Secretário-Geral coordena as relações entre a Provedoria e as outras instituições europeias, tendo um importante papel a desempenhar no desenvolvimento das relações com as provedorias de toda a Europa e no contacto com os cidadãos europeus.

### Ian HARDEN — SECRETÁRIO-GERAL

Ian HARDEN nasceu em Norwich, Inglaterra, em 22 de Março de 1954. Estudou direito no Churchill College, em Cambridge, tendo-se licenciado com distinção em 1975 e concluído a pós-graduação em 1976. Começou a leccionar na Faculdade de Direito da Universidade de Sheffield, onde foi professor assistente entre 1976 e 1990, professor associado entre 1990 e 1993 e professor agregado entre 1993 e 1995, tendo-se tornado professor catedrático de Direito Público em 1995. Entrou para a Provedoria de Justiça Europeia como consultor jurídico principal em 1996, tendo assumido depois os cargos de Chefe do Secretariado, de 1997 a 1999, e de Chefe do Departamento Jurídico do ano 2000 em diante. Foi nomeado Secretário-Geral da Provedoria de Justiça Europeia em 1 de Agosto de 2006. É autor ou co-autor de numerosas publicações sobre direito comunitário e direito público, incluindo *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Londres CEPR, 1995) e *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). É membro da *Association française de droit constitutionnel* e do «*Study of Parliament Group*» do Reino Unido, sendo também professor honorário da Universidade de Sheffield. ■

## Departamento Jurídico

O Departamento Jurídico é maioritariamente composto por juristas, cuja principal responsabilidade consiste em analisar as queixas recebidas pelo Provedor de Justiça Europeu e realizar inquéritos sob a supervisão do Chefe do Departamento Jurídico e de

**O Departamento Jurídico é maioritariamente composto por juristas, cuja principal responsabilidade consiste em analisar as queixas recebidas pelo Provedor de Justiça Europeu e realizar inquéritos.**

quatro chefes de unidades jurídicas. O Chefe do Departamento Jurídico dirige o Departamento e também aconselha o Provedor de Justiça em matéria de estratégia e orientação jurídicas da instituição.

Em 2008, o departamento contava com 24 funcionários, no total, nomeadamente o Chefe do Departamento Jurídico, quatro chefes de unidades jurídicas, três consultores jurídicos principais, 14 juristas, um jurista-linguista e a assistente do Chefe do Departamento Jurídico. No ano em causa, o Departamento Jurídico supervisionou 23 estagiários.

### João SANT'ANNA — CHEFE DO DEPARTAMENTO JURÍDICO

João SANT'ANNA nasceu em Setúbal, Portugal, em 3 de Maio de 1957. Estudou Direito na Universidade de Lisboa entre 1975 e 1980 e inscreveu-se na Ordem de Advogados em Lisboa em 1981. Entre 1980 e 1982, trabalhou como jurista na Divisão Jurídica e Administrativa do Ministério da Administração Interna português para a Região de Lisboa. Entre 1982 e 1984, prosseguiu os seus estudos jurídicos, no domínio dos direitos de propriedade intelectual, na Universidade Ludwig-Maximilian e no Instituto Max-Planck em Munique. Depois de regressar a Portugal, em 1984, foi nomeado Chefe da Divisão Jurídica e Administrativa do Ministério da Administração Interna para a Região de Lisboa. É funcionário do Parlamento Europeu desde 1986, tendo trabalhado nas Direcções-Gerais de Informação e Relações Públicas, Investigação, Pessoal e Finanças e, por último, no Serviço Jurídico do Parlamento Europeu. Entrou para o Gabinete do Provedor de Justiça Europeu como Chefe do Departamento de Administração e Finanças no ano 2000. Foi nomeado Chefe do Departamento Jurídico em 1 de Julho de 2007. ■

### — Chefes de Unidades Jurídicas

Cada chefe de unidade jurídica supervisiona uma equipa de juristas e estagiários, cuja missão é assegurar um tratamento de qualidade das queixas recebidas. Os chefes de unidades jurídicas cola-

**Cada chefe de unidade jurídica supervisiona uma equipa de juristas e estagiários, cuja missão é assegurar um tratamento de qualidade das queixas recebidas.**

boram com o Chefe do Departamento Jurídico velando por que o trabalho do departamento seja rigoroso, coerente e produzido em tempo útil. Para isso, promovem e monitorizam o cumprimento dos procedimentos internos, das normas e dos prazos. Os chefes

de unidade jurídica também têm responsabilidades próprias, que são semelhantes às dos juristas, adiante descritas. Além disso, representam o Provedor de Justiça em determinados eventos públicos. Todos reportam ao Chefe do Departamento Jurídico, com quem se reúnem regularmente.

