

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

## ■ Panorâmica

# O Provedor de Justiça Europeu

2009

**Caro(a) leitor(a),**

**B**EM-VINDO(A) à «Panorâmica de 2009» do Provedor de Justiça. Esta publicação regista os resultados mais importantes obtidos no seguimento de queixas ao longo do último ano e analisa os principais desafios e oportunidades com que a instituição se vê confrontada.

### **Um ano importante para os provedores de justiça**

No ano de 2009 celebrou-se o segundo centenário da criação da Instituição de Provedor de Justiça, tendo este evento sido celebrado por colegas de todo o mundo em Estocolmo, no mês de Junho. No que diz respeito à Provedoria de Justiça Europeia, teve início o nosso décimo quinto ano de funcionamento e chegou ao fim o meu primeiro mandato completo como Provedor de Justiça. A decisão do Parlamento Europeu, de 20 de Janeiro do presente ano, de me reeleger para um segundo mandato completo constitui, segundo creio, um aval do trabalho que esta provedoria tem vindo a realizar e incentiva-nos a prosseguir os nossos esforços em prol de uma administração da UE mais aberta e responsável, com espírito de serviço e centrada nos cidadãos.

Esta é uma época emocionante para dirigir a instituição. Uma das principais prioridades do Provedor de Justiça, nos próximos cinco anos, será ajudar a garantir que a UE concretiza os benefícios para os cidadãos que o Tratado de Lisboa promete. Neste contexto, promoverei, em particular, o direito fundamental a uma boa administração, tal como está estabelecido na Carta dos Direitos Fundamentais da UE. Dado o elevado número de inquéritos que realizo, anualmente, sobre alegados casos de falta de transparência (36 % dos inquéritos em 2009), continuarei também a insistir no direito fundamental de acesso aos documentos. Assegurarei, igualmente, que os direitos de recorrer ao Provedor de Justiça e de apresentar petições ao Parlamento são ambos conhecidos e devidamente utilizados, para que os cidadãos possam procurar mais facilmente uma resolução para os seus litígios.

### **Um bom ano em termos de resultados**

Uma segunda prioridade para o Provedor de Justiça será o reforço da cultura de serviço na administração da UE. É evidente, pelas suas respostas aos meus inquéritos, que as instituições, órgãos e organismos da União já adoptaram um alto nível de prática administrativa. Em mais de metade dos casos encerrados em 2009 (56 %), a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu a questão. Em 2008, a percentagem correspondente foi de 36 %. Nove casos exemplares, destacados nas páginas seguintes, são ilustrativos das boas práticas em matéria de reacção às queixas.

Foram lançados quatro inquéritos por iniciativa própria sobre questões sistémicas da Comissão Europeia, como os prazos de pagamento e o acesso aos documentos em processos de infracção. O Provedor de Justiça também tratou de vários casos relativos a importantes questões de princípio, como a necessidade de documentar adequadamente as reuniões e as análises relevantes. Estes casos são igualmente resumidos na próxima secção.

Embora o Provedor de Justiça só tenha tido de fazer observações críticas às instituições em 35 casos, comparativamente a 44 casos em 2008 e 55 em 2007, ainda há muito a melhorar. Para esse fim, continuarei a acompanhar as respostas das instituições às observações críticas e complementares, publicando um estudo anual no meu sítio Internet.

Melhorar a qualidade da administração em benefício dos cidadãos é a pedra de toque de todas as acções do Provedor de Justiça. No que respeita ao trabalho dos meus próprios serviços, tenho o prazer de anunciar que o tempo médio para concluir os inquéritos diminuiu de 13 meses em 2008 para nove meses em 2009. O nosso intento é reduzir ainda mais o tempo necessário para a obtenção de resultados através dos inquéritos.

### **Um ano de muita comunicação**

O ano de 2009 principiou com o lançamento do novo sítio Internet do Provedor de Justiça, que contém um guia interactivo para ajudar a identificar o organismo mais adequado para a apresentação de queixas. O guia teve grande êxito, prestando aconselhamento a mais de 26 000 pessoas ao longo do ano. O número de queixas apresentadas à Provedoria diminuiu de 3 406 em 2008 para 3 098 em 2009, graças ao facto de mais pessoas terem começado



**O Provedor de Justiça Europeu** investiga queixas sobre má administração nas instituições, órgãos e organismos da UE. Qualquer cidadão ou residente da UE, ou empresa ou associação num Estado-Membro, pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça oferece um meio rápido, flexível e gratuito para a resolução de problemas com a administração da UE.

Para mais informações, nas 23 línguas oficiais da UE, consulte <http://www.ombudsman.europa.eu>, onde encontrará igualmente a presente panorâmica, os casos mencionados nesta publicação, bem como o Relatório Anual completo de 2009 (disponível em inglês a partir de Abril de 2010 e em todas as línguas oficiais a partir de Julho de 2010).

a encontrar o destinatário correcto à primeira tentativa, o que constitui um grande incentivo para mim. Para consolidar estes resultados, intensificámos a cooperação, ao longo do ano, com outras redes de informação e resolução de problemas, como o serviço Europe Direct e o SOLVIT.

Redobrámos os nossos esforços para chegar a potenciais queixosos, organizando uma série de eventos com ONG, grupos de interesses, empresas e grupos de reflexão. Este esforço permitiu aumentar de 293 para 335 o número de inquéritos abertos com base nas queixas recebidas. Do número total de queixas que deram origem a inquéritos, 16 % foram apresentadas por empresas e associações e 84 % por pessoas individuais.

Em quase 80 % dos casos registados, foi possível ajudar o queixoso, procedendo à abertura de um inquérito sobre o caso, à sua transferência para um organismo competente ou aconselhando sobre as opções disponíveis. Mais de 55 % dos casos eram da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, o que confirma a necessidade de reforçar a cooperação entre os provedores de justiça europeu, nacionais e regionais, bem como com as comissões de petições incluídas na rede.

Um último desenvolvimento importante em 2009 foi a adopção de uma declaração de missão para a instituição. Nela se afirma que:

*O Provedor de Justiça Europeu procura encontrar soluções justas para as queixas contra as Instituições da União Europeia, incentiva a transparência e promove uma cultura de serviço administrativa. O seu objectivo é desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União Europeia e promover os mais elevados padrões de conduta nas Instituições da União.*

Encaro com agradável expectativa o trabalho que irei desenvolver nos próximos anos, em conjunto com os meus colaboradores, na enérgica prossecução destes objectivos.

Estrasburgo, 31 de Janeiro de 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

## Seleção de casos tratados em 2009

**S**ão a seguir apresentados alguns exemplos de inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça, que abrangem as principais categorias de queixas e incluem todos os casos exemplares identificados em 2009.

## Questões institucionais e políticas

O Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter tomado devidamente nota de uma reunião, durante um inquérito *anti-trust*, não obstante a dita reunião dizer directamente respeito ao inquérito. Esta crítica surgiu no seguimento de uma queixa apresentada pela Intel, uma empresa produtora de microprocessadores (1935/2008/FOR).

O Banco Europeu de Investimento concordou em melhorar a forma como documenta as análises das avaliações dos impactos ambientais, depois de o Provedor de Justiça detectar insuficiências no

seu procedimento. Estava em causa a decisão do BEI de co-financiar o projecto ferroviário de alta velocidade que liga Madrid à fronteira francesa (244/2006/(BM)JMA).

A Comissão reconheceu que seria preferível não ter permitido que dois funcionários de alto nível, encarregados do tratamento de casos *anti-dumping*, aceitassem bilhetes VIP para um jogo de *rugby* oferecidos por um fornecedor de vestuário de desporto. Uma ONG alegou que esse facto poderia ter originado um conflito de interesses (1341/2008/MHZ).

## Falta de transparência

→→→ O **Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude** acedeu a divulgar uma longa lista de documentos, depois de consultar as autoridades judiciais competentes dos Estados-Membros em causa. Os documentos tinham sido solicitados por duas empresas belgas (processos apenas 723/2005/OV e 790/2005/OV).

→→→ O **Serviço Europeu de Selecção do Pessoal** (EPSO) concordou em permitir que todos os candidatos, e não apenas os candidatos não seleccionados, tivessem acesso às classificações obtidas nos testes. Esta decisão surgiu no seguimento de uma queixa pelo facto de os candidatos seleccionados não conseguirem apurar que classificações tinham recebido (2346/2007/JMA).

## Litígios contratuais e problemas com concursos

→→→ A **Comissão** consentiu em analisar a possibilidade de autorizar retroactivamente o recurso à subcontratação tendo em vista a anulação de uma ordem de recuperação de quase 500 000 EUR. O Provedor de Justiça exortou a Comissão a reconsiderar a sua posição, visto que o queixoso tinha levado a bom termo os três projectos em causa (2119/2007/ELB).

→→→ A **Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura** pediu desculpa num caso relativo à rejeição de um pedido de subvenção e anunciou ter tomado medidas para corrigir os problemas identificados. Consentiu ainda em reavaliar o pedido (1537/2008/(TJ)GG).

## Queixas de infracção

→→→ O Provedor de Justiça elogiou a **Comissão** pelo apoio dado a um cidadão alemão num caso referente aos direitos dos passageiros aéreos. A Comissão promoveu activamente o processo do queixoso e contactou as autoridades francesas em causa para garantir a correcta aplicação das regras pertinentes (2980/2008/GG).

→→→ A **Comissão** reabriu um processo de infracção para verificar se o aterro de Malagrotta, próximo de Roma, tinha sido tornado conforme com a directiva aplicável. Esta decisão surgiu no seguimento de um inquérito do Provedor de Justiça (791/2005/(IP)FOR).

## Questões de recrutamento

→→→ A **Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação** apresentou um pedido de desculpas e forneceu explicações complementares a um candidato não seleccionado, afirmando simultaneamente que iria identificar as medidas necessárias para que os seus funcionários passassem a conhecer melhor as normas administrativas aplicáveis (1562/2008/BB).

→→→ A **Agência Europeia do Conselho Europeu de Investigação** acedeu a convidar o queixoso para uma entrevista e confirmou que, futuramente, prestaria aos candidatos não seleccionados informações adequadas sobre as vias de recurso possíveis (2003/2008/TS).

## Equidade

→→→ A **Comissão** concordou em anular uma ordem de recuperação, reconhecendo que o reembolso deixaria o queixoso numa situação financeira muito precária.

O Provedor de Justiça aplaudiu a Comissão por esta ter mostrado que pode ser sensível às situações pessoais difíceis (1908/2007/JF).

## Quantas queixas e inquéritos?

O **PROVEDOR** de Justiça registou 3 098 queixas em 2009 (em comparação com 3 406 em 2008) e abriu 339 inquéritos (em comparação com 296 em 2008). Concluiu 318 inquéritos durante o ano (355 em 2008). No total, o Provedor de Justiça tratou quase 5 000 queixas e pedidos de informação.

## Quais as diligências adoptadas pelo Provedor de Justiça?

Em quase 80 % dos casos (2 423), o Provedor de Justiça prestou ajuda ao queixoso, através da abertura de um inquérito, transferência do caso para um organismo competente ou aconselhamento sobre as opções disponíveis.

NOTA Em alguns casos, o queixoso recebeu mais do que um tipo de conselho. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

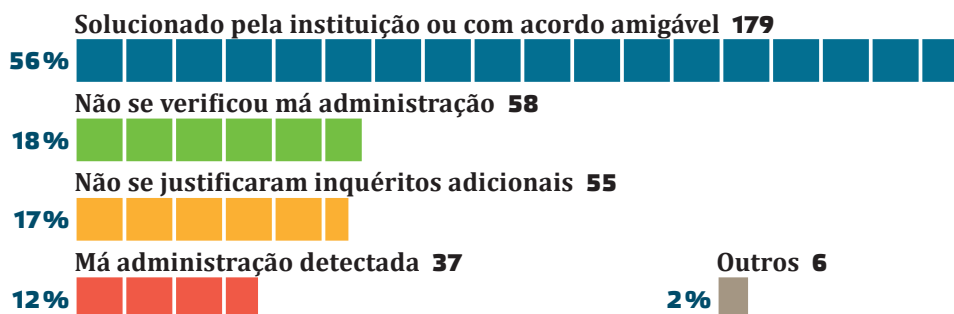
No que diz respeito a transferências e aconselhamento, 53 % dos queixosos foram reencaaminhados para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, isto é, um provedor de justiça nacional ou regional nos Estados-Membros, ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu; 18 % foram transferidos para a Comissão Europeia e 45 % foram incentivados a contactar outros organismos, tais como o SOLVIT, que trata de problemas relacionados com a má aplicação da legislação do mercado interno por uma autoridade pública.

## Quais os resultados dos inquéritos realizados?

Em 179 casos encerrados em 2009, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou solucionou a questão. Não se verificou má administração em 58 casos. O Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro em 28 casos. Foi detectada má administração em 37 casos. Dois deles conduziram a um projecto de recomendação aceite pela instituição, enquanto os restantes 35 foram encerrados com observações críticas.

 = 10 casos

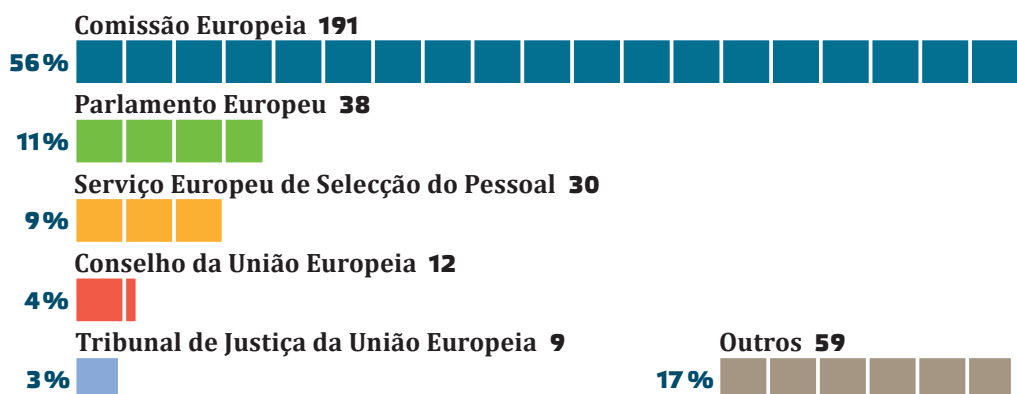
NOTA Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.



## Inquéritos realizados, a que instituições, órgãos ou organismos?

A maior parte dos inquéritos abertos em 2009 dizia respeito à Comissão Europeia (56 %). Uma vez que a Comissão é a maior instituição da União que toma decisões com impacto directo sobre os cidadãos, é normal que seja o principal objecto das queixas destes. Vale a pena referir, porém, que, enquanto o número absoluto de inquéritos abertos respeitantes à Comissão sofreu uma diminuição de quatro inquéritos em 2009, o número de inquéritos abertos referentes ao Parlamento, ao EPSO, ao Conselho e ao Tribunal de Justiça da União Europeia aumentou (dez, dez, dois e seis inquéritos, respectivamente). No tocante ao Tribunal, é importante referir que o Provedor de Justiça só pode abrir inquéritos sobre o seu trabalho não jurisdiccional.

 = 10 casos

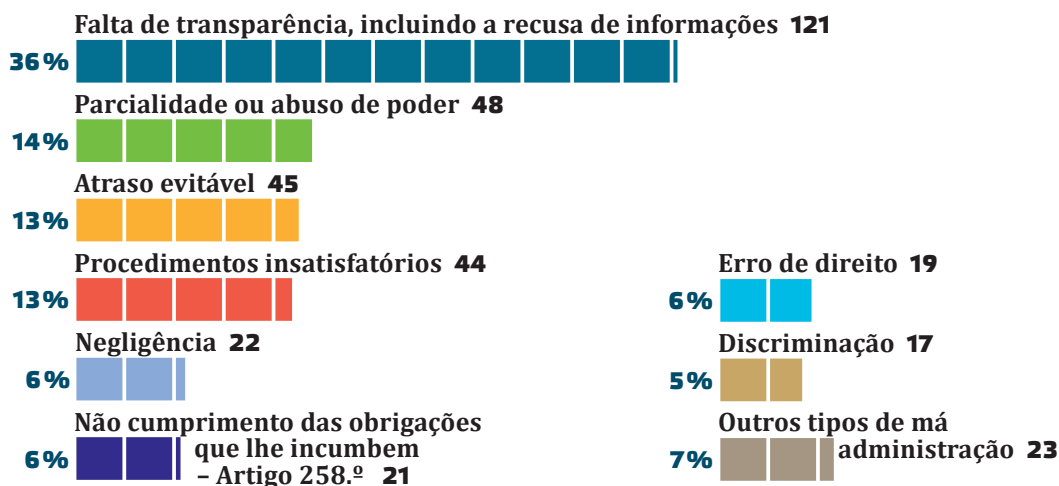


## Inquéritos realizados, a que tipo de má administração?

A má administração ocorre quando uma instituição não age de acordo com a lei, não respeita os princípios da boa administração ou viola direitos fundamentais. A alegação mais comum de má administração resolvida pelo Provedor de Justiça em 2009 foi a falta de transparência (em 36 % dos inquéritos abertos).

 = 10 casos

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

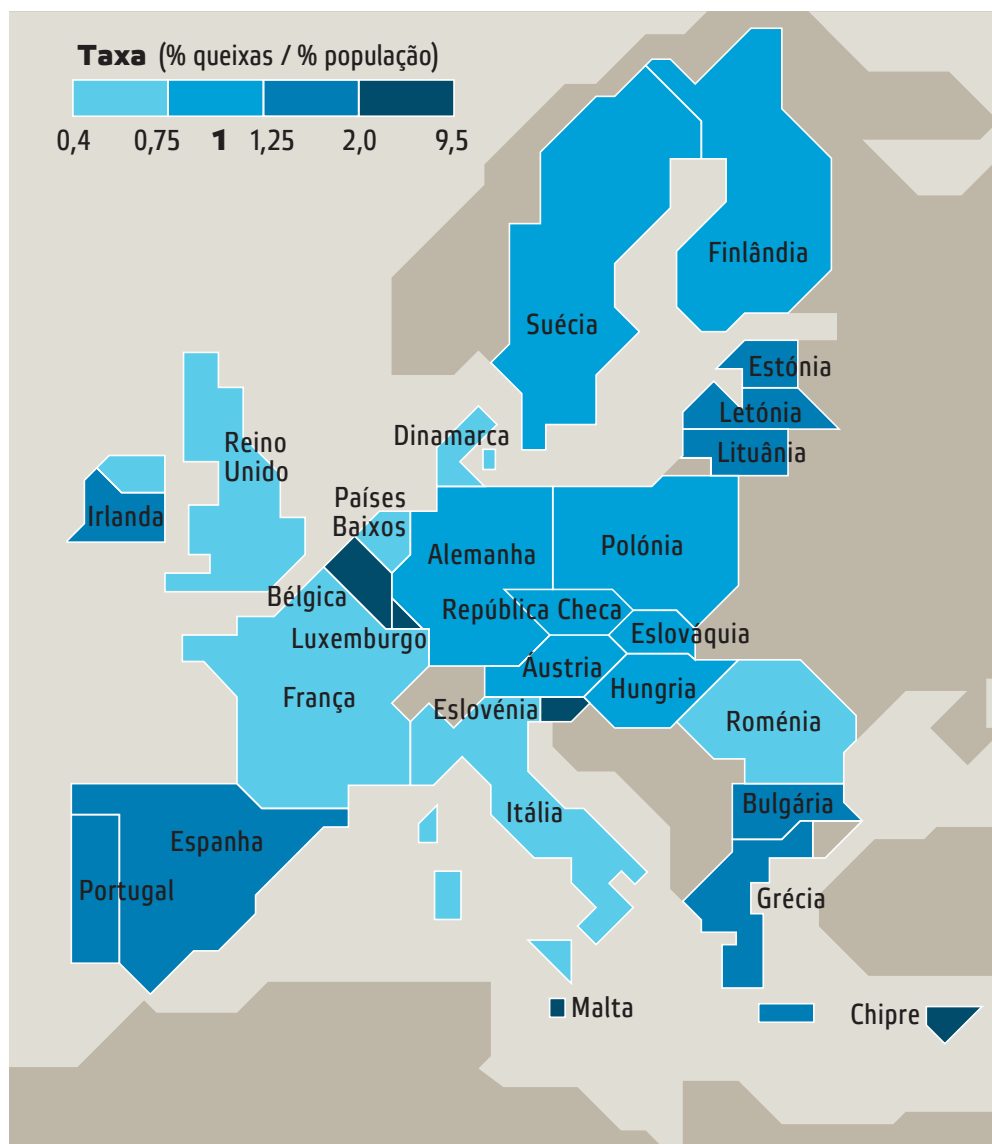


## Queixas de quem?

NOTA A taxa das queixas foi calculada dividindo a percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. Nos casos em que é superior a 1,0, este valor indica que o país em causa apresentou mais queixas ao Provedor de Justiça do que seria de esperar, tendo em conta a dimensão da população.

País	Casos
Alemanha	<b>413</b>
Espanha	<b>389</b>
Polónia	<b>235</b>
França	<b>235</b>
Bélgica	<b>207</b>
Itália	<b>183</b>
Reino Unido	<b>176</b>
Portugal	<b>102</b>
Grécia	<b>91</b>
Roménia	<b>81</b>
Bulgária	<b>77</b>
Áustria	<b>62</b>
República Checa	<b>59</b>
Países Baixos	<b>59</b>
Hungria	<b>55</b>
Finlândia	<b>42</b>
Suécia	<b>42</b>
Irlanda	<b>40</b>
Lituânia	<b>30</b>
Luxemburgo	<b>29</b>
Eslovénia	<b>29</b>
Eslováquia	<b>27</b>
Malta	<b>25</b>
Chipre	<b>24</b>
Dinamarca	<b>23</b>
Letónia	<b>20</b>
Estónia	<b>17</b>
Outros	<b>157</b>
Desconhecido	<b>169</b>

O mapa abaixo mostra a probabilidade que os cidadãos de cada Estado-Membro têm de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu e tem por base o número de queixas provenientes de cada Estado-Membro em relação à dimensão da sua população. O número absoluto de queixas por Estado-Membro está igualmente indicado.



## Provedor de Justiça Europeu

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
FRANÇA  
Tel. +33 3 88 17 23 13  
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© União Europeia, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Impresso em CyclusPrint, papel de impressão de qualidade fabricado exclusivamente a partir de fibras recicladas.

QK-AD-10-001-PT-D • ISSN 1831-368X



Serviço das Publicações