Actualmente, há quatro chefes de unidades jurídicas: Gerhard GRILL, alemão, que entrou para a Provedoria em 1999, Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA, polaca, que entrou em 2003, e Fergal Ó REGAN, irlandês, que entrou em 2006, além de Peter BONNOR, dinamarquês, que trabalha na Provedoria desde 1998 e é chefe de unidade jurídica *ad interim*.

### — Juristas

Os juristas tratam das queixas, que podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça em qualquer das 23 línguas oficiais da União Europeia. Também propõem e realizam inquéritos de iniciativa

**Os juristas tratam das queixas, que podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça em qualquer das 23 línguas oficiais da União Europeia.**

própria, respondem a pedidos de informação dos cidadãos, prestam assistência ao Provedor de Justiça sobre assuntos jurídicos, dão aconselhamento sobre os procedimentos, evolução e

tradições jurídicos dos respectivos Estados-Membros e fazem apresentações sobre o trabalho do Provedor de Justiça.

## Departamento de Administração e Finanças

O Departamento de Administração e Finanças é responsável por todo o trabalho do Gabinete do Provedor de Justiça que não esteja directamente relacionado com a análise das queixas e a realização de inquéritos. Desde 1 de Julho de 2008, é composto por quatro unidades, abaixo descritas, e pelo Secretariado de Tratamento de Queixas. O Chefe do Departamento de Administração e Finanças coordena o trabalho global do departamento. Nessa qualidade, é responsável pela organização e o funcionamento gerais da Provedoria, pela política de pessoal, pela proposta e execução da estratégia orçamental e financeira da instituição e pela representação do Provedor de Justiça em várias instâncias interinstitucionais. Em 2008, o departamento contava com 31 funcionários.

### João SANT'ANNA

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS (*AD INTERIM*) ■

#### — Secretariado de Tratamento de Queixas

O Secretariado de Tratamento de Queixas é responsável pelo registo, distribuição e acompanhamento das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu. O secretariado regista todas as

**O Secretariado de Tratamento de Queixas é responsável pelo registo, distribuição e acompanhamento das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu.**

queixas numa base de dados, acusa a sua recepção e transmite-as ao Departamento Jurídico. É responsável pela gestão de toda a correspondência de entrada e de saída relacionada com as queixas, assegurando a actualização dos respectivos registos na base de

dados, ao longo de todo o processo, controlando o cumprimento dos prazos, produzindo estatísticas relacionadas com as queixas e arquivando documentos a estas relativos. Peter BONNOR é o chefe do Secretariado de Tratamento de Queixas.

#### — Unidade de Administração e Pessoal

A Unidade de Administração e Pessoal desempenha amplas funções. Nelas se incluem o recrutamento e a gestão do pessoal, o tratamento da correspondência de entrada e de saída, a central

**A Unidade de Administração e Pessoal desempenha amplas funções. Nelas se incluem o recrutamento e a gestão do pessoal.**

telefónica, as infra-estruturas de escritório, a coordenação da tradução de documentos, a organização e gestão da biblioteca jurídica e a política de documentação e arquivo da instituição.

Esta unidade também é responsável pela política informática da instituição e pelo suprimento das necessidades da Provedoria em matéria de TI, uma função que leva a cabo em estreita colaboração com o Parlamento Europeu. Esta unidade é chefiada por Alessandro DEL BON, que tem dupla nacionalidade alemã e italiana, e que entrou para a Provedoria em 1998.

#### — Unidade de Orçamento e Finanças

A Unidade de Orçamento e Finanças assegura o cumprimento das normas financeiras pertinentes pela Provedoria de Justiça e garante uma utilização económica e eficiente dos recursos disponíveis,

**A Unidade de Orçamento e Finanças assegura o cumprimento das normas financeiras pertinentes pela Provedoria de Justiça e garante uma utilização económica e eficiente dos recursos disponíveis, bem como a sua adequada protecção.**

bem como a sua adequada protecção. A unidade também estabelece e implementa os mecanismos de controlo interno necessários para atingir esses objectivos. Estas responsabilidades decorrem do facto de o Provedor de Justiça Europeu ter um orçamento independente. O orçamento é preparado e executado por gestores financeiros, sob a responsabilidade do gestor orçamental dele-

gado. O chefe desta unidade é Loïc JULIEN, francês, que começou a trabalhar para o Provedor de Justiça em 2005.

### — Unidade de Comunicação

A Unidade de Comunicação é responsável pela produção das publicações e material promocional do Provedor de Justiça, pela manutenção e desenvolvimento dos sítios Web do Provedor de Justiça,

**A Unidade de Comunicação é responsável pela produção das publicações e material promocional do Provedor de Justiça, pela manutenção e desenvolvimento dos sítios Web do Provedor de Justiça, bem como pela criação de uma identidade visual para a instituição.**

bem como pela criação de uma identidade visual para a instituição. Esta unidade também coordena a Rede Europeia de Provedores de Justiça e, em termos mais gerais, as relações com as associações de provedores de justiça na Europa e em países terceiros. O chefe desta unidade é Ben HAGARD, britânico, que começou a trabalhar para o Provedor de Justiça em 1998.

### — Unidade de Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil

A Unidade de Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil apoia o Provedor de Justiça no contacto com cidadãos individuais e organizações que possam necessitar dos seus serviços. Esta

**A Unidade de Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil apoia o Provedor de Justiça no contacto com cidadãos individuais e organizações que possam necessitar dos seus serviços.**

unidade ajuda a promover a sensibilização para o trabalho do Provedor de Justiça em toda a União Europeia. A unidade mantém e promove as relações com a comunicação social e organiza as visitas de informação e os eventos do Provedor de Justiça. Cabe

ainda aos membros desta unidade redigir as publicações e os discursos do Provedor de Justiça. A chefe de unidade é Rosita AGNEW, irlandesa, que começou a trabalhar para o Provedor de Justiça em 2001.

### — Comité de Pessoal

O Comité de Pessoal do Provedor de Justiça representa os interesses do pessoal e promove o diálogo permanente entre a instituição e o pessoal. O Comité de Pessoal tem dado um grande contributo para o bom funcionamento do serviço, por constituir um veículo para o pessoal manifestar as suas opiniões e por chamar a atenção da administração para quaisquer dificuldades relacionadas com a interpretação e a aplicação dos regulamentos pertinentes. O Comité de Pessoal apresenta sugestões relacionadas com a organização e o funcionamento do serviço, bem como propostas para melhorar as condições de vida e de trabalho do pessoal. Neste contexto, o Comité de Pessoal desempenhou um importante papel nos retiros do pessoal de 2006 e 2008.

### — Responsável pela Protecção de Dados

Todas as instituições da UE têm um responsável pela protecção de dados (RPD), que coopera com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados e garante que os direitos e as liberdades das pessoas registadas não serão negativamente afectados pelas operações de tratamento de dados. O RPD assegura ainda que os controladores de dados e as pessoas registadas são informados dos seus direitos e obrigações ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 45/2001<sup>1</sup>. Desde Março de 2006, Loïc JULIEN é o Responsável pela Protecção de Dados do Provedor de Justiça Europeu.

1. Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Dezembro de 2000, relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados, JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

## 5.2 Orçamento

### ■ O orçamento em 2008

A partir de 1 de Janeiro de 2000, o orçamento do Provedor de Justiça passou a constituir uma secção independente do orçamento da União Europeia (actual secção VIII)<sup>2</sup>. Está dividido em três títulos. O Título 1 inclui os vencimentos, os subsídios e outras despesas de pessoal. O Título 2 abrange as despesas com edifícios, mobiliário, equipamentos e despesas de funcionamento diversas. O Título 3 contém as despesas resultantes das funções gerais desempenhadas pela instituição.

As dotações orçamentais em 2008 ascendem a 8 505 770 EUR.

### ■ Cooperação interinstitucional

Com vista a assegurar a melhor utilização possível dos recursos e evitar a duplicação desnecessária de pessoal, o Provedor de Justiça coopera com outras instituições e organismos da UE, sempre que possível. Embora, como é óbvio, estes serviços sejam facturados ao Provedor de Justiça Europeu, esta cooperação permitiu realizar economias significativas a nível do orçamento comunitário, graças a uma maior eficiência. O Provedor de Justiça coopera, em particular, com:

- (i) o Parlamento Europeu, que presta assistência com serviços técnicos, designadamente edifícios, informática, comunicações, serviços médicos, formação, tradução e interpretação;
- (ii) o Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias em vários aspectos das publicações;
- (iii) o Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, que fornece muitas das traduções de que o Provedor de Justiça necessita para o seu trabalho em prol dos cidadãos.

### ■ Controlo orçamental

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos colocados à disposição do Provedor de Justiça, um auditor interno, que é funcionário do Parlamento Europeu, realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras da Provedoria.

A instituição também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

---

2. Regulamento (CE, CECA, Euratom) n.º 2673/1999 do Conselho, de 13 de Dezembro de 1999, que altera o Regulamento Financeiro, de 21 de Dezembro de 1977, aplicável ao orçamento geral das Comunidades Europeias, JO L 326 de 18.12.1999, p. 1.



## Como contactar o Provedor de Justiça Europeu

---

### Por correio

Provedor de Justiça Europeu  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
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

### Sítio Web

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







**O Provedor de Justiça Europeu investiga  
as queixas contra as instituições e  
organismos da União Europeia.**

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

**Provedor de Justiça Europeu  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANÇA**