

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  
Európsky ombudsman  
Evropski varuh človekovih pravic  
Euroopan oikeusasiamies  
Europeiska ombudsmannen

# ■ Relatório Anual O Provedor de Justiça Europeu

2009



■ Relatório Anual

**O Provedor de  
Justiça Europeu**

© União Europeia, 2010

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

ISBN 978-92-9212-214-0

ISSN 1680-3884

DOI 10.2869/21343

**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·graphie, Strasbourg.

Todas as fotografias © União Europeia, salvo indicação em contrário.

*Printed in Luxembourg*

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

---

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

# O PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Excelentíssimo Senhor Jerzy Buzek  
Presidente do  
Parlamento Europeu  
Rue Wiertz  
1047 Bruxelas  
BÉLGICA

Estrasburgo, 19 de Abril de 2010

Sr. Presidente,

Em conformidade com o disposto no artigo 228.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e no artigo 3.º, n.º 8, 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 2009.

Com os melhores cumprimentos,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS



# Índice

## **Introdução** 7

### **1 Síntese** 11

### **2 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça** 21

- 2.1 O direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu 23
- 2.2 A base jurídica da actividade do Provedor de Justiça 23
- 2.3 O mandato do Provedor de Justiça 25
- 2.4 Admissibilidade e fundamentos para a abertura de inquéritos 28
- 2.5 Procedimentos do Provedor de Justiça 29

### **3 Queixas e inquéritos** 33

- 3.1 Panorâmica das queixas analisadas 35
- 3.2 Análise dos inquéritos abertos 40
- 3.3 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça 42
- 3.4 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas 48
- 3.5 Análise temática dos inquéritos encerrados 49
- 3.6 Queixas transferidas e aconselhamento 69

### **4 Relações com as instituições europeias, os provedores de justiça e outras entidades** 73

- 4.1 Relações com as instituições da UE 75
- 4.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos 80
- 4.3 Relações com outras entidades 83

### **5 Recursos** 91

- 5.1 Pessoal 93
- 5.2 Orçamento 99

## **Como contactar o Provedor de Justiça Europeu** 101





# Introdução



**É** COM o maior prazer que vos apresento o *Relatório Anual de 2009*, que regista o trabalho efectuado no ano anterior pelo Provedor de Justiça a favor dos cidadãos e das empresas e organizações. Espero que lhes dê uma boa perspectiva dos progressos realizados na promoção dos mais elevados requisitos de administração nas instituições da União Europeia. Como sempre, aguardamos com expectativa os comentários que nos queiram enviar.



### 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. A este nível, assume particular importância a Carta dos Direitos Fundamentais da UE, que passou a ser juridicamente vinculativa. Neste contexto, promoverei, em particular,

**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.**

o direito fundamental a uma boa administração, tal como está estabelecido no artigo 41.º da Carta. Já em Dezembro de 2009, no âmbito da minha contribuição para a consulta pública sobre a reforma do Regulamento Financeiro da UE, salientei que o regu-

lamento em causa deveria levar em conta o disposto no artigo 41.º e fornecer orientações aos funcionários sobre como assegurar, simultaneamente, uma boa gestão financeira e uma boa administração. A título de exemplo, o Regulamento Financeiro deveria, em casos excepcionais, prever pagamentos *ex gratia*, como compensação por graves inconvenientes ou sofrimentos causados por actos de má administração. A reforma do Regulamento Financeiro constitui uma excelente oportunidade para pôr em prática o direito fundamental à boa administração.

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, consagrado no artigo 42.º da Carta e no artigo 15.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Assegurarei, igualmente, que os direitos de recorrer ao Provedor de Justiça e de apresentar petições ao Parlamento (artigos 43.º e 44.º da Carta, respectivamente) são ambos conhecidos e devidamente utilizados, para que os cidadãos possam procurar mais facilmente uma resolução para os seus litígios.

O Tratado de Lisboa introduz também uma nova forma de participação pública na vida democrática da União: a «iniciativa de cidadania». Este tipo de iniciativas deverá reforçar significativamente os poderes dos cidadãos europeus. No início de 2010, respondi à consulta pública sobre

a forma como a iniciativa de cidadania deverá funcionar na prática. Importa tentar antecipar as dúvidas que possam surgir em relação ao seu modo de funcionamento, especialmente aquelas que possam dar origem a queixas ao Provedor de Justiça. Mediante a identificação atempada dessas dúvidas e a proposta de respostas eficazes, o Provedor de Justiça visa promover a boa administração pela Comissão Europeia e, assim, contribuir para o êxito deste novo e valioso instrumento para os cidadãos. Outro dos meus objectivos é assegurar que os cidadãos, as associações representativas e a sociedade civil beneficiem das novas disposições do Tratado relativas à consulta, ao diálogo e possibilidade de expressarem e partilharem publicamente os seus pontos de vista.

### 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 neste relatório, são ilustrativos das boas práticas em matéria de reacção às queixas.

Foram lançados quatro inquéritos por iniciativa própria sobre questões sistémicas da Comissão, 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 no presente relatório.

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 Web. O estudo de 2009 revelou uma taxa de seguimento satisfatório de 79 %, considerando o conjunto das observações críticas e complementares. O seguimento dado às observações complementares foi satisfatório em todos os casos, ao passo que a taxa de seguimento satisfatório das observações críticas foi bastante inferior, ficando-se pelos 62 %. Daí se pode concluir que existe ainda muito trabalho a realizar, não só pelo Provedor de Justiça mas também pelas próprias instituições, para convencer os funcionários de que uma atitude defensiva em relação ao Provedor de Justiça representa uma oportunidade perdida para a instituição e pode prejudicar a imagem da União Europeia.

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

**Melhorar a qualidade da administração em benefício dos cidadãos é a pedra de toque de todas as acções do Provedor de Justiça.**

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 Web 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 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. Estas actividades de proximidade, conjugadas com os excelentes resultados obtidos para os queixosos, conduziram a um aumento de 85 % na cobertura do trabalho do Provedor de Justiça pelos meios de comunicação social. Uma maior cobertura mediática é fundamental para a sensibilização do público para o direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça e para o seu trabalho de responsabilização da administração da UE. O aumento de 293 para 335 no número de inquéritos abertos com base nas queixas recebidas em 2009 ficou também a dever-se, em parte, a estas actividades.

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. 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. Nesse sentido, o 7.º Seminário de Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da UE e países candidatos, que se realizou em Abril no Chipre, constituiu uma boa oportunidade.

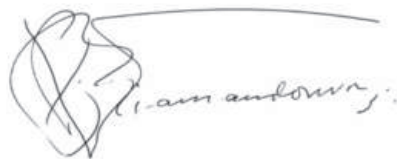
Um último desenvolvimento importante em 2009 foi a adopção de uma declaração de missão para a instituição. Nela se afirma que:

*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.*

Pretendo começar o ano de 2010 com a elaboração de uma estratégia baseada nesta missão, que deverá abranger o mandato completo de cinco anos do Provedor de Justiça.

Espero poder servir os cidadãos nesta base ao longo dos próximos anos.

Estrasburgo, 16 de Fevereiro de 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Síntese



**O** DÉCIMO quinto Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu ao Parlamento Europeu faculta um relato das actividades do Provedor de Justiça em 2009. Trata-se do sétimo 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 presente 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 de 2009 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 que abrange as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de 2009 do Provedor de Justiça. O capítulo termina com uma referência aos casos que o Provedor de Justiça transferiu para outros organismos de tratamento de queixas.

O 4.º capítulo diz respeito às actividades de proximidade do Provedor de Justiça, que abrangem as relações com outras instituições, órgãos 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.

## ■ O papel do Provedor de Justiça Europeu

**O Provedor de Justiça investiga queixas respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições, órgãos ou organismos da União, com excepção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais.**

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 respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições, órgãos ou organismos da União<sup>1</sup>, com excepção do Tribunal de Justiça da União Europeia<sup>2</sup> no exercício das suas funções jurisdicionais. Com a aprovação do Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma

**1.** O artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) (ex-artigo 195.º do Tratado que instituiu a Comunidade Europeia) alarga o mandato do Provedor de Justiça, que passa a ser competente para receber queixas respeitantes a casos de má administração na actuação das «instituições, órgãos ou organismos da União» e não apenas das «instituições ou organismos comunitários». Embora nos relatórios anuais anteriores do Provedor de Justiça se tenha utilizado o termo «instituições e organismos», passamos agora a adoptar, quando for caso disso, o termo «instituições», referindo-nos a todas as instituições, órgãos e organismos da União Europeia.  
**2.** O Tratado de Lisboa alterou as designações do Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias e do Tribunal de Primeira Instância. Passam a ser referidos, colectivamente, como Tribunal de Justiça da União Europeia e, individualmente, como Tribunal de Justiça e Tribunal Geral, respectivamente.

que inclui o âmbito do respeito pelo Estado de direito, pelos princípios da boa administração e pelos direitos fundamentais.

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-se com membros e funcionários das instituições da UE 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

Em 2009, o Provedor de Justiça registou 3 098 queixas, em comparação com 3 406 em 2008. Perto de 60 % destas queixas foram apresentadas pela Internet, a maior parte delas utilizando o formulário para apresentação de queixas disponível em 23 línguas no sítio Web do Provedor de Justiça.

Foram processadas, no total, 3 119 queixas<sup>3</sup>, em comparação com 3 346 em 2008. Em 55 % dos casos (1 704 queixas) concluiu-se que as queixas se enquadravam no âmbito de competências de um

**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.**

membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, sendo 23 % (727 queixas) abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu. No total, 11 % das queixas 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.

O Provedor de Justiça analisou no total cerca de 5 000 queixas e pedidos de informação durante o ano em causa.

### Análise dos inquéritos abertos

Em 2009, foram abertos 335 novos inquéritos (face a 293 em 2008) motivados por queixas, das quais 84 % foram apresentadas por cidadãos individuais e 16 % por empresas e associações.

O Provedor de Justiça lançou também quatro inquéritos por iniciativa própria, com o intuito de resolver eventuais problemas sistémicos respeitantes à Comissão Europeia.

Tal como acontece todos os anos, a maior parte dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2009 visou a Comissão (191 inquéritos, ou 56 % do total). Sendo a Comissão a principal instituição da UE a tomar decisões com um impacto directo nos cidadãos, é lógico que esta instituição seja o alvo principal das suas queixas. De referir, no entanto, que o valor comparável para 2008 foi de 66 % do total. Realizaram-se 38 inquéritos (11 % do total) relativos à administração do Parlamento Europeu, 30 (9 %) respeitantes ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO), 12 (4 %) referentes ao Conselho da União Europeia e 9 (3 %) referentes ao Tribunal de Justiça da União Europeia. No tocante ao Tribunal, é importante referir que o Provedor de Justiça só pode abrir inquéritos sobre o seu trabalho não jurisdicional. Outras vinte e três instituições, órgãos e organismos da União Europeia foram objecto de 59 inquéritos.

Os principais tipos de má administração alegada nos inquéritos abertos em 2009 foram os seguintes: falta de transparência, incluindo recusa de informações (121 casos, ou 36 % do total), parcialidade ou abuso de poder (48 casos, 14 %), atraso evitável (45 casos, 13 %), procedimentos insatisfatórios (44 casos, 13 %), negligência (22 casos, 6 %), não cumprimento das obrigações que

3. 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.



incumbem à Comissão, ou seja, o seu papel de «guardião dos Tratados» face aos Estados-Membros (21 casos, 6 %), erro de direito (19 casos, 6 %) e discriminação (17 casos, 5 %).

O Provedor de Justiça concluiu 318 inquéritos em 2009 (comparado com 355 em 2008), 311 dos quais foram motivados por queixas e sete foram inquéritos por iniciativa própria. A maior parte

**A maior parte dos inquéritos foi concluída no prazo de um ano (70 %), e mais de metade (55 %) em três meses. O tempo médio para concluir os inquéritos é de nove meses.**

dos inquéritos foi concluída no prazo de um ano (70 %), e mais de metade (55 %) em três meses. O tempo médio para concluir os inquéritos é de nove meses.

## Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

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 da UE 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 179 casos encerrados em 2009 (56 % do total). Estes casos ou foram solucionados pela própria instituição, ou por acordo, através de uma solução amigável. Comparativamente, em 2008, o número destes casos foi de 129, o que, por sua vez, representou o dobro do número de casos de 2006, apenas 2 anos antes.

Em 18 % dos casos (58), 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 completa das acções da instituição em causa, assim como o parecer do Provedor de Justiça sobre o caso.

O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 12 % (37) dos casos, mas mesmo assim foi possível obter em dois desses casos um resultado positivo para o queixoso, através da aceitação do projecto de recomendação formulado. Durante o ano de referência, não foi apresentado nenhum relatório especial ao Parlamento Europeu. Em 35 casos, o inquérito foi encerrado com uma observação crítica. Para o queixoso, uma observação crítica confirma a justificação da sua queixa, para além de mostrar à instituição 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 2009 observações complementares em 28 casos, no total.

É importante que as instituições dêem seguimento às observações críticas e complementares do Provedor de Justiça e tomem medidas para resolver os problemas pendentes. Nesse sentido, o Provedor de Justiça publicou em 2009 no seu sítio Web um estudo sobre o seguimento dado pelas instituições a todas as observações críticas e observações complementares formuladas em 2008.

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

Nove casos encerrados em 2009 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que foram designados como casos exemplares. Servem de modelo para as demais instituições, órgãos

**Nove casos encerrados em 2009 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que foram designados como casos exemplares.**

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

Dois destes casos dizem respeito à forma como a **Comissão** tratou as queixas por infracção no domínio dos direitos dos passageiros aéreos (2980/2008/GG) e do ambiente (791/2005/(IP)FOR). Em duas outras situações, a Comissão manifestou uma atitude construtiva ao concordar em (i) cancelar uma ordem de cobrança num caso relacionado com questões de pessoal (1908/2007/JF) e (ii) considerar o eventual cancelamento de uma ordem de cobrança de 500 000 EUR num caso relacionado com contratos (2119/2007/ELB).

No que diz respeito à transparência, o **Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude** (OLAF) aceitou divulgar uma longa lista de documentos a duas empresas belgas (nos processos apensos

723/2005/OV e 790/2005/OV). Por sua vez, 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 nas provas (2346/2007/JMA).

Por último, três agências de execução reagiram de forma exemplar às propostas do Provedor de Justiça: a **Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação (1562/2008/BB)** e a **Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (2003/2008/TS)** em processos de recrutamento, e a **Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura** num caso relativo à recusa de um pedido de subvenção (1537/2008/(TJ)GG).

### 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 sejam diferentes. Os sumários de alguns casos seleccionados são publicados no sítio Web do Provedor de Justiça, nas 23 línguas oficiais da UE. Esses sumários reflectem a vasta gama de assuntos e de instituições, órgãos e organismos da UE abrangida pelo total de 318 decisões finais de encerramento de inquéritos em 2009, 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 2009 do Provedor de Justiça. Essas conclusões são organizadas em termos de classificação temática dos principais assuntos dos inquéritos, formando sete categorias principais<sup>4</sup>:

- Transparência, acesso público e dados pessoais;
- A Comissão como guardiã dos Tratados;
- 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.

Na primeira secção da análise temática são analisadas as decisões de 2009 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 no registo dos pedidos e 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>5</sup>. São igualmente analisados casos relativos à protecção dos dados pessoais.

A segunda categoria de casos diz respeito a queixas contra a Comissão no desempenho das suas funções de guardiã dos Tratados. O Provedor de Justiça pode abordar os aspectos processuais e substantivos do tratamento destes casos pela Comissão. Entre as alegações analisadas em 2009 incluem-se a falta de registo de queixas, os atrasos na tomada de decisões e na prestação de informações aos queixosos, assim como a discordância com as decisões da Comissão de não dar seguimento a determinadas queixas.

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 2009, o Provedor de Justiça

4. Com base nos inquéritos abertos em 2009, a repartição em termos dos principais assuntos dos inquéritos é a seguinte: transparência (31 %), administração e Estatuto dos Funcionários (16 %), concursos e processos de selecção (16 %), questões políticas e institucionais (14 %), a Comissão como guardiã dos Tratados (9 %), execução de contratos (8 %), adjudicação de contratos e atribuição de subvenções (6 %).

5. 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.

analisou questões relacionadas com tratamento injusto, erros ou injustiças na exclusão de candidatos em concursos ou apresentações de propostas, assim como atrasos.

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 da União 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 2009, o Provedor de Justiça analisou problemas relacionados com os subcontratantes, questões de elegibilidade dos custos e alegados casos de tratamento injusto.

Na quinta categoria são abordadas as queixas relativas às actividades administrativas das instituições, nomeadamente em termos de aplicação do Estatuto dos Funcionários e de outros textos relevantes. Estes casos são de natureza muito variada, uma vez que dizem respeito a todas as instituições, órgãos e organismos.

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 diz respeito ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO), relacionando-se com falta de transparência, a discriminação e atrasos.

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

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

### Relações com as instituições da UE

As relações construtivas com as instituições da União Europeia revestem-se da maior importância para o Provedor de Justiça Europeu na sua missão de garantir o cumprimento dos mais elevados requisitos de administração. O Provedor de Justiça avista-se regularmente com membros e funcionários das instituições, órgãos e organismos da UE, para debater formas de melhorar a qualidade da administração e para garantir que é dado um seguimento adequado às suas observações, recomendações e relatórios.

Em 2009, P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com os Directores-Gerais da Comissão Europeia e manteve uma série de outras reuniões com representantes da Comissão. Prosseguiu a sua estreita colaboração com o SOLVIT, a rede destinada a resolver queixas relacionadas com o mercado interno, e intensificou a cooperação com o Europe Direct, um serviço que responde às perguntas dos cidadãos sobre a UE.

No que se refere às relações com o Parlamento Europeu, merecem especial destaque as reuniões realizadas em 2009 com os representantes do Parlamento no âmbito do processo legislativo em curso respeitante à revisão do Regulamento n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos. Em



**Em 2009, o Provedor de Justiça continuou a procurar aproximar-se das demais instituições, órgãos e organismos da União Europeia. Para além das suas reuniões com representantes do Parlamento, da Comissão e do Conselho, encontrou-se também com membros do Tribunal de Justiça da União Europeia e do Tribunal de Contas Europeu, com o Director do Organismo Europeu de Luta contra a Fraude e, bem assim, com a Autoridade Adjunta Europeia para a Protecção de Dados. Na fotografia pode ver-se o Provedor de Justiça com o Presidente do Tribunal de Contas, Vítor DA SILVA CALDEIRA.**

2 Setembro de 2009, o Provedor de Justiça reuniu-se ainda com a nova Presidente da Comissão das Petições, Erminia MAZZONI, tendo apresentado o seu *Relatório Anual de 2008* a esta comissão parlamentar em 14 de Setembro. O debate em plenário sobre as actividades do Provedor de Justiça em 2008, com base no relatório elaborado pela deputada Chrysoula PALIADELI, teve lugar em 12 de Novembro.

Outros pontos altos do ano em questão foram as apresentações feitas ao Grupo de Reflexão sobre o Futuro da Europa e ao Grupo de Trabalho do Conselho sobre Informação. O Provedor de Justiça visitou

**Outros pontos altos do ano em questão foram as apresentações feitas ao Grupo de Reflexão sobre o Futuro da Europa e ao Grupo de Trabalho do Conselho sobre Informação.**

também o Comité Económico e Social Europeu, participou na consulta pública do Banco Europeu de Investimento sobre as suas políticas de transparência e de tratamento de reclamações, e reforçou a cooperação com o Serviço Europeu de Selecção do Pessoal.

## 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 cola-

**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 da União Europeia sejam tratadas com diligência e eficácia.**

aboração com os seus homólogos nos Estados-Membros, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação da União Europeia sejam tratadas com diligência e eficácia. Esta colaboração tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça, que já compreende 94 provedorias em 32 países, incluindo as provedorias nacionais e regionais na União Europeia e as provedorias nacionais dos países candidatos

à adesão à UE, da Noruega, da Islândia e, mais recentemente, da Suíça. A Comissão das Petições do Parlamento Europeu também é membro de pleno direito da rede.

Um dos objectivos da rede é facilitar a rápida transferência de queixas para o provedor ou órgão homólogo competente. Em 2009, em 977 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 são descritas em pormenor as actividades da rede em 2009, cujo ponto alto foi o 7.º Seminário de Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da União Europeia e dos países candidatos à adesão, que se realizou em Paphos, no Chipre, em Abril. O seminário foi uma organização conjunta do Provedor de Justiça Europeu e da Comissão para a Administração (provedora de justiça) do Chipre, Eliana NICOLAOU. Estiveram representadas as provedorias de justiça nacionais e regionais de 29 países neste seminário, cujo tema principal foi a migração.



**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. Entre os principais eventos que contaram com a presença de P. Nikiforos DIAMANDOUROS em 2009 destaca-se a IX Conferência Mundial do Instituto Internacional de Provedores de Justiça (IOI), organizada em Estocolmo em Junho, onde também se comemorou o segundo centenário do Provedor de Justiça Parlamentar da Suécia. Na conferência que assinalou este importante evento foi retratada a evolução da instituição do provedor de justiça desde as suas origens, na Suécia, até às diversas formas que assume no presente.**



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 2009, o Provedor de Justiça Europeu visitou os seus colegas provedores de justiça da Eslováquia (Maio), da República Checa (Maio), da Finlândia (Outubro) e da Estónia (Outubro).

A rede funciona como um mecanismo útil de intercâmbio de informação sobre legislação da União Europeia e melhores práticas, 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 regionais podem solicitar uma resposta por escrito aos seus pedidos de informação sobre o direito da União Europeia e sua interpretação, incluindo aqueles que surgem quando estão a tratar casos específicos. Em 2009, foi recebido um novo pedido de informação.

### Relações com outras entidades

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

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

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 em 2009. O Provedor de Justiça e o seu pessoal realizaram cerca de 145 apresentações a grupos interessados no seu trabalho. Em 2009, as principais actividades do Provedor de Justiça relacionadas com os meios de

comunicação social incluíram conferências de imprensa em Bruxelas e no âmbito das visitas de informação atrás referidas. Ao longo do ano, foram emitidos 21 comunicados de imprensa sobre assuntos tão variados como a revisão das normas europeias em matéria de acesso do público aos documentos, os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, os atrasos nos pagamentos da Comissão, o financiamento dos edifícios do Parlamento, assim como sobre uma queixa apresentada pela Intel, empresa produtora de microprocessadores.



**Com o objectivo de promover a sensibilização para o novo guia interactivo no sítio Web do Provedor de Justiça Europeu e, de uma forma geral, para toda a panóplia de mecanismos de resolução de problemas ao dispor dos cidadãos, das empresas e das associações, o Provedor de Justiça organizou um seminário em Bruxelas, em Março de 2009, onde foram apresentados os serviços que prestam o Provedor de Justiça Europeu, a Comissão das Petições do Parlamento Europeu, a rede SOLVIT e o Serviço de Acção dos Cidadãos Europeus (ECAS).**

Em 5 de Janeiro de 2009, o Provedor de Justiça Europeu lançou o seu novo sítio Web. Uma das funcionalidades mais interessantes do novo sítio Web é o guia interactivo que ajuda as pessoas a identificar o organismo mais indicado para apresentarem as suas queixas. Em 2009, mais de 26 000 pessoas solicitaram e receberam aconselhamento do Provedor de Justiça através do guia interactivo. Ao longo do ano, o sítio Web foi regularmente actualizado com decisões, sumários de casos, comunicados de imprensa, informações sobre eventos próximos, e publicações. De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009, o sítio foi consultado por cerca de 340 000 visitantes singulares que, no seu conjunto, visualizaram mais de 4 milhões de páginas. O maior número de visitantes era originário de Espanha, seguindo-se a Itália, Alemanha, França e Bélgica.

Em termos de publicações, em 2009, destaca-se o novo estilo do *Relatório Anual* e o novo documento de síntese, *Panorâmica de 2008*.

## ■ 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.

A secção 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,

**Em 2009, o retiro de pessoal realizou-se de 11 a 13 de Fevereiro, subordinado ao tema «Trabalhar em conjunto».**

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. Em 2009, o retiro do pessoal realizou-se de 11 a 13 de Fevereiro, subordinado ao tema «Trabalhar em conjunto». À semelhança dos anos anteriores, o pessoal considerou este terceiro retiro uma experiência muito positiva.

O quadro de pessoal do Provedor de Justiça contou em 2009 com um número total de 63 postos de trabalho. As dotações orçamentais para 2009 ascenderam a 8 906 880 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 2009, para ilustrar esses elementos, e destaca acontecimentos específicos como a entrada em vigor do Tratado de Lisboa e as suas implicações para o trabalho 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 artigo 24.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) – ex-artigo 21.º do Tratado CE – estabelece o direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu como um dos direitos

O Provedor de Justiça é alertado para os possíveis casos de má administração principalmente através das queixas, embora também realize inquéritos de iniciativa própria.

de cidadania da União Europeia. Este direito está também consagrado na Carta dos Direitos Fundamentais da UE<sup>1</sup> (artigo 43.º). O Provedor de Justiça é alertado para os possíveis casos de má administração principalmente através das queixas, embora também realize inquéritos de iniciativa própria (ver próxima secção).

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

### Alterações à base jurídica decorrentes do Tratado de Lisboa

O Tratado de Lisboa entrou em vigor em 1 de Dezembro de 2009. O artigo 195.º do Tratado CE relativo ao Provedor de Justiça deu lugar ao artigo 228.º do TFUE. O mandato do Provedor de Justiça foi alargado das «instituições e organismos comunitários» às «instituições, órgãos e organismos da União». Esta alteração tem duas grandes implicações:

1. Uma vez que o Tratado de Lisboa vem abolir a estrutura de pilares da União Europeia, o antigo segundo pilar (Política Externa e de Segurança Comum) também passa a ser abrangido pelo mandato do Provedor de Justiça.
2. Nos termos do artigo 13.º do Tratado da União Europeia (TUE), o Conselho Europeu é uma instituição. Assim sendo, passa a estar sujeito ao mandato do Provedor de Justiça.

Importa ainda referir duas alterações adicionais. O artigo 228.º, n.º 1, do TFUE especifica que o Provedor de Justiça é «eleito» e não «nomeado» pelo Parlamento Europeu. Por outro lado, o artigo 228.º, n.º 4, do TFUE prevê que o Estatuto do Provedor de Justiça seja um regulamento do Parlamento Europeu e não uma decisão. ■

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, na véspera da assinatura do Tratado de Lisboa em 13 de Dezembro de 2007, JO C 303 de 14.12.2007, p. 1. O Tratado de Lisboa confere à Carta o mesmo valor jurídico dos Tratados.

As funções do Provedor de Justiça regem-se pelo artigo 228.<sup>o</sup> do TFUE (ex-artigo 195.<sup>o</sup> do Tratado CE), assim como pelo Estatuto do Provedor de Justiça e pelas disposições de execução adoptadas pelo Provedor de Justiça ao abrigo do artigo 14.<sup>o</sup> do seu Estatuto. Em Junho de 2008, o Parlamento Europeu aprovou uma decisão<sup>2</sup> de revisão do Estatuto do Provedor de Justiça, que entrou em vigor em 31 de Julho de 2008. O Provedor de Justiça reviu as suas disposições de execução do Estatuto, em 3 de Dezembro de 2008, 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 entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2009. O Estatuto 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 no Gabinete do Provedor de Justiça.

## ■ Queixas e inquéritos de iniciativa própria

O artigo 228.<sup>o</sup> do TFUE 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 estatutária 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 2009, não foi aberto nenhum inquérito de iniciativa própria para estes efeitos.

### ■ 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 Entendimento com o BEI.

O Protocolo de Acordo<sup>3</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 estatutária na UE. ■

O Provedor de Justiça pode também utilizar este poder para procurar resolver o que se afigure ser um problema sistémico das instituições. Fê-lo em quatro ocasiões em 2009, todas respeitantes à Comissão Europeia, incluindo as seguintes:

2. 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.

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, JO C 244 de 25.9.2008, p. 1.

### Pedidos de acesso dos cidadãos a documentos de processos de infracção

O Provedor de Justiça abriu e encerrou um inquérito de iniciativa própria relativo às regras aplicadas pela Comissão no tratamento de pedidos de acesso dos cidadãos a documentos relacionados com processos de infracção. O objectivo consistia em assegurar que (i) os cidadãos sabem como obter acesso aos documentos relacionados com infracções, e, (ii) se o acesso for recusado, conseguem saber se a recusa partiu da Comissão ou de um Estado-Membro e se a mesma se baseia na legislação nacional ou da União Europeia. Durante o inquérito, o Provedor de Justiça convidou também os Estados-Membros a apresentarem observações. O inquérito foi encerrado com a conclusão de inexistência de má administração. O Provedor de Justiça incentivou, no entanto, a Comissão a informar os cidadãos sobre a possibilidade de obter acesso a tais documentos, através de um pedido dirigido à Comissão, às autoridades do Estado-Membro em causa, ou a ambas. Além disso, sugeriu que os cidadãos fossem informados de que, no caso de enviarem o pedido de acesso às autoridades do Estado-Membro, o direito aplicável será o direito nacional. A Comissão poderia incluir essa informação no seu excelente sítio Web sobre infracções, que é de fácil consulta para os cidadãos.

OI/2/2009/MHZ ■

## 2.3 O mandato do Provedor de Justiça

O artigo 228.º TFUE confere ao Provedor de Justiça poderes para receber queixas respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições, órgãos ou organismos da União, com excepção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais. Assim, as queixas não são abrangidas pelo seu mandato se:

- (i) não forem dirigidas contra uma instituição, órgão ou um organismo da União;
  - (ii) forem dirigidas contra o Tribunal de Justiça, o Tribunal Geral ou o Tribunal da Função Pública no exercício das suas funções jurisdicionais; ou
  - (iii) não se referirem a eventuais casos de má administração.
- Cada um destes pontos será desenvolvido mais adiante.

### ■ Instituições, órgãos e organismos da União

O mandato do Provedor de Justiça Europeu abrange as instituições, órgãos e organismos da União. As instituições são enumeradas no artigo 13.º do TUE. De acordo com este artigo, o Conselho

**O mandato do Provedor de Justiça Europeu abrange as instituições, órgãos e organismos da União.**

Europeu é uma instituição e, como tal, está sujeita ao mandato do Provedor de Justiça.

Não existe nenhuma definição nem lista taxativa dos órgãos e organismos da União. 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 adoptada ao abrigo dos Tratados, tais como a Agência Europeia do Ambiente e a Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas (Frontex). Uma vez que o Tratado de Lisboa aboliu a estrutura de pilares da União Europeia, os casos de má administração que possam ocorrer no âmbito do antigo segundo pilar (Política Externa e de Segurança Comum) também passam a ser abrangidos pelo mandato do Provedor de Justiça.

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 da União Europeia. 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, órgão ou organismo da UE**

O queixoso afirmava que as autoridades gregas lhe exigiram a apresentação de um número desproporcionado de certificados e documentos para obter o reconhecimento do seu diploma (alemão). Alegava também que as autoridades não cumpriram o prazo de quatro meses para reconhecer o seu diploma, conforme previsto na Directiva 2005/36/CE. Dado que a queixa era dirigida contra as autoridades gregas e não contra uma instituição, órgão ou organismo da União, não era abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

O queixoso já tinha recorrido anteriormente ao provedor de justiça grego, mas este aconselhou-o a dirigir a sua queixa à Comissão Europeia. O Provedor de Justiça Europeu forneceu, por isso, informações ao queixoso sobre como apresentar uma queixa por infracção à Comissão. 2769/2009/BEH (Confidencial) ■

## **■ Os tribunais no exercício das respectivas funções jurisdicionais**

O Provedor de Justiça não pode investigar queixas dirigidas contra o Tribunal de Justiça, o Tribunal Geral ou o Tribunal da Função Pública no exercício das suas funções jurisdicionais. O caso que se segue ilustra este ponto.

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

Um cidadão britânico recorreu ao Provedor de Justiça alegando que o Tribunal de Justiça se tinha recusado a apreciar questões relacionadas com o direito da União Europeia, que o queixoso lhe havia dirigido. Alegava que a recusa do Tribunal em responder às suas perguntas era um abuso de poder e que este deveria tê-las submetido à apreciação do seu colectivo de juízes a fim de tomarem uma decisão judicial sobre a matéria.

Antes de se dirigir ao Provedor de Justiça, o queixoso perguntou ao Tribunal se a sua recusa em apreciar questões de direito da União Europeia por razões estritamente processuais constituía uma infracção à Carta dos Direitos Fundamentais. Na sua resposta, o Tribunal declarou não ter nada a acrescentar à carta que enviara anteriormente ao queixoso.

O Provedor de Justiça informou o queixoso de que a queixa não era abrangida pelo seu mandato, porque se dirigia contra o Tribunal de Justiça no exercício das suas funções jurisdicionais.

634/2009/BU ■

## **■ 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 regras e dos princípios jurídicos, incluindo os direitos fundamentais. Neste contexto, importa referir que a Carta dos Direitos Fundamentais, que passou a ser juridicamente vinculativa, consagra o direito a uma boa administração como um direito fundamental de cidadania da União (artigo 41.<sup>o</sup>).

### **Direito a uma boa administração**

1. Todas as pessoas têm direito a que os seus assuntos sejam tratados pelas instituições, órgãos e organismos da União de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável.
2. Este direito compreende, nomeadamente: (a) o direito de qualquer pessoa a ser ouvida antes de a seu respeito ser tomada qualquer medida individual que a afecte desfavoravelmente, (b) o direito de qualquer pessoa a ter acesso aos processos que se lhe refiram, no respeito dos legítimos interesses da confidencialidade e do segredo

- profissional e comercial, (c) a obrigação, por parte da administração, de fundamentar as suas decisões.
3. Todas as pessoas têm direito à reparação, por parte da Comunidade, dos danos causados pelas suas instituições ou pelos seus agentes no exercício das respectivas funções, de acordo com os princípios gerais comuns às legislações dos Estados-Membros.
  4. Todas as pessoas têm a possibilidade de se dirigir às instituições da União numa das línguas oficiais dos Tratados, devendo obter uma resposta na mesma língua. ■

É provável que o carácter juridicamente vinculativo da Carta e a consequente possibilidade de protecção judicial dos cidadãos venham a aumentar o impacto do direito a uma boa administração. Os esforços do Provedor de Justiça em prol da boa administração no interesse público, assim como da procura de soluções não judiciais para os problemas das pessoas também deverão sair reforçados.

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 de 1997*:

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

*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.

Importa, todavia, referir que a definição não limita a má administração aos casos em que a regra ou o princípio violado é «juridicamente» vinculativo. Os princípios da «boa administração» vão mais longe do que a lei, exigindo não só que as instituições da UE 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>4</sup>.

Existem, no entanto, 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.

### **Exemplo de uma queixa que não se referia a um caso de má administração**

O queixoso trabalhava há 13 anos como camionista de longo curso. Alegava que, na sequência da entrada em vigor das normas comunitárias relativas à organização do tempo de trabalho nas actividades de transporte rodoviário, as suas condições de trabalho tinham piorado significativamente. O queixoso afirmava, designadamente, que o limite máximo de horas de trabalho semanais e a obrigação de regressar a casa de duas em duas semanas, impostos pela nova legislação, tinham reduzido o seu rendimento e o seu tempo livre e aumentado as suas despesas.

Uma vez que a queixa não se referia a um caso de má administração, o queixoso foi aconselhado a apresentar uma petição ao Parlamento Europeu.

2543/2009/FS ■

4. Ver, neste contexto, o acórdão do Tribunal Geral 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.

## ■ Cultura de serviço

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 contra os funcionários.

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, 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.

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 tanto para o queixoso, como para a instituição em causa. Importa referir, porém, que as disposições pertinentes do Estatuto (artigo 3.º, n.º 5<sup>5</sup>) e as disposições de execução (artigo 6.º, n.º 1<sup>6</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 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 sempre que examinar queixas e realizar inquéritos de iniciativa própria.

O Provedor de Justiça congratula-se com a decisão do Comité Económico e Social Europeu, tomada em Julho de 2009, que prevê a adopção do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa (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 (artigo 2.º, n.º 3);
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 (artigo 1.º, n.º 3);
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 (artigo 2.º, n.º 4);
4. a queixa deve ser precedida das diligências administrativas necessárias junto das instituições ou dos organismos em causa (artigo 2.º, n.º 4); 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 (artigo 2.º, n.º 8).

5. «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.»

6. «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.»



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

Um cidadão alemão que solicitara acesso a documentos do Conselho apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça pelo facto de o Conselho ter respondido em inglês ao seu pedido enviado em alemão. Afirmava também que a justificação dada pelo Conselho para prorrogar por 15 dias o prazo de resposta não estava em conformidade com o disposto no Regulamento n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos. O queixoso reencaminhou a carta da queixa ao Conselho, que lhe respondeu enviando a tradução para alemão da resposta que lhe havia enviado anteriormente. O queixoso retirou a sua queixa relativa à língua da resposta, mas manteve a segunda alegação.

O facto de o queixoso se ter dirigido ao Conselho e ao Provedor de Justiça em simultâneo (19 de Outubro de 2009) tornou a sua queixa não admissível perante o Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça informou o queixoso de que o Conselho necessita de um período de tempo razoável para tratar a questão suscitada. Concluiu que, caso o Conselho não fornecesse uma resposta satisfatória até à segunda semana de Novembro de 2009, a queixa poderia ser retomada.

2596/2009/CH ■

O artigo 228.º do TFUE estabelece que o Provedor de Justiça «procederá aos inquéritos que considere justificados». Para não criar nos queixosos expectativas injustificadas e para garantir uma utili-

**De todos os casos admissíveis tratados em 2009, 33 % não apresentavam fundamentos para a instauração de um inquérito.**

zação 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 funda-

mentos 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. De todos os casos admissíveis tratados em 2009, 33 % não apresentavam fundamentos para a instauração de um inquérito. Quando o Provedor de Justiça considera não existirem fundamentos para abrir um inquérito, transmite essa informação ao queixoso e, em certos casos, envia uma versão anonimizada da sua decisão à instituição visada.

## **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 procedi-

**Todas as queixas enviadas ao Provedor de Justiça são registadas e a sua recepção é acusada, geralmente no prazo de uma semana.**

mento a seguir 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 em causa.

## ■ Procedimentos de inquérito simplificados

Em alternativa à abertura de um inquérito escrito 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 em causa.

Em 2009, 114 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 de 1998* para mais pormenores sobre o procedimento). O procedimento simplificado foi também utilizado noutros casos, como por exemplo nos seguintes:

### **A Comissão liquida abono em atraso e responde a um pedido de informação**

Ao aperceber-se de que o abono de família que a Comissão lhe pagara ao longo de três meses era muito reduzido, a queixosa solicitou informações sobre o montante dos abonos que tinha a receber por cada um dos seus filhos. Subsequentemente, apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça alegando que a Comissão não respondera ao seu pedido. A queixosa exigia que a Comissão lhe pagasse os abonos em mora.

Aplicando o procedimento simplificado, os serviços do Provedor de Justiça contactaram a Comissão e solicitaram a resolução do problema. A Comissão respondeu positivamente ao pedido e decidiu pagar à queixosa o montante de 2 400 EUR correspondente aos abonos em mora. Além disso, enviou uma resposta circunstanciada ao pedido de informação da queixosa respeitante aos montantes dos abonos que tinha a receber por cada filho. A queixosa agradeceu ao Provedor de Justiça a sua pronta e eficaz intervenção.

2248/2009/MF ■

## ■ Abertura de um inquérito

Quando o Provedor de Justiça decide abrir um inquérito escrito, o primeiro passo consiste em enviar a queixa à instituição visada, 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 da UE, 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 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 prevêem 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 todas as instituições da União Europeia, o Provedor de Justiça é também abrangido pelo disposto no artigo 340.º do TFUE, estando sujeito a acções por danos. Em princípio, é possível intentar uma acção no Tribunal Geral com fundamento no alegado tratamento incorrecto de uma queixa por parte do Provedor de Justiça<sup>7</sup>.

7. Ver, por exemplo, o processo T-412/05 *M/Provedor de Justiça Europeu* [2008] Colect. II-197.



## ■ Verificação dos documentos e audição de testemunhas

O artigo 3.º, n.º 2, do Estatuto do Provedor de Justiça prevê que as instituições da UE 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 não poderão já recusar-se a fornecer estas informações por «motivos de sigilo devidamente justificados».

Os poderes do Provedor de Justiça para analisar documentos permitem-lhe verificar o carácter exaustivo e a exactidão das informações fornecidas pela respectiva instituição, órgão ou organismo

**Os poderes do Provedor de Justiça para analisar documentos permitem-lhe verificar o carácter exaustivo e a exactidão das informações fornecidas pela respectiva instituição, órgão ou organismo da UE.**

da UE. 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 2009, o poder do Provedor de Justiça de aceder a documentação institucional foi exercido em 23 processos.

O artigo 3.º, n.º 2, do Estatuto do Provedor de Justiça prevê igualmente que os funcionários e outros agentes das instituições da UE têm o dever de testemunhar a pedido do Provedor de Justiça. Mais uma vez, na sequência da revisão de 2008 do Estatuto, os funcionários da UE 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 2009.

O requisito de que o Provedor de Justiça mantenha a confidencialidade dos documentos e da informação foi clarificado e reforçado pela revisão de 2008 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>8</sup>, deverá estar sujeito ao cumprimento das regras de segurança da instituição da UE em causa. As instituições que transmitem as informações ou os documentos classificados deverão informar o Provedor de Justiça dessa classificação. Além disso, o Provedor de Justiça deverá acordar previamente com a instituição em causa as regras de tratamento das informações ou documentos classificados e de outras informações cobertas pela obrigação de sigilo profissional.

Em 2009, começou por verificar-se uma diferença de pontos de vista entre o Provedor de Justiça e o Conselho no que se refere à aplicação, pelo Conselho, do Estatuto do Provedor de Justiça. Esta divergência referia-se especificamente à forma como deveria realizar-se a inspecção de documentos do Conselho com a classificação «Reservado UE». No intuito de resolver esta questão, o Provedor de Justiça participou numa reunião do Grupo de Trabalho do Conselho sobre Informação, em 14 de Outubro de 2009. Esta reunião foi extremamente proveitosa, tendo permitido uma resolução rápida do problema, a contento de ambas as partes.

## ■ 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, referida no ponto 2.2 *supra*, 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.

8. 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 large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially cut off by the edge. It has a thick, rounded, sans-serif design.

# Queixas e inquéritos



**N**o 3.º CAPÍTULO é apresentada uma panorâmica das queixas e inquéritos tratados em 2009. 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 2009 do Provedor de Justiça. O capítulo termina com uma referência aos casos que o Provedor de Justiça transferiu para outros organismos de tratamento de queixas.

## 3.1 Panorâmica das queixas analisadas

Em 2009, o Provedor de Justiça registou<sup>1</sup> 3 098 queixas, em comparação com 3 406 em 2008. Foram processadas<sup>2</sup> no total 3 119 queixas, em comparação com 3 346 em 2008. Em relação a 55 % das queixas processadas (1 704 queixas) concluiu-se que eram da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, sendo 23 % (727 queixas) abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu. No final deste capítulo encontra-se uma análise das queixas tratadas por outros membros da Rede sem ser o Provedor de Justiça Europeu.

O Provedor de Justiça Europeu abriu, no total, 335 inquéritos motivados por queixas, para além de ter dado início a quatro novos inquéritos de iniciativa própria (em comparação com 293 e três, respectivamente, em 2008).

### Quadro 3.1: Casos tratados em 2009

<b>Queixas registadas em 2009</b>	<b>3 098</b>
<b>Queixas processadas em 2009</b>	<b>3 119</b>
<b>Queixas consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça</b>	<b>1 704</b>
<b>Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu</b>	<b>727</b>
Das quais:	<b>230</b> não admissíveis <b>162</b> admissíveis mas sem fundamentos para abrir um inquérito <b>335</b> motivaram a abertura de um inquérito
<b>Inquéritos abertos com base nas queixas</b>	<b>335</b>
<b>Inquéritos de iniciativa própria abertos</b>	<b>4</b>
<b>Inquéritos encerrados</b>	<b>318</b>
Dos quais:	<b>182</b> datados de 2009 (57%) <b>80</b> datados de 2008 (25%) <b>56</b> de anos anteriores (18%)

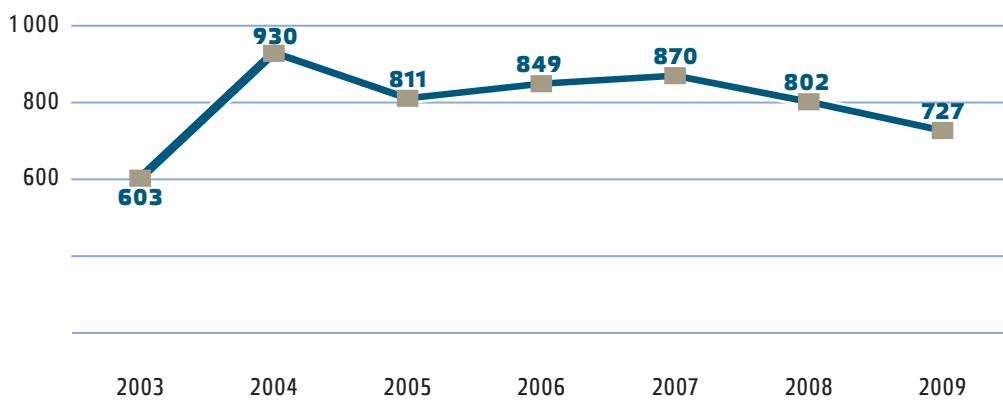
1. O Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu utiliza a categoria estatística «queixas registadas» em vez de «queixas recebidas», para estabelecer uma distinção entre as queixas efectivamente registadas durante o ano civil e as que foram recebidas no mesmo período mas só foram registadas no ano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

O Provedor de Justiça encerrou 318 inquéritos em 2009 (em comparação com 355 em 2008). Deste total, 182 tinham sido registados em 2009, ao passo que 80 datavam de 2008 e 56 de anos anteriores.

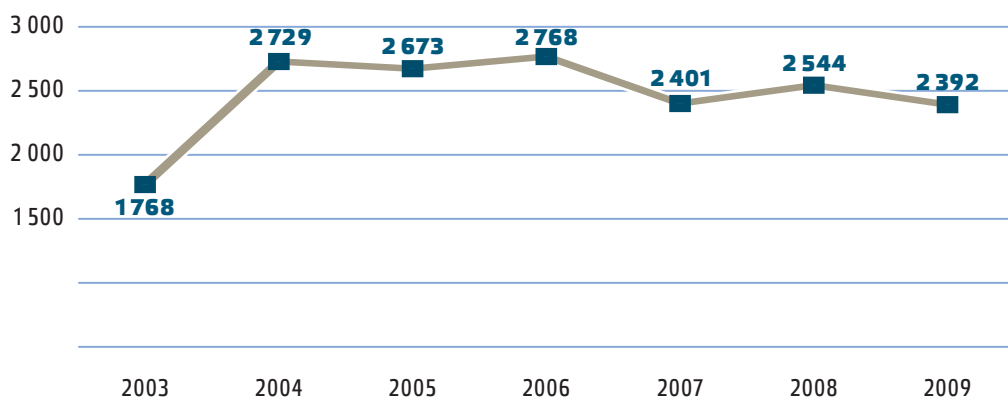
Como revela a figura 3.1<sup>3</sup>, o número de queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça aumentou ao longo destes seis anos de um mínimo de 603, em 2003, para 727, em 2009. Esse número atingiu um valor máximo em 2004, com 930, tendo sido atingido em 2007 o segundo valor mais alto, com 870.

**Figura 3.1: Número de queixas abrangidas pelo mandato 2003–2009**



Como indica a figura 3.2<sup>4</sup>, o número de queixas não abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça desceu para 2 392 em 2009, o valor mais baixo desde 2003, ano em que se cifrou em 1 768. O Provedor de Justiça prosseguirá os seus esforços com vista a reduzir o número de queixas não abrangidas pelo seu mandato, fornecendo informações claras sobre as suas competências e ajudando os queixosos a dirigir-se, logo de início, à entidade certa.

**Figura 3.2: Número de queixas não abrangidas pelo mandato 2003–2009**



No quadro 3.2 é apresentada uma panorâmica da origem geográfica das queixas registadas em 2009. 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. Considerando, porém, a dimensão da respectiva população, o maior número de queixas proveio do Luxemburgo, de Malta, de Chipre e da Bélgica.

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 3.2 apenas até à décima primeira queixa, inclusive.

**Quadro 3.2: Origem geográfica das queixas registadas em 2009**

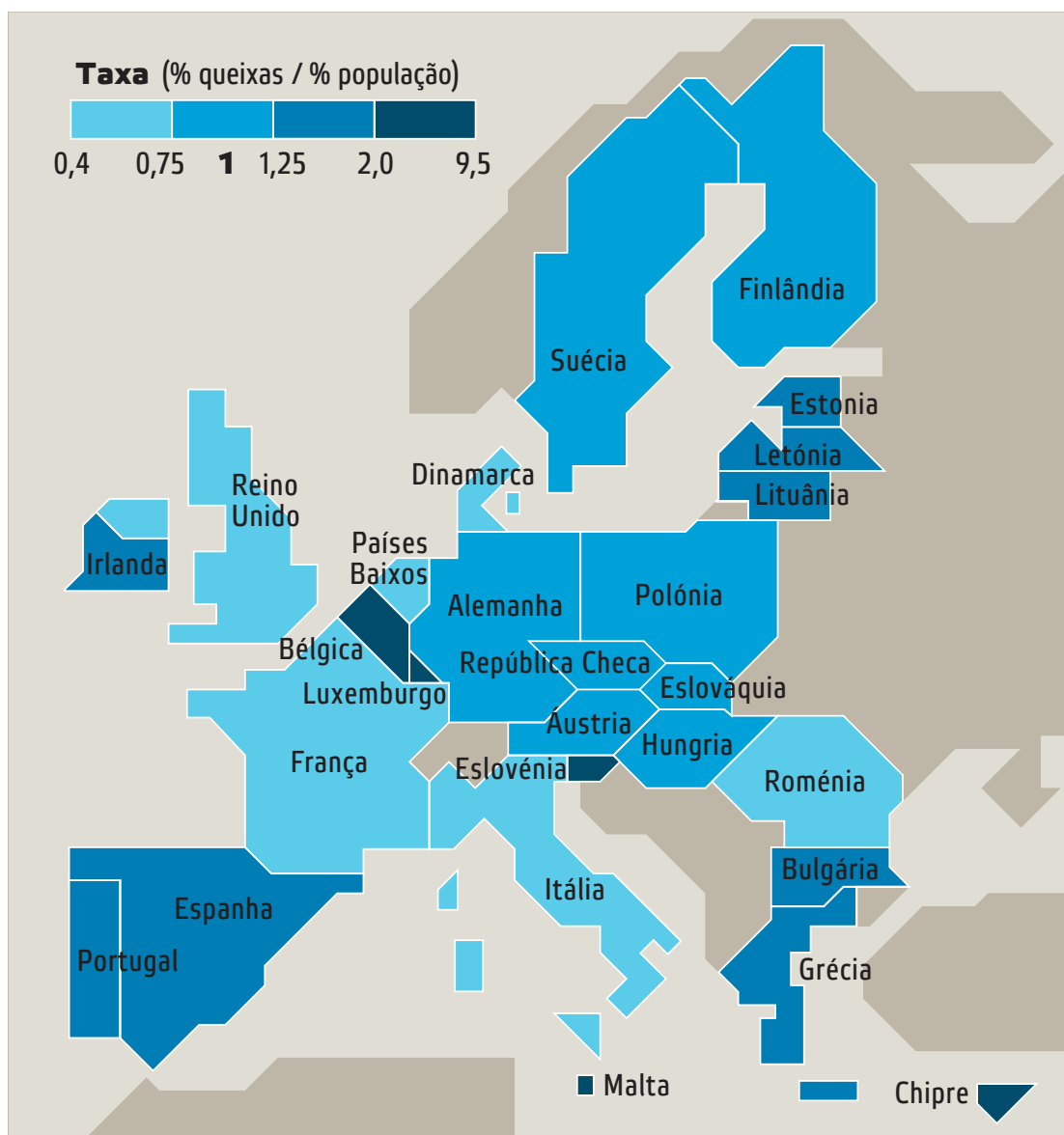
<b>Países</b>	<b>Número de queixas</b>	<b>% de queixas</b>	<b>% da população da UE</b>	<b>Taxa</b>
<b>Luxemburgo</b>	29	0,9	0,1	9,4
<b>Malta</b>	25	0,8	0,1	8,1
<b>Chipre</b>	24	0,8	0,2	3,9
<b>Bélgica</b>	207	6,7	2,1	3,2
<b>Eslovénia</b>	29	0,9	0,4	2,3
<b>Estónia</b>	17	0,5	0,3	1,8
<b>Portugal</b>	102	3,3	2,1	1,6
<b>Bulgária</b>	77	2,5	1,6	1,6
<b>Irlanda</b>	40	1,3	0,9	1,4
<b>Espanha</b>	389	12,6	9,0	1,4
<b>Lituânia</b>	30	1,0	0,7	1,4
<b>Letónia</b>	20	0,6	0,5	1,3
<b>Grécia</b>	91	2,9	2,3	1,3
<b>Finlândia</b>	42	1,4	1,1	1,2
<b>Áustria</b>	62	2,0	1,7	1,2
<b>Polónia</b>	235	7,6	7,7	1,0
<b>República Checa</b>	59	1,9	2,1	0,9
<b>Hungria</b>	55	1,8	2,0	0,9
<b>Alemanha</b>	413	13,3	16,6	0,8
<b>Eslováquia</b>	27	0,9	1,1	0,8
<b>Suécia</b>	42	1,4	1,8	0,8
<b>Dinamarca</b>	23	0,7	1,1	0,7
<b>Roménia</b>	81	2,6	4,4	0,6
<b>França</b>	235	7,6	12,8	0,6
<b>Países Baixos</b>	59	1,9	3,3	0,6
<b>Itália</b>	183	5,9	11,9	0,5
<b>Reino Unido</b>	176	5,7	12,3	0,5
<b>Outros</b>	157	5,1		
<b>Desconhecido</b>	169	5,5		

NOTA A taxa foi calculada dividindo a percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população 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 2009, 15 Estados-Membros apresentaram maior número de queixas do que o que seria de esperar com base na dimensão da sua população, 11 apresentaram um número inferior e um país apresentou um número de queixas que reflectia a dimensão da respectiva população.

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 apresentado no quadro 3.2 (ver, na nota sob o quadro 3.2, a explicação de como essa taxa é calculada).

## Origem geográfica das queixas registadas em 2009



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 e o Governo

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

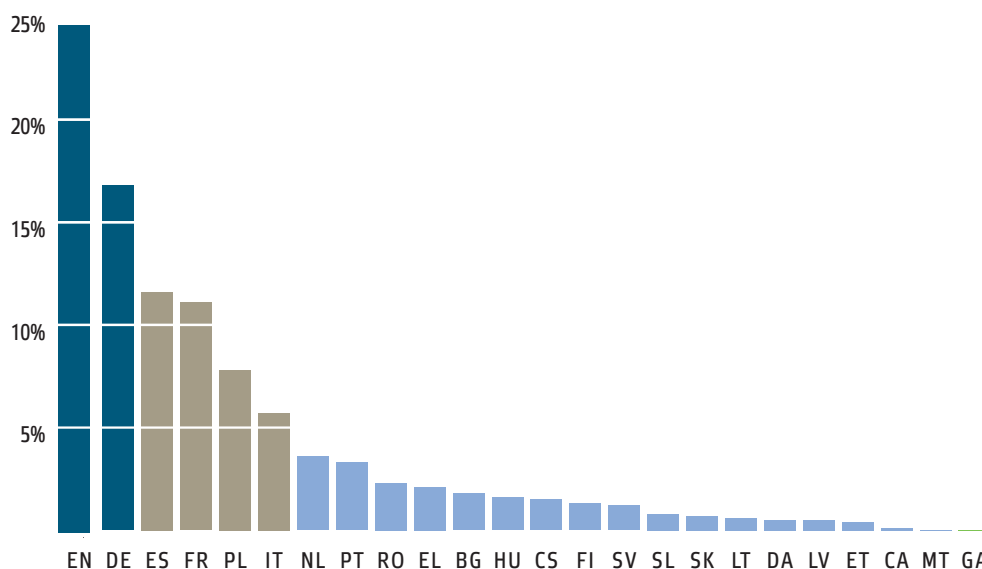
espanhol assinado em Novembro de 2006, os cidadãos podem também apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das línguas co-oficiais de Espanha (catalão/valenciano, galego e basco)<sup>6</sup>. Como indica a figura 3.3, em 2009, a maior

parte dos queixosos optou por apresentar a sua queixa ao Provedor de Justiça em inglês, seguindo-se o alemão, o francês e o espanhol. Foi apresentado um pequeno número de queixas em estónio, catalão, maltês e irlandês.

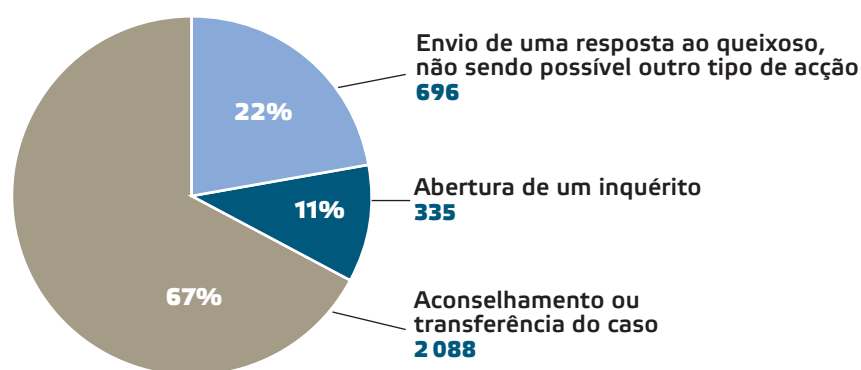
5. Alemão, búlgaro, checo, dinamarquês, eslovaco, esloveno, espanhol, estónio, finlandês, francês, grego, húngaro, inglês, irlandês, italiano, letão, lituano, maltês, neerlandês, polaco, português, romeno e sueco.

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 prevêem a utilização dessas línguas para facilitar a comunicação dos cidadãos espanhóis com as instituições da UE.



**Figura 3.3: Distribuição linguística das queixas**

Como 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 (11 % dos casos), a transferência desta para uma entidade competente ou aconselhando-o sobre a quem deveria recorrer (67 %). Na secção 3.6 *infra* é apresentada uma panorâmica dos casos que foram transferidos ou em que foi prestado aconselhamento ao queixoso. Em 22 % dos casos tratados em 2009 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.

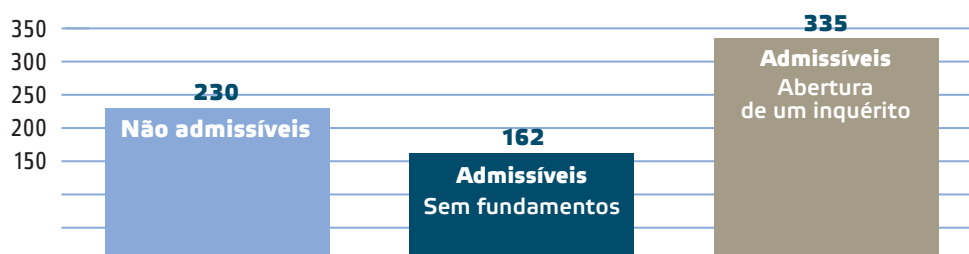
**Figura 3.4: Tipo de acção adoptada pelo Provedor de Justiça Europeu após a recepção das queixas**

NOTA Os números incluem 215 queixas registadas perto do final de 2008 que foram processadas em 2009 e excluem 94 queixas registadas perto do final de 2009 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 abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça foram analisadas para determinar a respectiva admissibilidade. Das 727 queixas abrangidas pelo mandato, 230 foram consideradas não admissíveis, ao passo que outras 162 que preenchiam os critérios de admissibilidade não tinham fundamentos para a abertura de um inquérito.

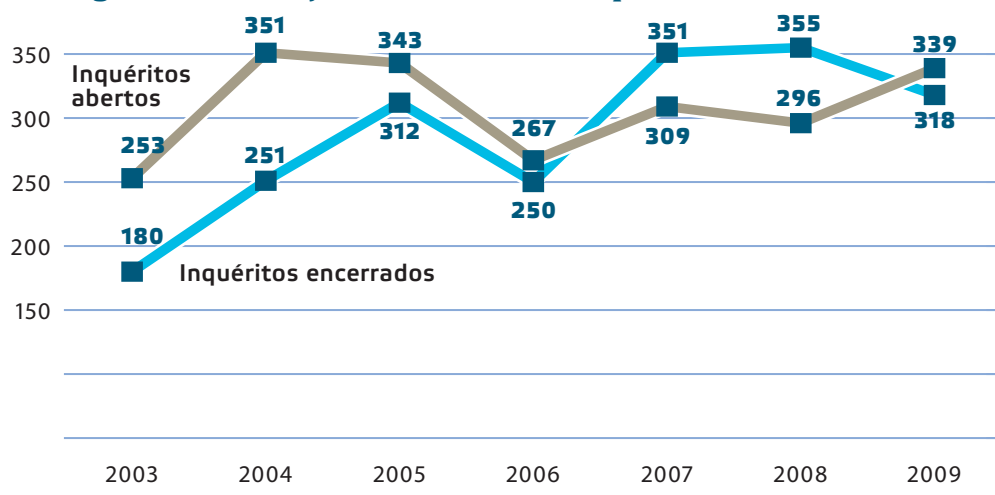
**Figura 3.5: Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu**



Durante o ano, foi aberto um total de 335 novos inquéritos motivados por queixas, o que representa um aumento de 14 % face a 2008. O Provedor de Justiça deu também início a quatro inquéritos de iniciativa própria.

Como revela a figura 3.6, o número de inquéritos abertos em 2009 é ligeiramente inferior aos níveis máximos atingidos em 2004 (351) e 2005 (343). Os inquéritos encerrados serão analisados na secção 3.3 *infra*.

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



Do total de queixas que deram origem a inquéritos, 84 % foram apresentadas por cidadãos individuais, ao passo que 16 % foram apresentadas por empresas e associações.

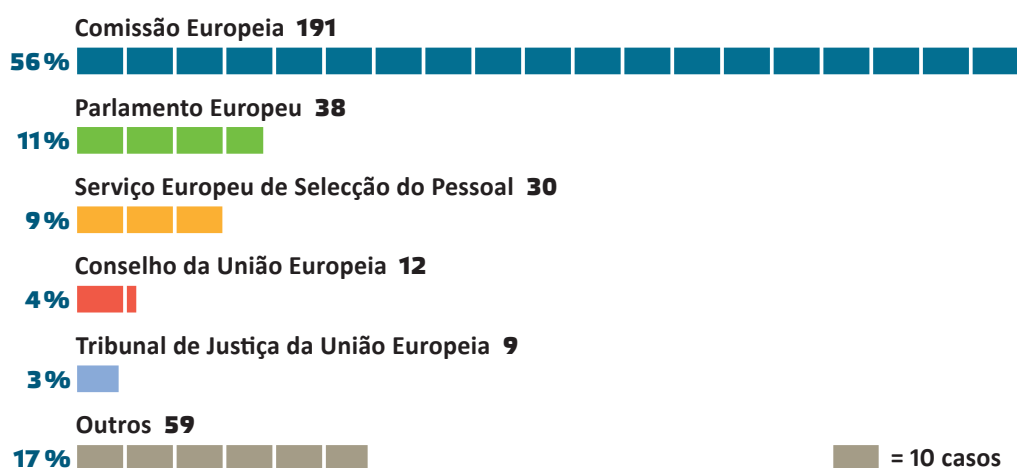
**Quadro 3.3: Proveniência das queixas que deram origem a inquéritos**

<b>Cidadãos individuais</b>	<b>84 % (283)</b>
<b>Empresas e associações</b>	<b>16 % (52)</b>

7. Desde o *Relatório Anual de 2008*, a análise efectuada nesta secção baseia-se no número de inquéritos abertos em 2009 e não, como em anos anteriores, no número total de inquéritos tratados durante o ano (ou seja, incluindo casos transportados de anos anteriores). Este método de cálculo estatístico proporciona indicações mais exactas sobre as tendências em termos homólogos.

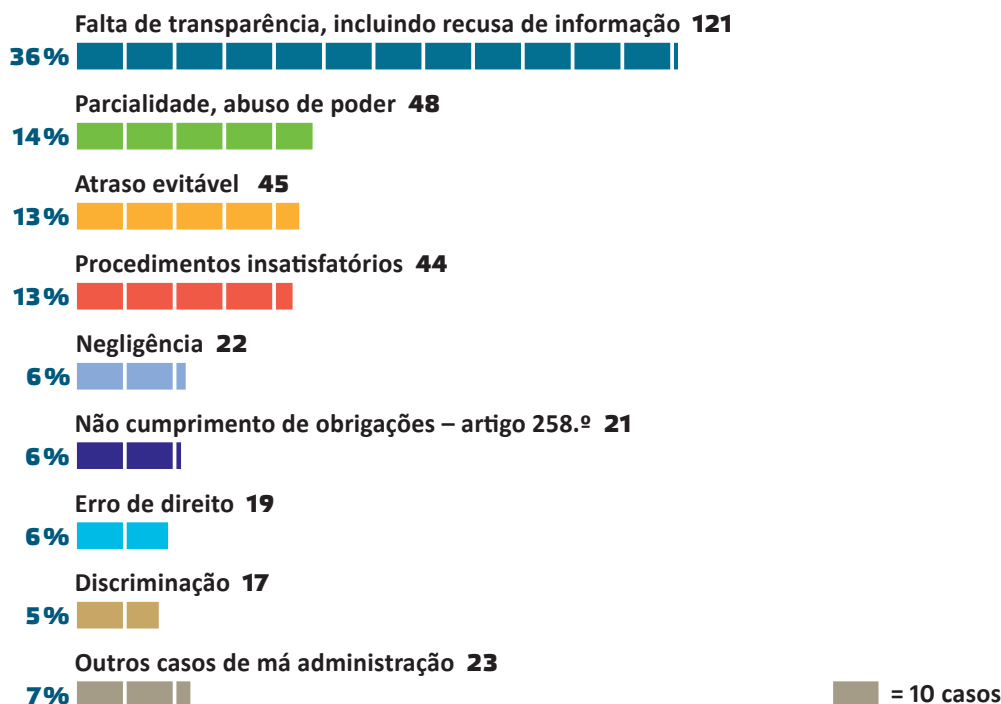
A maior parte dos inquéritos abertos em 2009 pelo Provedor de Justiça visou a Comissão Europeia (56 %). Sendo a Comissão a principal instituição da UE a tomar decisões com um impacto directo nos cidadãos, é lógico que esta instituição seja o alvo principal das suas queixas. Vale a pena referir, porém, que, enquanto o número absoluto de inquéritos abertos respeitantes à Comissão sofreu uma diminuição (de 195 em 2008 para 191 em 2009), o número de inquéritos abertos referentes à administração do Parlamento Europeu, ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (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 jurisdicional. Outras vinte e três instituições, órgãos e organismos da União Europeia foram objecto de 59 inquéritos<sup>8</sup>.

**Figura 3.7: Instituições, órgãos e organismos submetidos a inquérito**



Os principais tipos de má administração alegada nos inquéritos abertos em 2009 eram os seguintes: falta de transparência, incluindo recusa de informação (36 % dos inquéritos), parcialidade ou abuso de poder (14 %), atraso evitável (13 %), procedimentos insatisfatórios (13 %), negligência (6 %), não cumprimento das obrigações que lhe incumbem, ou seja, falhas de desempenho da Comissão no seu papel de «guardião dos Tratados» face aos Estados-Membros (6 %), erro de direito (6 %) e discriminação (5 %).

8. Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude (6), Comité das Regiões da União Europeia (6), Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (5), Agência Europeia para a Segurança da Aviação (5), Comité Económico e Social Europeu (4), Academia Europeia de Polícia (3), Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (3), Banco Europeu de Investimento (3), Agência Europeia de Medicamentos (3), Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (3), Europol (3), Tribunal de Contas Europeu (2), Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (2), Instituto de Harmonização no Mercado Interno (2), Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (1), Banco Central Europeu (1), Agência Europeia dos Produtos Químicos (1), Agência Europeia de Defesa (1), Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (1), Eurojust (1), Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia (1), Serviços das Publicações da União Europeia (1), Agência de Execução da Rede Transeuropeia de Transportes (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. As percentagens apresentadas totalizam, por isso, mais de 100 %.

### 3.3 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

Como indica a figura 3.6 *supra*, em 2009 o Provedor de Justiça encerrou 318 inquéritos, dos quais 311 se relacionavam com queixas e sete eram inquéritos de iniciativa própria.

A maior parte dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça em 2009 foram concluídos no prazo de um ano (70 %). Mais de metade (55 %) foi concluída em três meses. Incluem-se aqui os casos que o Provedor de Justiça pôde encerrar muito rapidamente, por exemplo, telefonando à instituição em causa para propor uma solução<sup>9</sup> (ver secção 2.5 *supra*). Mais de 80 % dos inquéritos foram concluídos no prazo de 18 meses, ao passo que os restantes casos foram mais demorados, devido à sua complexidade ou a atrasos. Foram necessários, em média, nove meses para encerrar os casos, o que constitui uma melhoria significativa (em 2008, a média era de 13 meses) e reflecte o objectivo estabelecido no *Relatório Anual de 2008* de melhorar o desempenho da instituição em 2009, reduzindo o tempo necessário para encerrar os casos, mantendo ou melhorando ao mesmo tempo os níveis de qualidade. Esta melhoria deve-se sobretudo ao facto de, entretanto, ter sido concluído o trabalho adicional resultante do acréscimo significativo do número de queixas apresentadas a partir de 2004.

**Quadro 3.4: Casos encerrados em 2009 na sequência de inquéritos**

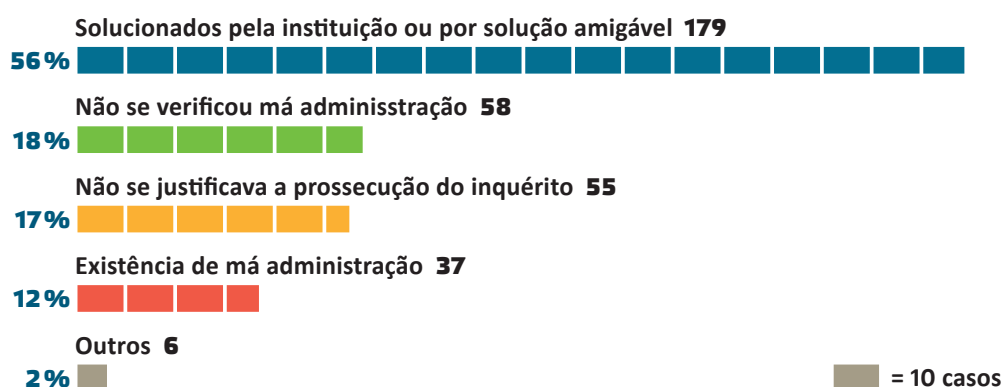
<b>Duração média do inquérito</b>	<b>9 meses</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 3 meses</b>	<b>55 %</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 12 meses</b>	<b>70 %</b>
<b>Casos encerrados no prazo de 18 meses</b>	<b>81 %</b>

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

9. 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.

Como pode ver-se na figura 3.9, foi alcançado rapidamente um resultado positivo para o queixoso em 179 dos casos encerrados em 2009 (56 % do total). Estes casos foram solucionados pela instituição ou foi acordada uma solução amigável. O valor comparável para 2008 foi de 129 casos. Noutros 55 casos, a questão foi clarificada de modo a tornar desnecessária a prossecução do inquérito, ao passo que em 58 casos o Provedor de Justiça concluiu pela inexistência de má administração. O Provedor de Justiça concluiu que tinha havido má administração em 37 casos. Em dois deles, a instituição em causa aceitou o projecto de recomendação do Provedor de Justiça, e nos restantes 35 casos foram formuladas observações críticas (ver Figura 3.10). Estas conclusões são analisadas a seguir em mais pormenor<sup>10</sup>.

**Figura 3.9: Resultados dos inquéritos encerrados**



NOTA Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. As percentagens apresentadas totalizam, por isso, mais de 100 %.

## ■ Inexistência de má administração

Em 2009, 58 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 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 em causa agiu em conformidade com os princípios da boa administração.

### →→→ A Comissão ajuda a resolver um caso referente aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos

Um passageiro alemão teve de organizar, ele próprio, a sua viagem de regresso de Madagáscar para a Alemanha, com escala em Paris, porque a Air France cancelou o seu voo de ligação devido a uma greve. Queixava-se de não ter recebido qualquer assistência ou indemnização nem da companhia aérea nem da autoridade francesa responsável pela supervisão, a Direcção-Geral da Aviação Civil (DGAC), com a qual não conseguira comunicar devido a problemas linguísticos. O queixoso dirigiu-se à Comissão para solicitar ajuda, mas não ficou satisfeito com a resposta que recebeu. Na queixa apresentada ao Provedor de Justiça, alegava que a Comissão não tinha cumprido a sua obrigação de garantir a correcta aplicação, pelos Estados-Membros da UE, das regras de indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos.

O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão dera activamente seguimento ao caso do queixoso, diligenciando para que a DGAC tomasse as medidas necessárias. A companhia

10. A análise que se segue baseia-se em inquéritos concluídos em 2009. Se um inquérito abrangia mais de uma alegação ou queixa, podia conduzir a várias conclusões do Provedor de Justiça.

aérea tinha, entretanto, indemnizado o passageiro. O Provedor de Justiça congratulou-se ainda com o anúncio feito pela Comissão de que pretendia ajudar as autoridades nacionais de supervisão a minimizar as barreiras linguísticas para os passageiros europeus que enfrentam dificuldades a esse nível.

2980/2008/GG ■

## Observações complementares

Mesmo nos casos em que o Provedor de Justiça conclui da inexistência de má administração ou da falta de fundamentos para prosseguir o seu inquérito, pode emitir observações complementares, quando identifica uma oportunidade de melhorar a qualidade da administração. Uma observação complementar não deve, pois, ser considerada uma crítica implícita à instituição a que é dirigida, mas antes como um conselho para melhorar uma determinada prática no sentido de melhorar a qualidade do serviço prestado aos cidadãos. Em 2009, o Provedor de Justiça formulou observações complementares num total de 28 casos, incluindo o seguinte:

### Alegada violação da confidencialidade no processo Ryanair/Aer Lingus

A Comissão investigou a proposta de fusão da Ryanair com a Aer Lingus e declarou a fusão incompatível com o mercado comum. A Ryanair alegou que a Comissão violara a sua obrigação de protecção da confidencialidade de informações particularmente sensíveis contidas num conjunto de documentos pertencentes ao processo, incluindo a Comunicação de Objecções.

O Provedor de Justiça constatou que a Comunicação de Objecções fora divulgada à imprensa, o que constituiu uma grave violação da confidencialidade. No entanto, o Provedor referiu não ser possível presumir que a Comissão estivesse na origem da fuga, pois que as autoridades nacionais da concorrência também tinham em seu poder a versão confidencial da Comunicação de Objecções. Formulou uma observação complementar, encorajando a Comissão a explorar com as autoridades nacionais da concorrência a adopção de um mecanismo adequado para assegurar a protecção da transmissão de informação e documentação confidenciais.

1342/2007/FOR ■

## ■ 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 da UE 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.

Em 2009, 166 casos foram solucionados pela própria instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça<sup>11</sup>.

### A Comissão apresenta um pedido formal de desculpas pelo atraso

O queixoso era responsável por um estudo realizado por várias empresas e organizações para a Comissão. O queixoso apresentou o relatório final, as demonstrações financeiras e outros documentos solicitados no prazo acordado de três meses. A Comissão acusou a recepção do relatório, mas não pagou o saldo em dívida. Em resposta ao primeiro de vários avisos de pagamento enviados pelo queixoso, a Comissão invocou o período de férias e problemas de capacidade para justificar o atraso no pagamento. O queixoso decidiu então dirigir-se ao Provedor de Justiça, alegando que a Comissão não tinha resolvido o assunto nem pago o montante em dívida no prazo acordado de 45 dias. Na sequência de um procedimento telefónico alargado, que o Provedor de Justiça propusera à Comissão,

11. Tal como foi referido no capítulo 2, em 114 desses casos a intervenção do Provedor de Justiça permitiu obter uma resposta rápida em casos relacionados com a falta de resposta a correspondência.

esta pediu desculpas ao queixoso pelo atraso no tratamento do seu processo e prometeu calcular e pagar o montante em dívida no prazo de quatro semanas, desde que o queixoso concordasse com os cálculos. O queixoso manifestou-se satisfeito com este resultado e informou que já estava em contacto com a Comissão por causa do seu processo.

2650/2009/KM (Confidencial) ■

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

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

uma solução amigável. No final de 2009, estavam ainda a ser analisadas 20 propostas de solução amigável.

### O Provedor de Justiça alcança uma solução amigável para uma queixa relativa a bilhetes VIP

Dois funcionários de alto nível da Comissão aceitaram bilhetes VIP para o Campeonato Mundial de Rugby em Paris oferecidos por um fornecedor de vestuário de desporto. Uma ONG apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, alegando que esta situação poderia dar azo a um conflito de interesses, já que ambos os funcionários estavam a tratar de casos *anti-dumping* em que o fornecedor de vestuário de desporto poderia ter interesse. O Provedor de Justiça sugeriu à Comissão que reconhecesse que teria sido preferível não ter autorizado os seus funcionários a aceitar a cortesia em questão. A Comissão aceitou a proposta e a queixosa ficou satisfeita com a declaração.

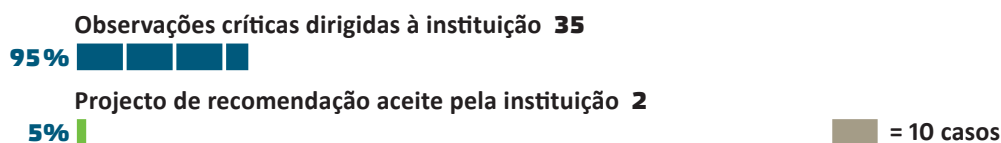
1341/2008/MHZ ■

Em alguns casos, a queixa pode ser resolvida ou pode ser obtida uma solução amigável se a instituição em causa propuser uma indemnização ao queixoso. Essa proposta é feita *ex gratia*, isto é, sem admissão de responsabilidade jurídica e sem criação de um precedente legal.

## Existência de má administração

O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 12 % dos casos encerrados em 2009. Em 35 desses casos, estes foram encerrados com observações críticas à instituição em causa (44 casos em 2008). Dois casos foram encerrados quando a instituição em causa aceitou um projecto de recomendação emitido pelo Provedor de Justiça. Segue-se uma análise mais detalhada destas conclusões.

### 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

**Para o queixoso, uma observação crítica confirma a justificação da sua queixa, para além de mostrar à instituição em causa o erro que cometeu, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração.**

se revelar infrutífera, o Provedor de Justiça encerra o caso com uma observação crítica dirigida à instituição em causa ou emite um projecto de recomendação. Normalmente, o Provedor de Justiça formula uma observação crítica 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 visada não aceite o projecto de recomendação.

Para o queixoso, uma observação crítica confirma a justificação da sua queixa, para além de mostrar à instituição em causa o erro que cometeu, contribuindo assim para evitar futuros casos de má administração.

### **Falta do devido registo de uma reunião no processo Intel**

Em 2008, a empresa produtora de microprocessadores, Intel, apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça por a Comissão ter cometido erros processuais na sua investigação à Intel por alegado abuso de posição dominante. A Intel afirmava que a Comissão não tinha elaborado acta de uma reunião realizada em Agosto de 2006 com um alto funcionário do fabricante de computadores, Dell, apesar de a reunião estar directamente relacionada com o objecto da investigação à Intel.

O Provedor de Justiça concluiu que a reunião de Agosto de 2006 estava relacionada com a investigação à Intel. Constatou igualmente que a Comissão não procedeu ao devido registo da reunião e que o ficheiro de investigação não continha a ordem de trabalhos da mesma. O Provedor de Justiça concluiu que esta actuação da Comissão constitui um caso de má administração. Formulou a observação crítica de que a Comissão, ao não ter elaborado o devido registo escrito da reunião de Agosto de 2006, tinha violado os princípios da boa administração. O Provedor não concluiu, todavia, que a Comissão tinha violado o direito de defesa da Intel.

O Provedor de Justiça não considerou existir má administração no que se refere à segunda alegação da Intel de que a Comissão terá incitado a Dell a fazer um acordo de troca de informações com a produtora de *micro-chips*, Advanced Micro Devices (AMD). Na opinião da queixosa, o acordo permitia à AMD o acesso a informações contidas no ficheiro de investigação da Comissão. O Provedor de Justiça considerou, no entanto, que a Comissão tinha falhado ao não ter tomado devida nota de uma conversa telefónica entre a Comissão e a Dell, em que o referido acordo de troca de informações foi debatido. Essa nota teria ajudado a esclarecer os factos relevantes. Recomendou, por isso, numa observação complementar, que, no futuro, fosse devidamente registado o conteúdo de reuniões ou conversas telefónicas com partes terceiras respeitantes a questões processuais importantes.

1935/2008/FOR (Confidencial) ■

Uma observação crítica não constitui, no entanto, uma reparação para o queixoso. Nos casos em que essa reparação se afigura necessária, o melhor a fazer é a instituição visada, depois de ter recebido a queixa, tomar a iniciativa de reconhecer a má administração e de oferecer uma compensação adequada. Em alguns casos, basta um simples pedido de desculpas. Ao tomar essa atitude, a instituição demonstra que está empenhada em melhorar as relações com os cidadãos. Mostra também que tem consciência do erro cometido, podendo assim evitar casos semelhantes de má administração no futuro.

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

A fim de garantir que as instituições, órgãos e organismos aprendem com os seus erros e de evitar casos de má administração no futuro, o Provedor de Justiça informa todos os anos o público sobre as suas conclusões relativas ao seguimento dado pelas instituições às observações críticas e complementares. Essa informação é prestada sob a forma de um estudo publicado no sítio Web do Provedor.



### Seguimento dado às observações críticas e complementares formuladas em 2008

O Provedor de Justiça convidou as instituições visadas a responder, num prazo de seis meses, às observações críticas e complementares formuladas em 2008. Recebeu respostas a todas as observações formuladas, embora em alguns casos com atraso. Trata-se de uma melhoria significativa em relação a 2007, pois na altura algumas respostas chegaram demasiado tarde para poderem ser levadas em conta no estudo referente ao ano em questão.

Considerando as observações críticas e complementares no seu conjunto, a taxa de seguimento satisfatório foi de 79 %. O seguimento dado às observações complementares foi satisfatório em todos os casos, ao passo que a taxa de seguimento satisfatório dado às observações críticas foi bastante inferior, situando-se nos 62 %. Daí se pode concluir que existe ainda muito trabalho a realizar, não só pelo Provedor de Justiça mas também pelas próprias instituições, para convencer os funcionários de que uma atitude defensiva em relação ao Provedor de Justiça representa uma oportunidade perdida para a instituição e pode prejudicar a imagem da União.

→→→ Cinco das acções de seguimento merecem aqui destaque especial, por se tratar de casos que podem servir de modelo às demais instituições, quanto à melhor forma de reagir a observações críticas e complementares. Dizem respeito ao **Parlamento Europeu (3464/2004/(TN)TS)**, à **Comissão (101/2004/GG e 3148/2007/BEH)**, ao **Comité Económico e Social Europeu (1473/2006/TS)**, e ao **Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (OI/8/2006/BU)**. As instituições deram um seguimento exemplar aos casos em questão. ■

### 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, órgão ou organismo em causa. Nos termos do artigo 3.º, n.º 6, do Estatuto do Provedor de Justiça, a instituição, órgão ou o organismo em causa devem enviar-lhe um parecer circunstanciado no prazo de três meses. Em 2009, foram elaborados 15 projectos de recomendação. Além disso, foram tomadas decisões sobre sete projectos de recomendação apresentados em 2008 e foram encerrados outros dois casos, na sequência de projectos de recomendação apresentados em 2007. Dois casos foram encerrados durante o ano, com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição. Cinco casos foram encerrados com observações críticas. No final de 2009, estavam ainda em apreciação 17 projectos de recomendação, incluindo três de 2008 e catorze de 2009.

### Falta de documentação comprovativa da análise de uma avaliação de impacto ambiental

A União Europeia identificou o eixo Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier como projecto prioritário da rede transeuropeia de transportes. O projecto inclui uma ligação ferroviária de alta velocidade entre Madrid e a fronteira francesa. O Banco Europeu de Investimento (BEI) deverá financiar mais de um quarto do custo total do projecto. Em Janeiro de 2006, um cidadão espanhol apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça, alegando que o planeado troço ferroviário que atravessará o centro de Barcelona poderá ter um impacto ambiental grave nos edifícios mais próximos, como o monumento da Sagrada Família de Gaudí. O queixoso defendia que o BEI deveria reanalisar o projecto e reconsiderar a sua decisão de financiamento.

O Provedor de Justiça investigou a queixa e não conseguiu encontrar quaisquer documentos comprovativos em como o BEI tinha analisado a avaliação de impacto ambiental das autoridades espanholas. Instou o BEI a documentar completamente a avaliação antes de financiar o projecto. O Banco concordou em adaptar as suas regras e em melhorar a forma como documenta a sua análise em avaliações futuras.

244/2006/(BM)JMA ■

## Relatórios especiais

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

Quando uma instituição, órgão ou um organismo da União 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 de 1998* do Provedor de Justiça, 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. O Provedor de Justiça fornece, obviamente, todas as informações e a assistência solicitadas pelo Parlamento, na sequência de um relatório especial. Em 2009, não foi emitido nenhum 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 artigo 205.º, n.º 3, do Regimento do Parlamento, comprometeu-se a comparecer perante a comissão, a seu próprio pedido, sempre que apresente um relatório especial ao Parlamento.

## 3.4 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

Nove dos casos encerrados em 2009 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas, que foram designados como casos exemplares. Servem de modelo para as demais instituições, órgãos e organismos da União Europeia, quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça.

O Provedor de Justiça elogiou a **Comissão** pelo apoio dado a um cidadão alemão num caso referente aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos. O inquérito revelou que a Comissão dera activamente seguimento ao caso do queixoso e contactara as autoridades francesas responsáveis para garantir a correcta aplicação do regulamento em questão (**2980/2008/GG**). No mesmo intuito de garantir a cabal e correcta aplicação do direito da União Europeia, a Comissão reabriu um processo por infracção a fim de verificar se o aterro de Malagrotta, próximo de Roma, fora tornado conforme com a directiva aplicável (**791/2005/(IP)FOR**). O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar a este respeito.

No que se refere à transparência, o **Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude (OLAF)** acedeu a divulgar uma longa lista de documentos, depois de consultar as autoridades judiciais competentes dos Estados-Membros em causa. Os documentos foram solicitados por duas empresas belgas (processos apensos **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 alegando que os candidatos seleccionados não conseguiram apurar que classificações tinham recebido (**2346/2007/JMA**).

Na área dos contratos, a Comissão manifestou a sua disponibilidade para avaliar um pedido de autorização retroactiva do recurso à subcontratação tendo em vista o cancelamento de uma ordem de cobrança de quase 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Considerando que a empresa queixosa realizara de forma satisfatória os três projectos em causa, o Provedor de Justiça exortou a Comissão a aceitar esta proposta de solução amigável. No caso **1908/2007/JF**, a Comissão concordou em cancelar uma ordem de cobrança, reconhecendo que o reembolso deixaria a queixosa numa situação financeira muito precária. O Provedor de Justiça aplaudiu a Comissão por esta ter mostrado que pode ser sensível às situações pessoais difíceis, e incluiu este caso nos casos exemplares de 2009 para ilustrar como as instituições podem aplicar o princípio da equidade no seu trabalho.

Outros exemplos de boas práticas incluem o caso **1562/2008/BB**, em que a **Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação (AECI)** apresentou um pedido de desculpas, acompanhado de explicações adicionais a um candidato não aprovado. A AECI manifestou também a intenção de identificar medidas adicionais para melhorar o conhecimento das normas administrativas aplicáveis por parte dos respectivos funcionários. A **Agência Executiva do Conselho Europeu de Investição** reconheceu que, na sua decisão inicial de excluir um candidato, não lhe fornecera informações claras e compreensíveis sobre as vias de recurso possíveis. Assegurou ao Provedor de Justiça que, doravante, os candidatos iriam receber informações adequadas a este respeito, e convidou o candidato para uma entrevista (**2003/2008/TS**). Por último, a **Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura** pediu desculpa ao queixoso 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**).

### 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

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.

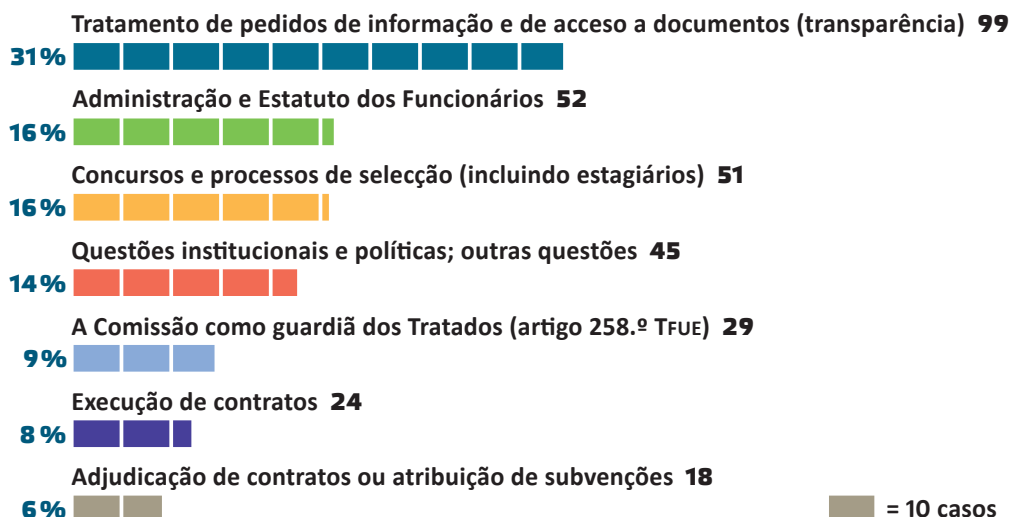
sejam diferentes. Os sumários de alguns casos seleccionados são publicados no sítio Web, nas 23 línguas oficiais da UE. Esses sumários reflectem a vasta gama de assuntos e de instituições, órgãos e organismos da União abrangida pelo total de 318 decisões finais de encerramento de inquéritos em 2009, 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 2009 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 guardiã dos Tratados;
- 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 guardiã dos Tratados. Assinale-se também que as categorias não são enumeradas pela mesma ordem em que aparecem na figura 3.11<sup>12</sup>.

<sup>12</sup>. Na figura 3.11 é apresentada informação sobre todos os inquéritos «encerrados» em 2009, com base no assunto. Em 2008, o gráfico foi calculado com base em todos os inquéritos abertos. Uma vez que a análise temática apresenta uma panorâmica das conclusões mais significativas de uma selecção de casos «encerrados» em 2009, considerou-se mais adequado calcular o gráfico na mesma base. 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 encerrados**

## ■ Transparência, acesso público e dados pessoais

Nesta secção são analisadas as decisões de 2009 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 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 10.º, n.º 3, do Tratado da União Europeia (ex-artigo 1.º do TUE) refere que as decisões na União devem ser «tomadas de forma tão aberta e tão próxima dos cidadãos quanto possível». Por outro lado, o artigo 15.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece que, a fim de promover a boa governação e assegurar a participação da sociedade civil, a actuação das instituições, órgãos e organismos da União pauta-se pelo maior respeito possível do princípio da abertura. O artigo 15.º, n.º 3, do TFUE (ex-artigo 255.º do Tratado CE) prevê ainda o direito de acesso aos documentos das instituições, órgãos e organismos da União, direito esse que se rege pelo Regulamento (CE) n.º 1049/2001<sup>13</sup>. Em 30 de Abril de 2008, a Comissão apresentou uma proposta<sup>14</sup> de alteração e substituição do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão. O debate sobre esta revisão legislativa continuou em 2009. No seguimento de inquéritos de iniciativa própria realizados pelo Provedor de Justiça em 1996 e 1999, muitas outras instituições e organismos da UE adoptaram também regulamentação em matéria de acesso a documentos.

O Regulamento n.º 1049/2001 oferece aos requerentes duas vias de recurso possíveis: podem contestar a recusa total ou parcial do acesso quer mediante a interposição de recurso judicial, nos

**Em 2009, o Provedor de Justiça concluiu inquéritos relativos a 19 queixas sobre a aplicação do Regulamento n.º 1049/2001, quinze das quais dirigidas contra a Comissão.**

termos do artigo 263.º do TFUE (ex-artigo 230.º do Tratado CE), quer mediante a apresentação de queixa ao Provedor de Justiça. Em 2009, o Provedor de Justiça concluiu inquéritos relativos a 19 queixas sobre a aplicação do Regulamento n.º 1049/2001, quinze das quais dirigidas contra a Comissão.

→→→ Duas queixas contra o Organismo de Luta Anti-Fraude (OLAF) (processos **723/2005/OV** e **790/2005/OV**) foram sujeitas a um inquérito conjunto. Diziam respeito a duas empresas belgas que eram alvo de um inquérito relativo à utilização de certificados falsos para importar bananas a preços preferenciais. A fim de esclarecer os factos e no intuito provável de preparar um recurso, as empresas solicitaram acesso a uma longa lista de documentos. O OLAF recusou o acesso à maioria

13. 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.

14. COM(2008) 229 final.

desse documentos com a justificação de que a sua publicação prejudicaria a protecção da investigação e os processos judiciais nos Estados-Membros. Após análise do processo, o Provedor de Justiça concluiu que o OLAF agira de forma incorrecta. Apresentou uma proposta de solução amigável, convidando o OLAF a reconsiderar a sua posição. O OLAF aceitou a solução amigável depois de ter consultado as autoridades judiciais competentes dos Estados-Membros em causa. <<<

No caso **1349/2008/GG**, um jornalista que dirigira uma série de perguntas ao OLAF e recebera uma resposta do porta-voz do OLAF queixava-se de que este porta-voz tencionava reencaminhar as suas respostas a diversos outros terceiros. No seu parecer, o OLAF afirmava que o porta-voz tinha agido em nome próprio e não na qualidade de porta-voz do OLAF. Uma vez que a pessoa em questão tinha, de facto, declarado que agia a título pessoal quando enviou a mensagem de correio electrónico ao queixoso, o Provedor de Justiça concluiu que a queixa não era abrangida pelo seu mandato e encerrou o caso.

Um ex-funcionário da Comissão, que apresentara uma queixa à Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) alegando que a Comissão tinha violado os seus direitos em matéria de protecção de dados, apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça contra a AEPD (caso **491/2008/PB**). O queixoso alegava que a AEPD não tinha respondido à sua correspondência e, mais concretamente, não lhe facultara acesso a alguns documentos. A AEPD pediu desculpa pelo atraso na resposta à correspondência. No que se refere à questão do acesso aos documentos, o Provedor de Justiça considerou que, à data da decisão que não cumpria as regras aplicáveis, a AEPD ainda não tinha instituído uma abordagem estruturada ao tratamento desse tipo de pedidos de acesso. Por conseguinte, o Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação complementar.

Em diversas queixas estavam em causa alegados atrasos. Nos casos **1190/2008/DK** e **1010/2008/DK**, o Provedor de Justiça identificou diversas insuficiências no tratamento dado pela Comissão aos pedidos de acesso dos queixosos<sup>15</sup>. Essas insuficiências verificaram-se em relação ao registo dos pedidos, ao cumprimento dos prazos aplicáveis e à apresentação de motivos para o alargamento dos prazos. Dado que se verificaram insuficiências semelhantes num caso anterior (**367/2006/PB**), em que o Provedor de Justiça formulou várias observações críticas (a que a Comissão reagiu de forma muito positiva), e como os factos relativos a estes dois casos eram anteriores às promessas que a Comissão fez ao Provedor de Justiça, não foram emitidas novas observações críticas. O caso **541/2008/VIK** também se referia a uma alegada decisão incorrecta de recusa de acesso a documentos. No decurso do inquérito, constatou-se que a informação que o queixoso procurava tinha sido publicada pelas autoridades nacionais competentes. O Provedor de Justiça identificou diversas insuficiências na conduta da Comissão, mas não formulou observações críticas, porque o queixoso não apresentara nenhuma alegação quanto a estes aspectos processuais.

No caso **1491/2008/(ID)(BU)CK**, um candidato que participara num concurso organizado pelo Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) alegava não ter recebido resposta a um pedido de acesso às perguntas e respostas da prova realizada. Passados vários meses e, pedindo desculpas pela demora da resposta, o Secretariado-Geral da Comissão recusou o pedido e admitiu que o pedido confirmativo tinha sido perdido ou mal arquivado. Este caso estava associado ao caso **1150/2008/(ID)(BU)CK**, apresentado pelo mesmo queixoso contra a EPSO. Neste último caso, o queixoso alegava que o EPSO não tinha transmitido o seu pedido confirmativo ao Secretariado-Geral da Comissão, de acordo com o artigo 15.º, n.º 1, do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa, tendo-se limitado a informar o queixoso de que este deveria dirigir o pedido confirmativo à Comissão. O EPSO admitiu que deveria ter transmitido o pedido confirmativo à Comissão, em virtude da prática instituída de ser esta instituição a tratar destes pedidos. O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar, incentivando o EPSO a tomar todas as medidas necessárias para afirmar a sua autonomia em matéria de processamento dos pedidos de acesso a documentos.

No caso **3085/2008/GG**, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter de imediato identificado a carta do queixoso como sendo um pedido de acesso. Além disso, a Comissão também não tratou de forma adequada o pedido confirmativo do queixoso. Embora, no que respeita à substância, a decisão da

15. Um exemplo que ilustra bem como os serviços continuam a ter dificuldades em cumprir as disposições do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 é o caso 2673/2009/MHZ que acabou por ser solucionado pela instituição.



Comissão de recusar o acesso estivesse correcta, o Provedor de Justiça formulou uma observação crítica pelo facto de a Comissão não ter apresentado um pedido de desculpas pelos erros processuais cometidos.

Também o caso **429/2007/PB** se referia a atrasos graves no tratamento de um pedido de acesso. O Provedor de Justiça formulou uma observação crítica a este respeito. No mesmo caso foi igualmente suscitada a questão das taxas a cobrar pelo tratamento de pedidos de acesso a documentos muito extensos e numerosos. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão não respeitara o disposto no artigo 10.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativamente à cobrança de taxas, tendo também emitido uma observação crítica a este respeito.

O Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria relativo aos pedidos de acesso dos cidadãos a documentos relacionados com processos por infracção dirigidos à Comissão (**OI/2/2009/MHZ**). Embora tenha encerrado o seu inquérito com a conclusão de inexistência de má administração, o Provedor de Justiça incentivou a Comissão a informar os cidadãos sobre a possibilidade de obterem acesso a esses documentos, bastando para o efeito dirigir um pedido à Comissão ou às autoridades do Estado-Membro visado, ou a ambas as entidades. Essa informação aos cidadãos também poderia referir o facto de os pedidos de acesso dirigidos às autoridades dos Estados-Membros estarem sujeitos ao direito nacional. O Provedor de Justiça acrescentou que a Comissão poderia incluir essa informação no seu excelente sítio Web sobre infracções, que é de fácil consulta para os cidadãos<sup>16</sup>.

Outros inquéritos do Provedor de Justiça visavam as excepções de acesso público previstas no Regulamento n.º 1049/2001. O caso **70/2008/TS** dizia respeito à excepção relativa ao risco de comprometer o processo de decisão e de expor os serviços a pressão externa indevida. O Provedor de Justiça considerou que os motivos invocados pela Comissão não eram válidos nem adequados, e encerrou o caso com observações críticas. O caso **488/2007/PB** dizia respeito à recusa de acesso do público com base na excepção relativa à protecção de interesses comerciais e das relações internacionais. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão não apresentou razões adequadas para recusar o acesso integral aos documentos. A Comissão respondeu que tinha consultado todos os Estados-Membros visados e que apenas um não concordara com a divulgação. Comprometeu-se a manter o Provedor de Justiça informado acerca da posição do Estado-Membro que se opunha à divulgação. Uma vez que o queixoso ficou satisfeito com a resposta, o Provedor de Justiça encerrou o caso. Emitiu, todavia, uma observação complementar, salientando que a Comissão não esclarecera questões importantes, designadamente se considerava que os documentos em questão tinham emanado dos Estados-Membros ou eram documentos elaborados pelos serviços da Comissão. O Provedor convidou a Comissão a esclarecer esta questão.

O caso **819/2007/PB** dizia respeito à recusa de acesso, por parte da Comissão, em resposta ao pedido apresentado pela Irlanda no âmbito de um processo perante o Tribunal de Justiça, com a justificação de que prejudicaria o processo judicial. Durante o inquérito, o Tribunal Geral emitiu um acórdão que se afigurava relevante para o assunto em questão. O Provedor de Justiça solicitou, por isso, à Comissão que revisse a sua decisão inicial à luz desse acórdão. A Comissão manteve a sua recusa, sem apresentar uma justificação válida. Por esse motivo, o Provedor de Justiça formulou uma observação crítica, referindo que a recusa da Comissão parecia dever-se ao facto de o acórdão ter sido objecto de recurso. O Provedor de Justiça concluiu que esse facto não pode justificar uma decisão de ignorar a interpretação legal prevista nesse acórdão.

### Acesso do público às informações

O Provedor de Justiça recebeu muitas queixas alegando o não fornecimento de informações. Muitos destes casos foram sujeitos a procedimentos simplificados e acelerados, o que permitiu encerrá-los rapidamente depois de a instituição em causa ter fornecido as informações solicitadas. Em dois casos, foi lançado um inquérito completo. No caso **1694/2007/(WP)BEH**, o queixoso alegava que a Comissão lhe dera respostas lacónicas e deliberadamente incorrectas a um pedido de informações sobre um determinado processo legislativo. Embora o Provedor de Justiça tenha considerado infundada a alegação de que a Comissão prestara informações deliberadamente incorrectas, concordou que as respostas dadas ao queixoso eram insuficientes. Uma vez que a Comissão forneceu as informações pertinentes

16. Relativamente ao acesso a documentos de um processo por infracção, ver também o caso 1059/2008/(WP)VL.

durante o inquérito, o Provedor de Justiça entendeu não ser mais necessária a sua intervenção. No caso **443/2009/VL**, o Serviço Europeu de Polícia (Europol) foi acusado de não ter respondido às cartas do queixoso, em que este alertava para o que considerava ser uma grave ameaça à segurança internacional. Além disso, não lhe comunicara os dados de contacto do gabinete de ligação da Alemanha na Europol. No seu parecer, a Europol explicou que as questões suscitadas pelo queixoso diziam respeito a problemas nacionais e que tinha transmitido as informações ao gabinete de ligação da Alemanha na Europol, localizado nas suas instalações em Haia. Face ao exposto, o Provedor de Justiça encerrou o caso.

### Protecção de dados

No caso **3486/2006/(GK)(ID)RT**, o queixoso solicitou à Comissão que lhe fornecesse dados relativos à situação profissional de uma funcionária daquela instituição. A Comissão recusou-se a divulgar a data da sua contratação, porque a funcionária em causa não autorizou a divulgação desses dados. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão não apresentara uma fundamentação adequada para a recusa e apresentou uma proposta de solução amigável, que a Comissão aceitou. Mas, entretanto, a funcionária visada havia apresentado uma queixa junto da AEPD contra a intenção da Comissão de divulgar a informação. Quando a AEPD confirmou que os dados em questão podiam ser revelados, a funcionária intentou uma acção junto do Tribunal Geral. Na pendência da acção, o Provedor de Justiça decidiu encerrar o seu inquérito. Dirigiu uma observação complementar à Comissão para que esta informasse o queixoso do desfecho da acção judicial.

O caso **672/2007/(WP)PB** dizia respeito a questões relacionadas com o tratamento de pedidos de acesso e com a aplicabilidade do Regulamento n.º 1049/2001 no tocante às regras de protecção de dados. O Provedor de Justiça considerou que o tratamento dado pela Comissão ao pedido do queixoso ficou marcado por atrasos significativos e injustificados, constituindo um exemplo de má administração. Emitiu, por isso, uma observação crítica. No que se refere à aplicabilidade do Regulamento n.º 1049/2001, o Provedor de Justiça remeteu para a jurisprudência posterior à apresentação da queixa, que a Comissão parece ter implicitamente reconhecido. Assim sendo, o Provedor considerou que as questões jurídicas suscitadas pelo queixoso já não eram motivo de controvérsia.

→→→ O caso **2346/2007/JMA** prendia-se com a recusa do EPSO em informar os candidatos aprovados sobre as classificações obtidas nas diferentes provas. O Provedor de Justiça entendeu que, ao recusar-se a comunicar os resultados, o EPSO havia desrespeitado o princípio fundamental da transparência consagrado no artigo 1.º do TUE (actual artigo 10.º, n.º 3 do TUE) e violado o disposto no artigo 22.º do Código Europeu de Boa Conduta Administrativa. Além disso, consultou a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD) a este respeito, que se manifestou no sentido de que os resultados das provas têm de ser considerados como dados pessoais a que os queixosos devem ter direito de acesso. Embora tendo inicialmente rejeitado a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça para que divulgasse os dados, o EPSO decidiu alterar a sua política, após consulta do Conselho de Administração, passando a facultar o acesso aos resultados das provas a todos os candidatos. ←←←

## ■ A Comissão como guardião dos Tratados

O Estado de direito é um princípio fundador da União Europeia, e uma das funções mais importantes da Comissão consiste em ser guardião dos Tratados<sup>17</sup>. O artigo 258.º do TFUE (ex-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 da União Europeia 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 227.º do TFUE (ex-artigo 194.º do Tratado CE). Outros procedimentos são aplicáveis em relação a questões específicas, como os auxílios estatais ilegais.

17. O artigo 17.º do TUE (ex-artigo 211.º do Tratado CE) estabelece que a Comissão «vela pela aplicação dos Tratados, bem como das medidas adoptadas pelas instituições por força destes».

**O Provedor de Justiça recebe e trata  
queixas contra a Comissão na sua qualidade  
de guardião dos Tratados.**

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas contra a Comissão na sua qualidade de guardião dos Tratados. 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 da União Europeia, para decidir se deve ou não dar início a um processo por infracção e recorrer ao Tribunal 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<sup>18</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 2002, em resposta a inquéritos e críticas expressas anteriormente pelo Provedor de Justiça em relação a estas questões. 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 dos Tratados. Em 2009, 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.

A questão da insuficiência da informação prestada aos queixosos é um problema recorrente. No caso **80/2009/BU**, embora a Comissão tenha inicialmente acusado a recepção da correspondência enviada por uma ONG ambiental checa, só quando já estava a decorrer o inquérito do Provedor de Justiça (ou seja, mais de um ano depois) é que informou o queixoso da sua intenção de não registar a correspondência como queixa, apresentando as justificações para a sua decisão. O Provedor de Justiça dirigiu uma observação complementar à Comissão, recomendando-lhe que informasse todos os queixosos cuja correspondência não seja registada especificamente como queixa, mas sim apenas a processos semelhantes em curso, acerca do tratamento dado à queixa registada. O caso **1890/2008/(CHM)BU** referia-se a uma queixa apresentada por três empresas, alegando que a Comissão não agira com a devida diligência ao enviar as suas cartas de pré-encerramento no âmbito de um processo por infracção contra Portugal e que, adicionalmente, não velara pela correcta comunicação da sua decisão de encerrar o caso. O Provedor de Justiça lembrou que, nos pontos 9 e 10 do Anexo à comunicação da Comissão, está previsto que a Comissão informará os queixosos das suas decisões finais respeitantes ao encerramento de queixas por infracção. A não comunicação aos queixosos constituiu um caso de má administração que levou o Provedor de Justiça a emitir uma observação crítica. O Provedor apresentou, igualmente, três observações complementares relativamente a aspectos processuais do tratamento dado pela Comissão às queixas por infracção.

Outro problema recorrente, já aludido neste relatório, diz respeito ao registo das queixas. A comunicação da Comissão prevê a obrigação de registo das denúncias recebidas no registo central (primeiro parágrafo do ponto 3 do Anexo à 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 quinze dias a contar da sua recepção. Na ausência de resposta no prazo de quinze dias úteis, a correspondência será registada automaticamente no registo central das denúncias». Esta obrigação clara tem estado na origem de numerosos problemas. A queixa **2884/2008/(WP)GG** foi apresentada por uma esteticista alemã que pretendia obter o reconhecimento das suas qualificações profissionais na Grécia.

**18.** 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.



Dado já estar em curso um processo por infracção contra a Grécia sobre casos de natureza análoga, a Comissão optou por acrescentar este novo caso ao processo existente. Informou depois a queixosa da sua intenção de encerrar o caso, dado que poderia apresentar o seu pedido às autoridades nacionais competentes. O Provedor de Justiça concluiu que a posição da Comissão era razoável e que tinha respondido devidamente à queixosa, informando-a da sua intenção de encerrar o caso. Contudo, a Comissão só registou a queixa mais de cinco meses após a sua recepção. Dado que este atraso não era objecto da queixa, o Provedor de Justiça formulou uma observação complementar, recomendando que a Comissão reavaliasse as suas práticas neste domínio. Os mesmos problemas surgiram no caso **1628/2008/TS**. Só depois de o Provedor de Justiça ter aberto o seu inquérito é que a Comissão registou a correspondência como denúncia e prestou ao queixoso as informações solicitadas. O Provedor de Justiça emitiu uma observação complementar, referindo que a Comissão deveria separar claramente o processo de identificação, registo de denúncias como queixas e envio de aviso de recepção ao autor da denúncia, do processo de decisão quanto ao tratamento de cada queixa.

Problemas semelhantes ao nível do registo e da informação sobre queixas foram identificados no caso **1174/2007/TN**, que dizia respeito a duas queixas, alegando que a Suécia não tinha transposto a legislação da União Europeia em matéria de livre circulação de pessoas. Só na sequência da proposta de solução amigável apresentada pelo Provedor de Justiça, a Comissão aceitou registar a segunda denúncia e informar o queixoso sobre o tratamento dado às duas queixas. Os mesmos problemas de registo verificaram-se no caso **1087/2009/JMA** relativo à recusa das autoridades italianas em registarem o apelido duplo do filho do queixoso. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão deveria ter registado a correspondência como uma queixa. Se a Comissão tivesse uma opinião diversa, deveria ter informado o queixoso dessa situação. O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar, solicitando que a Comissão informasse o queixoso do resultado das suas diligências junto das autoridades italianas.

O caso **3303/2008/ELB** relativo a uma alegada decisão errada da Comissão de não registar uma queixa por infracção contra a Bélgica, por este país não ter reconhecido o diploma de enfermagem francês da queixosa, foi encerrado com a conclusão de inexistência de má administração. O Provedor de Justiça concordou com a Comissão em como não se tratava de uma violação da legislação da União Europeia, dado que o reconhecimento dos diplomas para fins académicos é uma prerrogativa dos Estados-Membros e não existe nenhuma disposição do direito da União Europeia que trate especificamente desta matéria. O Provedor de Justiça encerrou também o caso **1440/2008/(WP)OV** com a conclusão de inexistência de má administração no que se refere à alegação feita por um cidadão espanhol de que a Comissão não lhe prestara informações sobre as vias de recurso contra as autoridades espanholas devido aos direitos aduaneiros cobrados por determinados produtos. A análise detalhada do Provedor de Justiça revelou que a Comissão respondera às perguntas do queixoso e lhe fornecera as informações pertinentes sobre os procedimentos aplicáveis. Além disso, manteve-o ao corrente dos debates do Comité do Código Aduaneiro sobre esta matéria.

Motivado pelas preocupações suscitadas por este e outros casos semelhantes, o Provedor de Justiça lançou em 2009 um inquérito de iniciativa própria relativo às práticas da Comissão no que se refere ao registo de correspondência e denúncias (**01/3/2009/MHZ**). Este inquérito ainda estava em curso no final do ano.

O Provedor de Justiça pode também analisar a substância das análises e conclusões da Comissão na sua investigação de queixas por infracção. Esta análise 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 da União Europeia é o Tribunal de Justiça. As discordâncias deste tipo são, porém, excepcionais. Na maior parte dos casos acima referidos, o Provedor de Justiça considerou que a posição da Comissão relativa à essência do caso era correcta<sup>19</sup>.

➔➔➔ No caso **2980/2008/GG**, um cidadão alemão alegava que a Comissão não dera o devido seguimento à sua queixa e que não garantira a correcta aplicação do Regulamento relativo aos direitos dos

19. Ver, por exemplo, o caso 822/2009/BU relativo à alegada violação de directivas ambientais por parte da República Checa e o caso 2036/2008/(CD)BEH relativo à alegada incompatibilidade da Lei das Pensões austríaca com as disposições do Tratado em matéria de liberdade de circulação.

passageiros dos transportes aéreos pelos Estados-Membros. O inquérito revelou que a Comissão dera activamente seguimento ao caso do queixoso e contactara as autoridades francesas responsáveis. O Provedor de Justiça considerou que a Direcção-Geral da Energia e dos Transportes da Comissão merecia um elogio pela abordagem activa que tinha adoptado e pelo apoio dado ao queixoso no presente caso. <<<

Também no caso **443/2008/JMA**, o queixoso alegava que a Comissão não tinha tratado correctamente a sua queixa contra Espanha e que a decisão de incluir a queixa num único processo horizontal em curso contra Espanha relativo ao tratamento de águas residuais urbanas era um erro. O Provedor de Justiça concluiu que, de acordo com a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia, a Comissão dispõe de uma ampla margem de manobra para decidir se queixas isoladas devem ou não ser agrupadas num único processo horizontal. Além disso, a Comissão informou correctamente o queixoso acerca das medidas que tomara. Em contrapartida, no caso **706/2007/(WP)BEH**, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não tinha tratado com a máxima brevidade e diligência possível a queixa por infracção apresentada pelo queixoso e concluiu que se tratava de um caso de má administração. A queixa, apresentada em 2005 por um cidadão austríaco, dirigia-se contra a Áustria por alegado incumprimento da legislação comunitária em matéria de qualidade do ar. O Provedor de Justiça considerou que, apesar de a matéria de facto ser suficientemente clara, a Comissão não adoptou nenhuma posição relativa à queixa até à data em que o queixoso se dirigiu ao Provedor de Justiça, em 2007.

→→→ O caso **791/2005/(IP)FOR** dizia respeito à decisão alegadamente injustificada de encerrar o processo por infracção contra a Itália relativo a um aterro situado em Malagrotta, próximo de Roma. O queixoso alegava que a decisão da Comissão de encerrar o caso não era justa, porque subsistiam várias irregularidades. O Provedor de Justiça concluiu que o prazo determinante para o cumprimento era 16 de Julho de 2009 e que não havia erro nem injustiça pelo facto de o aterro não cumprir ainda as normas aplicáveis quando a Comissão encerrou o processo por infracção. Contudo, face aos numerosos elementos de informação apresentados pelo queixoso, o Provedor de Justiça instou a Comissão a verificar, após a data-limite de Julho de 2009, se o aterro já cumpria efectivamente a directiva. Mais perto do final de 2009, a Comissão reabriu o processo por infracção. <<<

O caso **1532/2008/GG** referia-se à alegada condução incorrecta de um processo por infracção contra a Áustria. A Comissão abriu um inquérito na sequência de queixas recebidas de 27 iniciativas de cidadãos da Áustria, alegando que o aeroporto de Viena tinha sido alvo de sucessivas obras de ampliação, sem que tivesse sido realizada a avaliação de impacto ambiental (AIA) obrigatória. A Comissão acordou, posteriormente, com as autoridades austríacas que estas poderiam levar a cabo uma AIA retroactiva. No seu inquérito, o Provedor de Justiça identificou vários problemas relacionados com esta AIA retroactiva, incluindo um potencial conflito de interesses no seio das autoridades nacionais. Dado que a Comissão ainda não adoptou uma posição definitiva em relação a este caso, o Provedor de Justiça encerrou o inquérito, manifestando-se confiante de que a Comissão irá tomar em devida consideração as conclusões e preocupações do Provedor de Justiça ao adoptar a sua decisão final.

## ■ 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 insti-

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

tuições 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 poder. Além disso, verifica se as instituições cumpriram a sua obrigação de expor as suas razões e se estas são coerentes e razoáveis.

O Provedor de Justiça encerrou seis casos em que os queixosos alegavam parcialidade no trabalho dos comités de selecção devido a conflitos de interesses ou falta de imparcialidade de alguns dos

seus membros. No caso **3112/2007/MF** relativo a um concurso com vista à reabilitação de um parque nacional no Chade, o Provedor de Justiça considerou que as circunstâncias do caso poderiam suscitar dúvidas objectivas em relação à imparcialidade de um determinado membro da comissão de avaliação e que, ao contrário da opinião da Comissão, a declaração de imparcialidade do referido membro não era suficiente para esclarecer as dúvidas. O Provedor concluiu que a Comissão não tomou medidas suficientes para esclarecer as dúvidas e não demonstrou que as medidas tomadas eram as únicas ao seu dispor. No caso **2400/2006/JF**, uma empresa de consultadoria alegava que a sua proposta apresentada num concurso não tinha sido seleccionada por causa de instruções dadas pela delegação da Comissão num país terceiro. O inquérito do Provedor de Justiça não permitiu apurar quaisquer provas relacionadas com as alegadas instruções que sustentassem as alegações do queixoso.

No caso **491/2007/PB** relativo a um convite à apresentação de propostas publicado pela representação da Comissão em Berlim e, mais concretamente, relativo à imparcialidade do concurso e à transparência do processo, o Provedor de Justiça concluiu que o concurso continha requisitos indevidamente restritivos e que a Comissão não dera uma resposta adequada a um pedido de informações da queixosa. O Provedor de Justiça manifestou ainda preocupação quanto à falta de regras e práticas em matéria de conflitos de interesses respeitantes à participação de actuais ou antigos prestadores internos de serviços ou de outros produtos em concursos. Numa observação complementar, o Provedor convidou a Comissão a analisar a possibilidade de adoptar regras ou orientações pertinentes.

No caso **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK**, a queixosa começou por receber uma carta de adjudicação do contrato, tendo depois sido informada pela Comissão de que o concurso tinha sido anulado devido a irregularidades processuais e a uma eventual violação da confidencialidade e imparcialidade, assim como a uma eventual influência externa durante o processo de avaliação. O Provedor de Justiça emitiu um projecto de recomendação, instando a Comissão a fornecer uma justificação mais específica e adequada para a anulação do concurso. Depois de ter analisado o processo, o Provedor de Justiça confirmou que este continha provas que corroboravam a explicação apresentada pela Comissão em resposta ao seu projecto de recomendação. Encerrou, por isso, o caso com a justificação de que o projecto de recomendação tinha sido aplicado.

Num inquérito de iniciativa própria (**OI/4/2005/GG**), o Provedor de Justiça investigou de forma mais aprofundada a alegação apresentada por uma ONG alemã de que a Comissão a colocara deliberadamente numa posição desvantajosa e agira de forma fraudulenta quando rejeitou a sua candidatura à assinatura de um acordo-quadro de parceria. O Provedor de Justiça identificou exemplos graves de má administração neste caso. Para além das insuficiências já identificadas em inquéritos anteriores relacionados (casos 1702/2001/GG e 2862/2004/GG), concluiu que a Comissão ocultara deliberadamente a verdade, induzindo assim a ONG em erro. O tratamento dado pela Comissão à candidatura da ONG lesara gravemente a queixosa. Em resposta ao projecto de recomendação do Provedor de Justiça, a Comissão admitiu que deveria ter tratado a candidatura de forma mais diligente. Contudo, não apresentou as suas desculpas à queixosa, limitando-se a referir que os procedimentos aplicáveis tinham, entretanto, sido melhorados. O Provedor de Justiça considerou que o reconhecimento do erro, por parte da Comissão, não era suficiente para dar resposta às graves preocupações manifestadas no seu projecto de recomendação. No entanto, uma vez que o caso de má administração em causa tivera lugar há bastante tempo, e dado que um novo acordo-quadro de parceria se encontra agora em vigor, o Provedor encerrou o caso com uma observação crítica.

Por último, no caso **1192/2008/BU** contra o Parlamento Europeu, o queixoso manifestou a sua insatisfação com o resultado de um concurso relativo a obras de renovação no Gabinete de Informação do Parlamento em Malta. Contestava o rigor dos critérios de avaliação definidos. O Provedor de Justiça concluiu não existir má administração por parte do Parlamento e considerou as explicações fornecidas razoáveis. Invocou a jurisprudência pertinente, segundo a qual as instituições dispõem de um amplo poder de apreciação quanto aos elementos a ter em conta para a tomada de uma decisão de adjudicação de um contrato, e concluiu não existirem provas de que a instituição tenha cometido um erro manifesto de avaliação.

Um segundo grupo de queixas dizia respeito a alegados erros ou parcialidade na exclusão dos queixosos em concursos ou apresentações de propostas<sup>20</sup>. O caso **1928/2008/TS** referia-se à rejeição de uma candidatura a uma bolsa destinada a estudantes cipriotas turcos. A Comissão concordou que o comité de avaliação poderia ter dado explicações mais claras. O Provedor de Justiça concluiu que a decisão do comité de excluir a candidatura não estava de acordo com o correspondente convite à manifestação de interesse. Observou, no entanto, que a Comissão concordara que o queixoso seria elegível para o programa de bolsas de 2009-2010. O caso **2576/2008/(AF)GG** dizia respeito a alegados erros na exclusão da proposta da queixosa, por falta do documento oficial do IVA. O Provedor de Justiça analisou a candidatura e concluiu que a queixosa não conseguira comprovar que tinha apresentado o documento exigido. Não foi detectada qualquer má administração, mas o Provedor de Justiça formulou uma observação complementar para evitar que este tipo de problemas se repita no futuro.

No caso **3222/2005/IP**, o queixoso alegava que a decisão da Comissão de não seleccionar a sua proposta carecia de fundamento. O comité de avaliação procedera, por iniciativa própria, a um novo cálculo orçamental da proposta por, equivocadamente, ter considerado existirem nela erros aritméticos. Estas alterações injustificadas introduzidas levaram a que a proposta excedesse em 21 EUR o limite orçamental de 4 milhões EUR. O Provedor de Justiça concluiu que, no caso em apreço, um pedido de esclarecimentos teria proporcionado ao queixoso uma oportunidade para rectificar a sua proposta. O facto de não ter solicitado esclarecimentos traduziu-se num exemplo de má administração. A Comissão rejeitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça no sentido de tentar chegar a acordo com o queixoso quanto a uma compensação adequada pela perda de oportunidade. Uma vez que o queixoso comunicou a sua intenção de submeter a queixa ao tribunal, o Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

→→→ O caso **1537/2008/(TJ)GG** referia-se à recusa, pela Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (EACEA), de um pedido de subvenção apresentado por uma associação para a geminação de cidades, devido à falta de um documento importante. A queixosa identificou uma série de erros nos procedimentos e nas práticas da Agência. Em resposta ao inquérito do Provedor de Justiça, a Agência apresentou um pedido de desculpas à queixosa e anunciou ter tomado medidas para corrigir os problemas identificados. Aceitou também reavaliar o pedido, de acordo com os critérios de concessão pertinentes. No entanto, a proposta voltou a não ser considerada elegível para a subvenção. O Provedor de Justiça analisou o processo e concluiu que não existiam erros manifestos na avaliação. Formulou, no entanto, uma observação complementar no sentido de que, futuramente, a Agência deveria prestar informação mais circunstanciada sobre os resultados das suas avaliações aos candidatos que contestem a avaliação dos seus pedidos. ←←←

Dois casos serviram para esclarecer a diferença entre ilegalidade e má administração. No caso **1561/2008/RT**, o Provedor de Justiça considerou que as informações contidas no convite à apresentação de propostas não eram suficientemente exactas e completas para os proponentes que decidiram entregar as suas propostas por estafeta ou em mãos. O Provedor de Justiça apresentou uma proposta de solução amigável que a Comissão rejeitou, afirmando que as informações fornecidas cumpriam as disposições aplicáveis do Regulamento Financeiro. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica, recordando que o conceito de «má administração» é mais abrangente do que o de «ilegalidade». O facto de uma decisão ter sido adoptada sem infringir a lei não significa necessariamente que tenha sido adoptada em conformidade com os princípios da boa administração. O caso **271/2009/VL** foi apresentado por um funcionário do Centro Europeu do Consumidor na Alemanha. O seu contrato não fora renovado a tempo, porque a Comissão, que financia o Centro com uma subvenção, não concluíra atempadamente os procedimentos necessários para renovar a subvenção. O Provedor de Justiça concordou que a Comissão não tinha violado nenhuma obrigação legal. Contudo, o Provedor não estava convencido de que a Comissão tinha tratado o pedido de subvenção com a celeridade devida que lhe permitisse concluir que a Comissão tinha agido de acordo com as boas práticas administrativas. Uma vez que a Comissão concordou que os pedidos de subvenção devem, idealmente, ser tratados até ao final do ano que precede o ano a que dizem respeito, o Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

20. Ver também o caso 1414/2007/IP.

## ■ 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 concluir-se pela existência de má administração quando está em causa o incumprimento de obrigações decorrentes de contratos celebrados com instituições da UE.

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, órgão ou organismo da União 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 artigo 2.º, n.º 7, do seu Estatuto.

Com base no exame referido *supra*, o Provedor de Justiça encerrou vários inquéritos em 2009, concluindo pela inexistência de má administração ou considerando que não se justificava a prossecução do inquérito. Estes casos incluem diferendos relativos a atrasos no pagamento do saldo em dívida respeitante à execução de certos projectos<sup>21</sup>, a falta de pagamento de juros de mora devido a atrasos no pagamento a uma empresa<sup>22</sup>, diferendos sobre custos elegíveis e/ou montantes a recuperar ou a pagar na sequência de auditorias<sup>23</sup>, divergências quanto à falta de justificação para solicitar o despedimento de pessoas que trabalham para contratantes das instituições, e a violação do direito a ser ouvido<sup>24</sup>.

Contrariamente aos anos anteriores, o Provedor de Justiça não encerrou nenhum caso relativo a atrasos de pagamento. Ao que parece, a Comissão está a melhorar o seu sistema de pagamento ou está a esforçar-se por resolver os problemas antes de os contratantes apresentarem queixa ao Provedor de Justiça. Importa referir que, em 2009, o Provedor de Justiça abriu um inquérito para dar seguimento ao seu anterior inquérito de iniciativa própria (OI/5/2007/GG) relativo a atrasos nos pagamentos da Comissão. Este inquérito (OI/1/2009/GG) deverá revelar se foram efectivamente realizados progressos nesta matéria.

Um problema recorrente 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 programas financiados pela União Europeia. Por norma, 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 responsabilidade. O caso 2449/2007/VIK dizia respeito ao despedimento de um chefe de equipa depois de a Comissão ter manifestado o seu descontentamento com o trabalho dessa pessoa. Embora o Provedor de Justiça tenha chegado à conclusão de que não houve má administração no que se refere à substância, nomeadamente, a fundamentação fornecida pela Comissão, já no que se refere ao processo, concluiu que, ao não dar ao queixoso a possibilidade de responder às críticas, a Comissão não agiu em conformidade com o princípio da

21. Casos 177/2008/RT e 670/2009/(BU)RT contra a Comissão Europeia.

22. Caso 1264/2008/MF contra o Parlamento Europeu.

23. Casos 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV e 1462/2007/DK contra a Comissão.

24. Casos 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN e 582/2008/MF contra a Comissão.



boa administração. A contribuição do Provedor de Justiça para a consulta pública sobre a revisão do Regulamento Financeiro contém propostas concretas para resolver este tipo de problemas<sup>25</sup>.

O Provedor de Justiça gostaria de sublinhar que muitos dos casos que analisou em 2009 relativos a questões contratuais foram encerrados com a conclusão de inexistência de má administração.

**O Provedor de Justiça gostaria de sublinhar que muitos dos casos que analisou em 2009 relativos a questões contratuais foram encerrados com a conclusão de inexistência de má administração.**

Num caso em que o Provedor identificou uma eventual instância de má administração, a Comissão esforçou-se efectivamente por aceitar a sua proposta de solução amigável.

→→→ No caso **2119/2007/ELB**, a Comissão concluiu que certos custos de pessoal reclamados pela empresa queixosa não

podiam ser pagos, porque a empresa tinha recorrido à subcontratação, sem autorização prévia. A Comissão procedeu à recuperação do montante integral pago pelos três projectos, totalizando quase 500 000 EUR. O Provedor de Justiça salientou que a Comissão não respondera adequadamente a questões concretas que lhe foram colocadas quanto ao recurso à subcontratação. Observou ainda que o trabalho realizado pela queixosa foi considerado satisfatório pela Comissão. A Comissão aceitou avaliar o pedido da empresa de recorrer à subcontratação e declarou que, caso o considerasse justificado, e desde que a queixosa apresentasse os comprovativos das despesas com subcontratação, a Comissão poderia cancelar a ordem de cobrança. ←←←

Nos inquéritos seguintes, o Provedor de Justiça concluiu da inexistência de má administração<sup>26</sup>: no caso **2492/2008/VL**, o queixoso alegava que as regras de recrutamento da Comissão relativas à declaração de exclusividade e de disponibilidade, exigida aos peritos externos, violavam o direito básico ao emprego dos peritos. O Provedor de Justiça observou que a declaração de exclusividade e de disponibilidade limitava as possibilidades de os peritos principais se candidatarem a outros cargos. No entanto, dado que esses peritos desempenham um papel importante na adjudicação do contrato e na sua posterior execução, o objectivo almejado pela Comissão era legítimo. Além disso, o Provedor de Justiça observou que, na sequência das modificações introduzidas na declaração de exclusividade e de disponibilidade, os peritos principais têm a possibilidade de desempenhar as suas funções a tempo parcial. Podem, assim, trabalhar noutros projectos, desde que esses compromissos suplementares não sejam incompatíveis com as funções que desempenham no projecto em curso. No caso **183/2008/MF**, o Provedor de Justiça não detectou má administração na conduta da Comissão no que se refere a uma queixa sobre a alegada violação dos direitos de autor de uma empresa. No caso **1906/2007/VIK**, um cidadão americano alegava que o processo de avaliação criado pela Comissão para avaliar os projectos financiados por um programa da União Europeia para a promoção dos direitos humanos e da democracia em todo o mundo enfermava de vários problemas e deficiências. Após um inquérito rigoroso, o Provedor de Justiça chegou à conclusão de que não existia má administração da Comissão e de que não se justificavam mais inquéritos. Observou, designadamente, que o OLAF tinha, entretanto, analisado as alegações de fraude e má gestão feitas pelo queixoso.

## ■ Administração e Estatuto dos Funcionários

O Provedor de Justiça recebe todos os anos várias queixas relativas às actividades administrativas das instituições (52 inquéritos ou 16 % do número total de inquéritos encerrados em 2009). Estas 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, órgãos e organismos.

25. Esta contribuição está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça.

26. O mesmo aconteceu nos casos 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB, e 01/1/2008/(VIK)JMA, todos contra a Comissão.

**O Provedor de Justiça reconhece com agrado que, no domínio das queixas do pessoal, foram obtidos resultados positivos num número considerável de casos tratados em 2009, devido à atitude proactiva da administração.**

proactiva da administração<sup>27</sup>.

→→→ O Provedor de Justiça encerrou com sucesso uma queixa de um antigo agente relativa a ordens de cobrança injustas de montantes que a instituição lhe pagara indevidamente. A abordagem do Provedor de Justiça nesta matéria baseia-se na jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia<sup>28</sup> e em considerações

de justiça e razoabilidade. O facto de os pagamentos indevidos serem efectuados a funcionários ou a terceiros que têm menos conhecimento das regras e regulamentos da UE tem obviamente alguma influência nestes casos. No caso **1908/2007/JF**, contra a Comissão, esta instituição aceitou a proposta de solução amigável de anular a ordem de cobrança, reconhecendo que o reembolso deixaria a queixosa numa situação financeira muito precária. O Provedor de Justiça aplaudiu a Comissão por ter desistido da recuperação e por ter mostrado que pode ser sensível às situações pessoais difíceis. ←←←

A Comissão manifestou o mesmo espírito de serviço em dois outros casos. No caso **2991/2008/(WP)GG**, o queixoso era um antigo agente que requerera o subsídio por cessação de funções a que tinha direito. Passados dez meses, o subsídio ainda não tinha sido pago. A Comissão reconheceu que o atraso era da sua responsabilidade e concordou em pagar juros de mora no valor de 6 400 EUR. No caso **2248/2009/MF**, a queixosa apercebeu-se de que os abonos de família que lhe foram pagos eram muito reduzidos. Quando contactou a Comissão, não recebeu qualquer explicação. O Provedor de Justiça decidiu aplicar o procedimento acelerado e contactou o Serviço de Gestão e Liquidação dos Direitos Individuais (PMO). A Comissão respondeu de forma positiva e pagou 2 400 EUR referentes aos abonos em atraso. Além disso, prestou explicações cabais em resposta ao pedido de informações da queixosa.

Também outras instituições responderam de forma muito positiva às sugestões e recomendações do Provedor de Justiça neste domínio. O Parlamento Europeu concordou em rectificar os cálculos do subsídio de maternidade de uma das suas agentes na sequência de um inquérito aberto pelo Provedor de Justiça (caso **2123/2008/ELB**). A Agência Europeia para a Segurança da Aviação (AESA) aceitou corrigir o grau atribuído a um dos seus agentes<sup>29</sup>, na sequência de um projecto de recomendação do Provedor de Justiça (caso **3567/2006/JF**).

Em diversos outros casos, o Provedor de Justiça concluiu os seus inquéritos sem constatar a existência de má administração. Numa queixa dirigida contra o Comité Económico e Social Europeu (CESE) relativa a uma decisão alegadamente injustificada de não abrir um processo disciplinar contra um dos seus ex-funcionários (caso **1016/2008/JMA**), o Provedor de Justiça considerou não existirem motivos para prosseguir o inquérito, mas formulou uma observação crítica pelo facto de o Comité não ter respondido à correspondência enviada pelo queixoso. No caso **572/2008/OV**, o Provedor de Justiça confirmou a posição do Parlamento relativamente à supressão do subsídio de secretariado ao abrigo do novo Estatuto dos Funcionários. No caso **2791/2007/(BEH)KM**, o Provedor de Justiça confirmou a interpretação dada pela Comissão ao artigo 45.º, n.º 2, do Estatuto dos Funcionários e às regras comuns em matéria de formação linguística. No caso **1179/2008/JF** relativo a um queixoso que considerava injusta a data de despedimento que lhe havia sido comunicada, o Provedor de Justiça concordou com o argumento de que o pré-aviso de um mês dado ao queixoso não lhe permitira rescindir o contrato de arrendamento do seu apartamento a tempo de recuperar as rendas já adiantadas. O Provedor de Justiça emitiu uma observação complementar relativa a esta questão processual. Todavia, não susteve o pedido de indemnização do queixoso, uma vez que este permanecera no apartamento até ao final do contrato de arrendamento, não tendo, de facto, sofrido quaisquer danos. O Provedor de Justiça também confirmou a atitude da Comissão no caso **699/2007/(WP)BEH** relativo ao acesso ao ficheiro médico de um ex-funcionário, no caso **2518/2008/(NM)GG** relativo à discriminação com base na idade e ao tratamento inadequado

27. O caso 495/2009/ELB relativo à transferência de direitos de pensão do regime de pensões da União para um regime nacional constitui um bom exemplo disso.

28. Processo T-205/01 *Ronsse/Comissão*, [2002] Collect. SC II-1065.

29. No que se refere à classificação dos funcionários, ver também o caso 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

dado a uma candidatura a emprego, assim como no caso **2793/2007/WP** relativo à recusa de conceder cobertura do seguro de assistência na doença a uma agente contratada aposentada.

O Provedor de Justiça gostaria ainda de salientar duas queixas apresentadas por pessoas portadoras de deficiência. No caso **2631/2007/JMA**, uma funcionária da Comissão que se desloca numa cadeira de rodas alegou que a Comissão não proporcionava um acesso adequado ao edifício em que a queixosa trabalha. A Comissão explicou que lançara um concurso e que a assinatura do contrato-quadro estava prevista para o primeiro trimestre de 2009, devendo os trabalhos no edifício estar concluídos até Setembro de 2009. Apresentou também as suas desculpas à queixosa por quaisquer inconvenientes causados por esta situação. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão que lhe apresentasse, até 31 de Outubro de 2009, um relatório sobre os trabalhos em questão e que o informasse dos progressos realizados na prossecução do projecto de garantir o acesso das pessoas com deficiência aos edifícios da Comissão. O caso **2350/2007/RT** contra o Parlamento Europeu dizia respeito à alegada incapacidade de dar à queixosa a formação a que se candidatara e de garantir o adequado tratamento da queixosa durante o estágio. O Parlamento admitiu a existência de algumas falhas, mas salientou o empenho dos seus serviços em proporcionar à queixosa as mesmas oportunidades de formação do programa de estágios habitual. Em resposta a um projecto de recomendação, o Parlamento voltou a refutar as alegações da queixosa, mas apresentou um pedido de desculpas e explicou as medidas entretanto tomadas para corrigir as deficiências identificadas. Embora a queixosa não tenha aceite o pedido de desculpas do Parlamento, o Provedor de Justiça considerou que não se justificava a prossecução do inquérito, dada a atitude positiva do Parlamento para o futuro e também por ter apresentado um pedido de desculpas à queixosa. O Provedor de Justiça emitiu uma observação complementar, lembrando que o Parlamento e as demais instituições da União Europeia devem estar conscientes da necessidade de respeitar a dignidade das pessoas com deficiência.

O inquérito de iniciativa própria **OI/6/2007/MHZ** relativo à gestão dos recursos humanos nos institutos científicos do Centro Comum de Investigação da Comissão (CCI) estava relacionado com um anterior inquérito conjunto do Provedor de Justiça sobre queixas individuais relativas a concursos internos organizados com vista à classificação de agentes temporários como funcionários efectivos. O inquérito pretendia dar uma oportunidade à Comissão para explicar a sua gestão dos recursos humanos no CCI, incluindo a situação profissional dos agentes temporários. O Provedor de Justiça considerou satisfatória a exposição que a Comissão apresentou sobre a sua política de recursos humanos no CCI. No que se refere à situação dos agentes temporários, o Provedor de Justiça emitiu um projecto de recomendação para que a Comissão organizasse concursos internos. A Comissão rejeitou a recomendação, mas informou o Provedor de Justiça da sua iniciativa mais ampla de organizar concursos internos ao nível da UE-27. Explicou que os agentes temporários também poderiam participar nesses concursos, desde que cumprissem os critérios de admissibilidade. O Provedor de Justiça considerou que não se justificava prosseguir o inquérito e encerrou o caso.

O Provedor de Justiça gostaria de chamar a atenção para alguns casos em que a resposta negativa e a recusa de cooperação das instituições perante as suas conclusões foram particularmente decepcionantes. No caso **344/2007/BEH**, o Parlamento era acusado de não ter concluído de forma adequada um processo de avaliação de pessoal<sup>30</sup>, mais concretamente no que se refere à atribuição de pontos de mérito. Apesar de um acórdão do Tribunal da Função Pública que anula uma decisão praticamente idêntica adoptada pelo Parlamento em 2003, o Parlamento não reconsiderou a sua decisão de 2004. O Provedor de Justiça considerou que o Parlamento já tinha sido alertado para o caso de má administração identificado através do supracitado acórdão. Concluiu que um relatório especial ao Parlamento não surtiria efeitos práticos e encerrou o caso com uma observação crítica.

Outro caso referia-se a problemas no processo de avaliação enfrentados pelos funcionários que mudam de uma instituição para outra. No caso **2007/2008/ELB**, o queixoso afirmava que a política da Comissão de atribuir um número fixo de pontos de mérito aos funcionários transferidos de outras instituições, independentemente do seu desempenho na instituição de origem, limitava

---

30. No tocante à questão da avaliação dos funcionários, ver também o caso 3004/2007/BEH.



a sua mobilidade interinstitucional. A Comissão alterou as regras aplicáveis nestes casos, antes de o Provedor de Justiça ter concluído o seu inquérito.

A reacção da Comissão ao inquérito do Provedor de Justiça foi particularmente decepcionante no caso **01/7/2006/JF**. Este referia-se ao despedimento de uma agente local numa delegação, que se queixou ao Provedor de Justiça da forma «desumana e humilhante» como o gabinete a tinha despedido. Considerava que a Comissão lhe devia um pedido de desculpas. A Comissão limitou-se a lamentar as impressões e os sentimentos que o despedimento causara à queixosa, insistindo no facto de o gabinete ter seguido os procedimentos correctos. O Provedor de Justiça criticou a instituição por não ter apresentado um pedido de desculpas sincero, cabal e sentido à queixosa, o que considerou particularmente lamentável, já que era apenas isso que a queixosa pretendia.

## ■ Concursos e processos de selecção

Desde a criação do Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO), este tem sido alvo da maioria dos inquéritos do Provedor de Justiça relativos a concursos públicos e outros processos de selecção. 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.

Muitos dos problemas detectados nos concursos organizados pelo EPSO foram resolvidos por meio de procedimentos acelerados, em que o EPSO se manifestou aberto a encontrar soluções rápidas

**Muitos dos problemas detectados nos concursos organizados pelo EPSO foram resolvidos por meio de procedimentos acelerados, em que o EPSO se manifestou aberto a encontrar soluções rápidas e justas para os problemas. Esta é a prova de uma cultura de serviço e de uma vontade genuína de procurar melhorias.**

e justas para os problemas. Esta é a prova de uma cultura de serviço e de uma vontade genuína de procurar melhorias. Dos 15 inquéritos completos que o Provedor de Justiça fez ao EPSO, seis concluíram da inexistência de má administração, tendo o Provedor de Justiça apoiado a posição do EPSO. O Provedor de Justiça detectou má administração em três casos e encerrou o inquérito com uma observação crítica ou com uma crítica implícita. Em seis outros casos, a conclusão preliminar do Provedor de Justiça sugeria a exis-

tência de má administração, tendo o EPSO aceite as suas sugestões para resolver o problema. Estes números confirmam que o EPSO dispõe de margem de manobra para tentar resolver as queixas de candidatos insatisfeitos. Mesmo que se verifiquem algumas tensões na tentativa de conciliar, por um lado, a necessidade de assegurar a isenção dos comités de selecção, evitando que sejam sujeitos a interferências ou pressões indevidas e, por outro lado, a necessidade igualmente importante de assegurar a transparência e a responsabilidade nas suas actividades, o EPSO consegue resolver estes dois aspectos de forma adequada com abordagens baseadas numa cultura de serviço e de equidade. O Provedor de Justiça sente-se encorajado pelos resultados da sua cooperação com o EPSO e tenciona intensificá-la ainda mais, com vista a uma maior consolidação dos resultados positivos alcançados até à data. Muitos dos exemplos que se seguem ilustram a atitude positiva do EPSO.

Seis casos foram encerrados com a conclusão de inexistência de má administração, incluindo o caso **1245/2007/JF** relativo ao formulário de registo em linha do EPSO e às respostas dadas através do seu sítio Web. Três outros casos diziam respeito às decisões dos comités de selecção relativas à exclusão de candidatos por não possuírem as qualificações académicas (experiência profissional ou diplomas) necessárias para serem admitidos num determinado concurso. Nos casos **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** e **2116/2007/IP**, o Provedor de Justiça chamou a atenção para o amplo poder de apreciação de que gozam os comités de selecção quando avaliam as qualificações dos candidatos, comparativamente com o alcance limitado da análise do Provedor de Justiça, que apenas verifica se o comité cometeu algum erro manifesto na sua avaliação.

O caso **1943/2008/BB** referia-se a alegadas práticas injustas e discriminatórias na marcação das provas de admissão para um candidato em Malta. O Provedor de Justiça considerou que o EPSO tinha cumprido plenamente o disposto no anúncio de concurso e justificado a sua política com base na eficiência de custos e na proporcionalidade. Formulou, no entanto, uma observação complementar

no sentido de que, em futuros anúncios de concurso, o EPSO explique a sua política de forma clara aos candidatos. O caso **3035/2008/(MHZ)RT** também se referia a uma alegada discriminação, desta vez com base na língua. O queixoso alegava que os candidatos de língua materna inglesa, francesa ou alemã estavam em vantagem nas provas de admissão. O Provedor de Justiça concordou com o EPSO na medida em que, ao longo do concurso, os candidatos tinham de demonstrar os seus conhecimentos da sua língua principal e da sua segunda língua. Além disso, considerou que o termo «língua principal» se adapta melhor aos requisitos do Estatuto dos Funcionários do que «língua materna».

Como já foi referido, o EPSO revelou uma grande abertura no seguimento dado aos casos de má administração identificados pelo Provedor de Justiça e tentou efectivamente encontrar soluções. Graças a este espírito, conseguiu resolver ou aceitar, no todo ou em parte, as propostas de solução amigável nos seis casos seguintes. Os casos **2893/2008/WP** e **3024/2008/DK** foram apresentados por candidatos não admitidos às provas escritas de um concurso para médicos. Após tentativas infrutíferas de resolver o problema com os comités de selecção, os candidatos apresentaram queixa ao Provedor de Justiça. Em ambos os casos, o EPSO informou o Provedor de Justiça de que os comités de selecção tinham entretanto admitido os candidatos ao concurso. O caso **1135/2006/(GK)(ID)MF** dizia respeito a um diferendo sobre a exactidão das correcções efectuadas pelo júri de concurso e pelos seus avaliadores a uma tradução de grego para italiano. A queixosa alegava que o texto original grego apresentava uma qualidade insuficiente e continha erros. Alegava também que os membros do júri não falavam grego e que o júri não recorrera a um avaliador independente. O Provedor de Justiça solicitou ao EPSO que submetesse a prova da queixosa a uma terceira correcção a realizar por um novo avaliador. O EPSO aceitou a proposta do Provedor de Justiça.

→→→ O caso **2346/2007/JMA** respeitava à recusa do EPSO em transmitir aos candidatos aprovados as classificações obtidas nas diferentes provas (ver a secção «Protecção de dados» *supra*). Após ter consultado o Conselho de Administração, o EPSO decidiu alterar a sua política e facultar a todos os candidatos o acesso às classificações obtidas. ←←←

No caso **397/2009/CK**, o EPSO apresentou um pedido de desculpas ao queixoso pelo atraso no pagamento das despesas de viagem incorridas para participar num concurso e comprometeu-se a rever os procedimentos então aplicáveis a esses reembolsos. O Provedor de Justiça formulou uma observação complementar, convidando o EPSO a mantê-lo informado acerca do resultado da revisão dos referidos procedimentos. No caso **1566/2007/DK**, o EPSO aceitou a sugestão do Provedor de Justiça no sentido de explicar ao queixoso os motivos dos problemas técnicos ocorridos durante as provas de pré-selecção e de permitir a repetição das provas. O EPSO aceitou a proposta de solução amigável, mas o queixoso decidiu depois que já não estava interessado em repetir as provas.

O Provedor de Justiça criticou as práticas do EPSO em apenas três casos. O primeiro (caso **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) dizia respeito à alegada não marcação de uma entrevista antes da data prevista do parto da candidata. Embora não tenha sido possível encontrar uma solução totalmente satisfatória, o Provedor de Justiça reconheceu a abertura do EPSO para resolver o problema genérico. O segundo caso estava relacionado com o inquérito de iniciativa própria lançado em 2007 e encerrado em 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). O caso dizia respeito ao acesso de candidatos reprovados em testes informatizados às perguntas e às respostas dadas. 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>31</sup>, o Provedor de Justiça abriu o seu inquérito. Depois disso, foram apresentadas muitas outras queixas a este respeito<sup>32</sup>. O Provedor de Justiça não concordou com os argumentos do EPSO ligados às dificuldades administrativas e financeiras a que a concessão do dito acesso provavelmente daria azo, defendendo que tais dificuldades não poderiam prevalecer sobre o princípio da transparência, nem sobre os progressos que as instituições têm feito nesta matéria. O EPSO invocou também as regras de acesso aos documentos, assim como a jurisprudência pertinente relativa ao sigilo do trabalho dos comités de selecção e o princípio da igualdade de tratamento dos candidatos. Fazendo referência a um conjunto de acções que correm os seus termos nos tribunais e que

31. Caso 370/2007/MHZ.

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

impugnam esta recusa do EPSO, o Provedor de Justiça considerou não se justificar dar seguimento ao seu inquérito. Enquanto o Tribunal de Justiça da União Europeia não se pronuncia sobre a divulgação das perguntas dos testes efectuados por computador, o Provedor de Justiça recordou as observações críticas emitidas nos seus inquéritos anteriores sobre queixas individuais. O Provedor de Justiça formulou também uma observação crítica no caso **99/2008/VIK** sobre o conteúdo errado de uma pergunta de raciocínio verbal, argumentando que a formulação da resposta que o EPSO considerava correcta deixava margem para dúvidas, o que constituía um exemplo de má administração.

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, 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.

→→→ Tal verificou-se, uma vez mais, em relação à queixa **2003/2008/TS** dirigida contra a Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (ERCEA), alegando que a agência não tinha dado uma resposta adequada aos repetidos pedidos apresentados a respeito de candidaturas a emprego. Na sequência do inquérito do Provedor de Justiça, a ERCEA decidiu levar em conta as candidaturas apresentadas por candidatos com o mesmo perfil do queixoso. A ERCEA também convidou o queixoso para uma entrevista. Além disso, reconheceu que, na sua decisão inicial de excluir o candidato, não lhe tinha fornecido informações claras e compreensíveis sobre as vias de recurso possíveis. Assegurou ao Provedor de Justiça que, doravante, os candidatos iriam receber informações adequadas a este respeito. ←←←

→→→ A Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação apresentou um pedido de desculpas, juntamente com explicações adicionais a um candidato não aprovado. Manifestou também a intenção de identificar medidas adicionais para melhorar o conhecimento das normas administrativas aplicáveis por parte dos respectivos funcionários (caso **1562/2008/BB**). ←←←

O Provedor de Justiça conduziu dois inquéritos motivados por queixas contra o Conselho da UE (casos **296/2008/RT** e **945/2008/(DK)RT**) relativas à alegada rejeição ilícita de candidaturas a concursos gerais e a atrasos injustificados na resposta dada a um pedido de revisão da candidatura. O problema referido em ambas as queixas prendia-se com o nível e a equivalência de um determinado diploma francês. O Provedor de Justiça considerou que o comité de selecção, que contactara a Representação Permanente da República Francesa junto da UE para confirmar o nível do diploma em questão, não excedeu o seu poder de apreciação ao avaliar se o queixoso reunia as condições para ser admitido ao concurso. Considerou também que não se justificava a prossecução do inquérito relativamente aos alegados atrasos na resposta ao queixoso.

O Provedor de Justiça encerrou três inquéritos a queixas dirigidas contra o Parlamento Europeu. No caso **502/2008/VIK**, o queixoso alegava a violação das regras internas da instituição num processo de recrutamento. O Provedor de Justiça considerou que o Parlamento agira correctamente. O caso **3348/2008/GG** dizia respeito à alegada falta de informação formal e atempada sobre uma decisão de recrutamento. O Provedor de Justiça concluiu, uma vez mais, da inexistência de má administração. Por último, o caso **2909/2007/JMA** referia-se à recusa do Parlamento em aceitar candidaturas apresentadas em formulários de candidatura descarregados da Internet ou fotocopiados do Jornal Oficial. O Provedor de Justiça não aceitou o argumento do Parlamento de que a verificação das fotocópias ou dos formulários descarregados implicaria uma sobrecarga adicional de trabalho para os seus serviços. Acolheu com satisfação o anúncio do Parlamento de que iria adoptar práticas mais flexíveis a este nível, sublinhando que, no passado, o Parlamento fora, com efeito, mais flexível a este respeito e salientou a flexibilidade demonstrada pelo EPSO nos concursos que organiza.

O Provedor de Justiça encerrou também dois casos de selecção de pessoal relativos à Comissão. O caso **2851/2008/TN** dizia respeito ao tratamento incorrecto de um pedido de reembolso das despesas de viagem de um candidato. O Provedor de Justiça encerrou o caso com observações críticas, porque a Comissão não explicou devidamente as razões do atraso de vários meses no pagamento dessas despesas. Emitiu também uma observação complementar, sugerindo à Comissão que esclarecesse os candidatos sobre os documentos comprovativos necessários para obter o reembolso. O caso **224/2005/ELB** foi apresentado por uma candidata reprovada nos testes de selecção organizados pela

Comissão. Dois outros candidatos que participaram no mesmo processo de selecção intentaram uma acção junto do Tribunal Geral, que concluiu que as provas orais estavam viciadas. Quando se dirigiu ao Provedor de Justiça, a queixosa defendeu que a Comissão deveria tratar o seu caso de uma forma coerente com o acórdão do Tribunal. O Provedor de Justiça propôs à Comissão que compensasse a queixosa pela oportunidade perdida. A Comissão insistiu que o único efeito decorrente dos processos judiciais relativos aos dois outros candidatos foi a anulação das decisões individuais que lhes diziam respeito. Após novos contactos estabelecidos pelo Provedor de Justiça, a Comissão explicou que a queixosa já tinha sido compensada pela perda de oportunidade de recrutamento pela Comissão no âmbito de outro processo de selecção. Não podia, pois, compensá-la duas vezes pela mesma perda. Embora concordando com esta justificação, o Provedor de Justiça salientou que a Comissão deveria ter apresentado um pedido de desculpas à queixosa, juntamente com uma explicação detalhada das razões que a levaram a considerar, no seu caso específico, que não se justificava uma compensação adicional. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

## ■ 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. Os casos encerrados serão

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

apresentados em quatro categorias. As primeiras três referem-se às actividades da Comissão ao nível (i) da iniciativa legislativa, (ii) do direito da concorrência e (iii) das suas actividades administrativas. Na quarta categoria descrevem-se os casos relativos a outras instituições, órgãos e organismos.

O caso **1102/2008/(SL)OV** referia-se à alegada falta de rectificação de um erro administrativo contido num regulamento. A queixosa era uma empresa belga exportadora de uma determinada categoria de resíduos. Protestava contra um erro no Regulamento (CE) n.º 1013/2006 que proibia indevidamente a exportação de determinadas categorias de resíduos para a Malásia. A Comissão admitiu o erro, mas demorou muito tempo a corrigi-lo. Apresentou um pedido de desculpas pelo erro e pela demora e prometeu procurar outras formas mais expeditas de corrigir este tipo de erros administrativos no futuro. O caso **3594/2006/PB** referia-se a um alegado acto de má administração da Comissão na resposta dada à correspondência enviada pelo queixoso sobre alegados defeitos técnicos detectados nas válvulas colocadas no mercado da UE/do EEE por um fabricante de válvulas de um país terceiro. O Provedor de Justiça – que, por motivos óbvios, não tem condições para avaliar as conclusões técnicas nestes casos – considerou que a Comissão poderia ter dado uma resposta melhor ao queixoso no que se refere aos resultados dos testes que este lhe tinha submetido. Incentivou a Comissão a informar o queixoso sobre os motivos que a levaram, aparentemente, a considerar os resultados dos testes como sendo irrelevantes. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão tratou estas questões convenientemente na sua subsequente resposta ao queixoso. O caso **1289/2008/MHZ** dizia respeito à classificação das substâncias que contêm níquel e aos contactos com a indústria a este respeito. Durante o inquérito do Provedor de Justiça, alguns dos membros da associação queixosa interpretaram acções nos tribunais ingleses e europeus relativamente à classificação das substâncias que contêm níquel e à fundamentação da Comissão. Consequentemente, e nos termos do artigo 195.º do Tratado CE (actual artigo 228.º do TFUE) e do artigo 2.º, n.º 7, do seu Estatuto, o Provedor de Justiça arquivou as conclusões dos seus inquéritos. No que se refere aos «aspectos processuais» do caso, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão tinha prestado explicações satisfatórias para todos os aspectos, excepto no que se refere ao facto de ter distribuído, sem a autorização do queixoso, um documento que este lhe tinha confiado. O Provedor de Justiça considerou a actuação da Comissão injusta e emitiu uma observação crítica. O caso **406/2008/(WP)VIK** referia-se à alegada falha da Comissão em consultar a sociedade civil e em respeitar o prazo para a publicação do seu quinto relatório sobre cidadania europeia. O Provedor de Justiça observou que a Comissão não tinha qualquer obrigação legal de consultar a sociedade civil antes de publicar os seus relatórios sobre a cidadania europeia. Salientou, no entanto, que

a consulta das partes interessadas antes da publicação dos relatórios em questão constituiria claramente uma boa prática administrativa. Durante o inquérito, a Comissão comprometeu-se a realizar esse tipo de consultas no futuro. O caso **97/2008/(BEH)JF** referia-se a alegados erros cometidos pela Comissão na condução dos trabalhos de um comité de comitologia. O Provedor de Justiça concluiu que os elementos de prova de que dispôs eram suficientes para certificar que as reuniões do comité em questão foram conduzidas em conformidade com as normas processuais aplicáveis e os princípios gerais de boa administração. Não obstante, salientou que, se a queixosa desejasse apresentar sugestões para alterações ao sistema de comitologia, podia ponderar a possibilidade de apresentar uma petição ao Parlamento Europeu sobre a matéria. O caso **1520/2008/RT** referia-se ao alegado incumprimento, por parte da Comissão, do Regulamento relativo ao registo, avaliação, autorização e restrição de substâncias químicas (o Regulamento REACH) e à alegada utilização indevida de fundos comunitários. O queixoso contactou a Comissão em nome de mais 140 associações europeias activas no domínio da protecção dos animais. Exigia a proibição dos ensaios em animais e a introdução de métodos de ensaio alternativos, em conformidade com o disposto no Regulamento REACH. Segundo a Comissão, os novos métodos propostos pelo queixoso ainda não estavam suficientemente desenvolvidos para poderem ser usados para efeitos regulamentares ao abrigo do Regulamento REACH. Depois de uma análise exaustiva da documentação apresentada por ambas as partes, o Provedor de Justiça concluiu que o queixoso não conseguira demonstrar que as conclusões da Comissão relativas aos novos métodos não se baseavam em pareceres científicos independentes e de excelência ou que estavam viciados por um erro manifesto de avaliação. Como tal, concluiu pela inexistência de má administração.

O Provedor de Justiça analisou diversos casos relacionados com as actividades da Comissão no domínio do direito da concorrência. O caso **2015/2008/GG** dizia respeito a uma alegada decisão incorrecta de não abrir um processo de investigação na sequência de uma denúncia relativa a práticas anticoncorrenciais de fabricantes de tijolos nos Países Baixos. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão tinha actuado nos limites do seu poder discricionário quando decidiu não prosseguir o inquérito. Tendo examinado as alegações do queixoso, o Provedor de Justiça não encontrou provas suficientes para corroborá-las, da mesma maneira que não detectou nenhum erro manifesto de avaliação. O caso **1142/2008/(BEH)KM** também se referia a uma alegada decisão incorrecta de não abrir uma investigação em matéria de concorrência contra duas empresas. No seu parecer, a Comissão argumentou, essencialmente, que (i) a conduta da empresa de serviços públicos em questão não tinha efeitos sobre o comércio transfronteiriço e que, (ii) no respeitante à conduta da outra empresa, a Comissão tinha o poder discricionário de dar prioridade a outras opções para trabalhar no sentido de aumentar a concorrência no mercado energético nacional em causa, em detrimento daquelas propostas pelo queixoso. O Provedor de Justiça considerou que a posição da Comissão relativamente à conduta da empresa de serviços públicos era correcta. Considerou, de igual modo, legítimo o argumento da Comissão de que a decisão quanto à eventual abertura não de uma investigação com base numa queixa em matéria de concorrência era da sua competência. Concluiu, portanto, que a Comissão agiu dentro dos limites dos poderes discricionários que lhe assistem ao decidir não dar início a uma investigação relativamente à outra empresa.

O caso **2967/2008/FOR** referia-se à alegada divulgação indevida de informações altamente sensíveis durante uma investigação de alegados auxílios estatais ilegais concedidas a uma empresa no contexto de um acordo relativo a taxas aeroportuárias entre a empresa e o operador aeroportuário controlado pelo Estado. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão publicou, no Jornal Oficial da União Europeia, pormenores exactos de determinados descontos concedidos pelo aeroporto à empresa, apesar do compromisso por escrito assumido perante as autoridades nacionais de que não o faria. O Provedor concluiu que a divulgação da informação foi um erro e que esse erro constituiu um caso de má administração. Dado que a Comissão reconheceu, ainda antes da abertura do inquérito do Provedor de Justiça, que cometera um erro e já apresentara um pedido de desculpas, o Provedor de Justiça não considerou necessário fazer uma observação crítica. O Provedor congratulou-se com as novas medidas adoptadas pela Comissão com vista a garantir que este tipo de erros não se repita. No caso **1342/2007/FOR** (ver também a secção 3.3), a Comissão foi, uma vez mais, acusada de ter divulgado indevidamente informações altamente sensíveis no contexto de um processo de fusão. O Provedor de Justiça considerou



que tinha, de facto, ocorrido uma violação grave da confidencialidade. Referiu, no entanto, não ser possível presumir que a Comissão estivesse na origem da fuga, uma vez que, na altura da ocorrência, as duas empresas envolvidas e o Departamento nacional de Transportes também tinham em seu poder cópias do documento em questão. Além do mais, o Provedor de Justiça concluiu que a Comissão investigou, dentro dos limites dos seus poderes, a alegação da queixosa segundo a qual a outra empresa seria a fonte da fuga da informação transmitida à imprensa. Concluiu, por isso, pela inexistência de má administração no que diz respeito a este aspecto da alegação. O Provedor de Justiça constatou, porém, que a declaração de confidencialidade usada pela Comissão não era totalmente adequada e formulou uma observação crítica a este respeito. Elogiou o facto de a Comissão ter subsequentemente alterado a sua Declaração de Confidencialidade, por forma a corrigir o erro. O caso **1935/2008/FOR** referia-se a alegados erros processuais num processo de concorrência (ver também a secção 3.3). A queixosa alegava que a Comissão não tinha elaborado acta de uma reunião, apesar de a reunião estar directamente relacionada com o objecto da investigação da Comissão sobre práticas anticoncorrenciais. O Provedor de Justiça concluiu que a reunião estava efectivamente relacionada com o objecto da investigação da Comissão e constatou que a Comissão não procedera ao devido registo dessa mesma reunião. O Provedor de Justiça concluiu que se tratava de um caso de má administração. Não considerou existir má administração relativamente à segunda alegação, em que a queixosa acusava a Comissão de ter incitado a celebração de um acordo de troca de informações que, em seu entender, dera acesso indevido a informações contidas no ficheiro de investigação da Comissão. O Provedor de Justiça considerou, no entanto, que a Comissão tinha falhado ao não ter tomado devida nota de uma conversa telefónica, na qual o acordo de troca de informações foi debatido. Recomendou, por isso, numa observação complementar, que, no futuro, fosse devidamente registado o conteúdo de reuniões ou conversas telefónicas com partes terceiras respeitantes a questões processuais importantes.

No caso **1341/2008/MHZ** relativo à aceitação de presentes e cortesias por funcionários públicos, a Comissão reconheceu que teria sido preferível se não tivesse autorizado 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 essa situação poderia ter dado azo a um conflito de interesses.

Outros casos que envolveram a Comissão referiam-se à colocação de uma ONG na lista negra<sup>33</sup>, ao fornecimento de comida vegetariana na cantina de uma escola europeia<sup>34</sup>, e ao alegado encerramento indevido de uma base de dados europeia<sup>35</sup>. Em 2009, o Provedor de Justiça analisou também a questão da utilização de alfabetos diferentes nas publicações do Serviço de Publicações da UE<sup>36</sup>.

Investigou ainda o caso **107/2009/(JD)OV** contra o Conselho da UE relativo à alegada falta de informação aos cidadãos acerca das novas obrigações de visto para a entrada na Suíça. Uma vez que, na sua primeira alegação, o queixoso questionava, com efeito, se a data escolhida na decisão do Conselho seria adequada, o Provedor de Justiça concordou com o Conselho em como a alegação se referia ao fundamento da decisão, não recaindo, por conseguinte, no âmbito do seu mandato. No que diz respeito à alegada falha de informar devidamente as pessoas, o Provedor de Justiça considerou que importaria apenas analisar se o Conselho tinha, de facto, o dever de informar no caso de as informações prestadas pelas autoridades suíças e britânicas serem insuficientes. Ao que parece, as autoridades suíças tinham facultado informações suficientes às companhias aéreas em questão. O Provedor de Justiça concluiu, portanto, pela inexistência de má administração.

O caso **244/2006/JMA** contra o Banco Europeu de Investimento (BEI) referia-se à análise, por parte do Banco, da avaliação de impacto ambiental (AIA) de um projecto ferroviário de alta velocidade que ligará Madrid à fronteira francesa, passando por Barcelona. Na sequência de uma análise aprofundada do documento da AIA, o BEI concluiu que esta fora correctamente efectuada. O facto de terem sido considerados traçados alternativos pelas autoridades nacionais responsáveis fez parte desta avaliação. Após inspecção do ficheiro, o Provedor de Justiça não encontrou qualquer documento comprovativo

33. Caso 01/3/2007/GG.

34. Caso 2530/2008/TS.

35. Casos 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP e 472/2008/IP.

36. Caso 2060/2008/VIK.

da referida análise. Apresentou, por isso, um projecto de recomendação. Na sua resposta, o BEI referiu que instruíra os seus serviços no sentido de apresentarem uma nota, a incluir no dossiê, sobre o estado actual do projecto. O Provedor de Justiça concluiu que a nota a incluir no dossiê se referia especificamente a uma «análise das alternativas». Em seu entender, esta afirmação confirmou expressamente que o BEI verificara que a AIA considerara opções alternativas. No entanto, não referia expressamente que o BEI verificara se a AIA incluía os motivos da decisão das autoridades nacionais. Como o BEI ainda tinha a opção de confirmar expressamente, antes do desembolso, que a AIA continha de facto os motivos da decisão das autoridades nacionais relativamente ao traçado seleccionado, o Provedor de Justiça formulou uma observação complementar, sugerindo que o BEI considerasse a possibilidade de fazer um registo da sua avaliação das AIA de forma mais sistemática, através da utilização de uma lista abrangente de verificação das condições a respeitar por uma AIA.

A queixa **310/2009/ELB** dirigia-se contra o Parlamento Europeu, alegando que esta instituição tinha recusado indevidamente a autorização de utilização das suas instalações a uma associação, com base em disposições que impedem a realização de seminários nas instalações do Parlamento se forem cobradas taxas de inscrição. O Provedor de Justiça salientou que o acesso às instalações do Parlamento se inscreve no poder de organização interna da instituição e concluiu que não existia má administração a este nível. Não obstante, emitiu uma observação crítica pelo facto de a instituição não ter facultado ao queixoso informações sobre as vias de recurso da sua decisão.

O Provedor de Justiça investigou também dois casos respeitantes ao OLAF. O caso **2930/2008/JMA** relativo à alegada condução incorrecta de uma investigação foi encerrado porque, no decurso do seu inquérito, o Provedor de Justiça tomou conhecimento de que o Tribunal Económico e Administrativo Regional de Espanha tinha proferido uma sentença numa acção interposta pelo queixoso contra a decisão das autoridades aduaneiras espanholas. O Provedor de Justiça concluiu que as alegações do queixoso na acção interposta junto do tribunal espanhol eram idênticas às que formulou na sua queixa. À luz do acórdão do tribunal espanhol e com base no artigo 195.º do Tratado CE (actual artigo 228.º do TFUE) e no artigo 2.º, n.º 7, do seu Estatuto, o Provedor de Justiça decidiu encerrar o caso. O caso **1748/2006/JMA** referia-se a um queixoso, que trabalhara para diversas empresas em vários projectos financiados pela União Europeia, e que teve conhecimento de que um dos seus antigos empregadores recebera uma carta do OLAF, na qual era acusado de ter cometido irregularidades graves e instado a fornecer informação sobre a matéria em causa. O queixoso dirigiu-se várias vezes por escrito ao OLAF. Considerando insatisfatória a resposta do OLAF, apresentou queixa ao Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça observou que, para realizar inquéritos com eficácia, o OLAF pode solicitar informações a terceiros. Considerou, no entanto, que o OLAF não tinha respeitado os princípios da equidade e da proporcionalidade, nem o princípio da presunção da inocência. Dirigiu, por isso, uma observação crítica ao OLAF. Além disso, o Provedor de Justiça formulou outras observações críticas e uma observação complementar em relação a vários aspectos da investigação e conduta do OLAF.

## 3.6 Queixas transferidas e aconselhamento

Em perto de 80 % dos casos tratados em 2009, o Provedor de Justiça pôde ajudar o queixoso, abrindo um inquérito sobre o caso, transferindo-o para um organismo competente ou indicando-

**As queixas que não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça geralmente dizem respeito a alegadas violações do direito da União Europeia pelos Estados-Membros. Muitos desses casos poderão ser tratados mais adequadamente por um provedor nacional ou regional pertencente à Rede Europeia de Provedores de Justiça.**

lhe a quem podia recorrer. As queixas que não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça geralmente dizem respeito a alegadas violações do direito da União Europeia pelos Estados-Membros. Muitos desses casos poderão ser tratados mais adequadamente por um provedor nacional ou regional pertencente à Rede Europeia de Provedores de Justiça. A Comissão das Petições do Parlamento Europeu participa também activamente na rede, na qualidade de membro de pleno direito. Um dos objectivos desta

rede consiste em facilitar a rápida transferência de queixas para os provedores nacionais ou regionais competentes ou para organismos semelhantes (ver secção 4.2 *infra*).

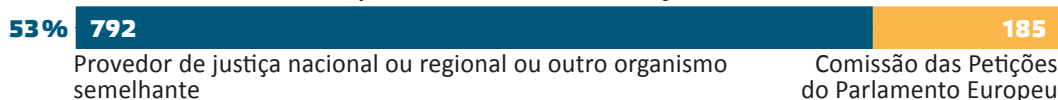
No total, 55 % (1 704) das queixas processadas pelo Provedor de Justiça Europeu em 2009 foram consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça (727 dos casos eram abrangidos pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu). Como pode ver-se na figura 3.12, em 977 casos a queixa foi transferida<sup>37</sup> para um membro da Rede ou o queixoso foi aconselhado a contactar um membro da Rede (792 foram transferidas para um provedor de justiça nacional ou regional, ao passo que 185 foram transferidas para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu).

Em alguns casos, o Provedor de Justiça considera adequado transferir a queixa para a Comissão Europeia 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 2009, 222 queixas foram transferidas para a Comissão Europeia<sup>38</sup>, ao passo que 824 casos foram transferidos para outras instituições e organismos, incluindo o SOLVIT e provedores de justiça ou organismos especializados de tratamento de queixas dos Estados-Membros.

Em 67 % de todos os casos examinados em 2009, foi prestado aconselhamento ou o caso foi transferido. O resto do presente capítulo contém exemplos de tais casos.

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

#### Um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça



#### Outras instituições e organismos



#### Comissão Europeia



NOTA 1 Os números incluem 215 queixas registadas perto do final de 2008 que foram processadas em 2009 e excluem 94 queixas registadas perto do final de 2009 que estavam ainda a ser processadas no fim do ano, para determinar o tipo de acção a tomar.

NOTA 2 Em alguns casos, foi prestado mais do que um tipo de aconselhamento ao queixoso. As percentagens apresentadas totalizam, por isso, mais de 100 %.

### O papel dos membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça

Um cidadão romeno, que tinha comprado uma carrinha na Áustria para utilizar na Roménia, alegou que as taxas nacionais de registo cobradas pelo Governo romeno eram desproporcionadamente elevadas. Queixou-se também do facto de a sua propriedade estar sujeita ao poder corrupto e arbitrário de um presidente de câmara. O queixoso alegava ainda que a UE «tolerava» a conduta corrupta do Governo romeno.

No que se refere às alegações relativas às práticas do Governo e das autoridades públicas na Roménia, o Provedor de Justiça aconselhou o queixoso a considerar a possibilidade de contactar o Provedor de Justiça romeno. Relativamente à alegada falta de acção da UE, o provedor de Justiça aconselhou o queixoso a dirigir-se à Comissão Europeia caso pretendesse queixar-se de uma eventual infracção ao direito da União Europeia. O queixoso foi

37. As queixas só são transferidas com o consentimento prévio do queixoso e na condição de terem fundamento aparente.

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



ainda aconselhado a consultar as informações disponíveis no sítio Web da Comissão acerca da tributação automóvel na Roménia.

2326/2009/CH ■

O marido da queixosa sofre de várias deficiências. Uma licença especial permite-lhe estacionar a sua viatura em certos lugares onde o estacionamento normalmente é proibido. Essa licença é válida em vários estados federados da Alemanha. De acordo com a queixosa, de nacionalidade alemã, a licença também é reconhecida na Bélgica e no Luxemburgo, tendo igualmente sido aceite em Veere, uma cidade neerlandesa perto de Middelburg. No entanto, em Middelburg, a queixosa e o seu marido tiveram de pagar uma multa de estacionamento superior a 50 EUR. Além disso, o município de Middelburg parece insistir que as queixas têm de ser apresentadas em neerlandês, apesar de nem a queixosa, nem o seu marido dominarem essa língua. O Provedor de Justiça contactou o seu colega neerlandês, que solicitou que a queixa lhe fosse transmitida em alemão.

2168/2009/FS ■

O queixoso alega que, na Alemanha, a central de cobrança de taxas dos organismos públicos de radiodifusão (GEZ) pode cobrar dívidas e reclamar os seus créditos, mesmo retroactivamente, sem necessitar de uma decisão judicial. Além disso, afirma não existir qualquer supervisão pública da conduta da GEZ. O queixoso alega que a obrigação de pagar taxas de radiodifusão é contrária ao direito fundamental à liberdade de informação. Considera que a GEZ deveria ser extinta ou então sujeita a uma supervisão pública eficaz para permitir que os cidadãos se defendam contra decisões injustas. Além disso, a GEZ deveria necessitar de uma ordem judicial para reclamar os seus créditos. O queixoso aceitou a transferência da sua queixa para a Comissão de Petições do Bundestag.

2851/2009/FS ■

### **Queixosa aconselhada a contactar a Comissão Europeia**

A queixosa alegava que uma parte terceira se tinha candidatado a um subsídio da UE para a sua propriedade, uma parcela de terreno na Polónia. A queixosa colocou o problema à agência em questão, que a informou de que se tratava de um procedimento normal. Não satisfeita com a resposta, decidiu apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu, afirmando que a UE não deveria tolerar este tipo de comportamento. Na medida em que a sua queixa se referia à UE, o Provedor de Justiça aconselhou a queixosa a dirigir-se, em primeiro lugar, à Comissão e depois ao Provedor de Justiça polaco com informações mais concretas, caso pretendesse apresentar queixa contra a agência em questão.

2699/2009/CH ■

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

Um cidadão britânico residente no Chipre queixou-se ao Provedor de Justiça Europeu alegando que a sua esposa, nacional de um país terceiro, tinha uma autorização de residência que lhe permitia viver no Chipre mas não trabalhar naquele país. O caso foi transferido para o Centro SOLVIT do Reino Unido, cuja intervenção conduziu a um resultado positivo. A esposa do queixoso tinha obtido a autorização de residência antes da adesão do Chipre à UE, sendo essa a razão para as restrições relativas ao trabalho. O queixoso recebeu informações sobre como requerer uma nova autorização de residência, que permitiria à sua esposa trabalhar no Chipre.

765/2009/EC ■



Relações  
com as instituições  
europeias,  
os provedores  
de justiça e  
outras entidades



**N**ESTE capítulo passam-se em revista os esforços empreendidos pelo Provedor de Justiça Europeu com vista a ir ao encontro das instituições da UE<sup>1</sup>, dos seus congéneres, e de outros agentes-chave. As actividades em causa visam assegurar um tratamento eficaz das queixas e o intercâmbio das melhores práticas e difundir entre o público o conhecimento do papel do Provedor de Justiça na promoção da qualidade da administração, da transparência e de uma cultura de serviço.

## 4.1 Relações com as instituições da UE

Manter relações construtivas com as instituições da UE é um requisito de enorme importância, com vista a permitir ao Provedor de Justiça Europeu assegurar os mais elevados padrões de administração.

**O Provedor de Justiça reúne-se regularmente com membros e funcionários das instituições da UE para discutir formas de aumentar a qualidade da administração e para se certificar de que é dado o seguimento adequado às suas observações, recomendações e relatórios.**

O Provedor de Justiça reúne-se regularmente com membros e funcionários das instituições da UE para discutir formas de aumentar a qualidade da administração e para se certificar de que é dado o seguimento adequado às suas observações, recomendações e relatórios. As próximas páginas contêm um apanhado das acções levadas a cabo nesta área.

### ■ Parlamento Europeu

O Provedor de Justiça é eleito pelo Parlamento Europeu, e está obrigado a prestar-lhe contas, designadamente mediante a apresentação do seu Relatório Anual, bem como de relatórios especiais. O Provedor de Justiça desfruta de excelentes relações de trabalho com a Comissão das Petições, que tem a seu cargo as relações do Parlamento com o Provedor de Justiça e elabora um relatório sobre o respectivo Relatório Anual. O Provedor de Justiça encontrou-se com a nova presidente da Comissão das Petições, a senhora deputada Erminia MAZZONI, no dia 2 de Setembro de 2009.

Em 23 de Abril de 2009, o Provedor de Justiça apresentou o seu *Relatório Anual 2008* ao Presidente do Parlamento e ao presidente da Comissão das Petições então em funções, os deputados Hans-Gert PÖTTERING, e Marcin LIBICKI, respectivamente. A apresentação do documento na Comissão das Petições teve lugar no dia 14 de Setembro. A preparação do relatório da comissão sobre as actividades do Provedor de Justiça em 2008 esteve a cargo da deputada Chrysoula PALIADELI. Na sessão plenária de 12 de Novembro, após uma exposição do Provedor de Justiça seguida de debate, o Parlamento aprovou uma resolução baseada no relatório da senhora deputada. Nela, manifesta a sua satisfação com o trabalho desenvolvido pelo Provedor de Justiça, com a cooperação construtiva por ele mantida com as instituições e com a sua imagem pública, louvando em particular os novos sítio na Internet e guia interactivo da Provedoria.

1. O artigo 228.º do TFUE alarga os termos do mandato do Provedor, que passa a ter poderes para receber queixas respeitantes a casos de má administração na actuação de «instituições, órgãos ou organismos da União» em lugar de «instituições ou organismos comunitários», somente. Na presente secção do Relatório Anual, onde até aqui era utilizada por regra a expressão «instituições e organismos», passa a fazer-se uso, a bem da brevidade, do termo «instituições» para designar todas as Instituições, órgãos ou organismos da UE.



O debate anual do Parlamento sobre as suas actividades constitui um ponto alto do calendário do Provedor de Justiça. Na imagem vê-se P. Nikiforos DIAMANDOUROS a responder a perguntas referentes ao seu *Relatório Anual 2008* na sessão plenária do Parlamento de 12 de Novembro, em Estrasburgo. Nesse mesmo dia, o Parlamento aprovaria uma resolução sobre as actividades do Provedor de Justiça em 2008 baseada no relatório de Chrysoula PALIADELI, deputada membro da Comissão das Petições.

A pedido da comissão, o Provedor de Justiça fez-se representar por um membro da sua equipa em todas as reuniões da mesma realizadas durante o ano 2009, nas quais a comissão apreciou um relatório especial do Provedor de Justiça: o relatório especial sobre discriminação em razão da idade, debatido em 10 de Fevereiro. O Provedor de Justiça registou com agrado o facto de o relatório do Parlamento, redigido pelo senhor deputado Miguel MARTÍNEZ, que espelha cabalmente as preocupações para que o Provedor de Justiça entendera chamar a atenção do Parlamento, ter sido aprovado pelo Plenário em Maio sem um único voto contra.

A revisão em curso do Regulamento n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão<sup>2</sup> ocupou igualmente um lugar proeminente nas relações do Provedor de Justiça com o Parlamento em 2009. A 27 de Abril, P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se com a Comissão das Liberdades Cívicas, da Justiça e dos Assuntos Internos para discutir o relatório do Parlamento sobre a questão. Antes disso, no dia 20 de Janeiro, participou numa reunião conjunta da mesma comissão parlamentar e dos parlamentos nacionais em que fora abordada a questão «Que inspiração podem as Instituições da UE colher das melhores práticas dos Estados-Membros em matéria de transparência e boa governança?». Finalmente, a 16 de Fevereiro, o Provedor de Justiça tomou parte numa audição pública organizada pela Comissão sobre «Problemas e Perspectivas da Cidadania Europeia».

### Eleição do Provedor de Justiça Europeu

O artigo 228.º, n.º 2 do TFUE estatui que o Provedor de Justiça é eleito após cada eleição do Parlamento Europeu e pela duração da legislatura. O processo de nomeação rege-se pelo disposto no Regimento do Parlamento Europeu.

O Parlamento Europeu publicou, no Jornal Oficial de 10 de Setembro de 2009<sup>3</sup>, um convite à apresentação de candidaturas tendo em vista a nomeação do Provedor de Justiça Europeu; nele é fixado o dia 9 de Outubro como data-limite para o efeito.

Informação circunstanciada sobre a eleição do Provedor de Justiça Europeu encontra-se à disposição dos interessados no sítio Web do Parlamento em:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

## ■ Conselho da UE

No ano em apreço, o Provedor de Justiça participou numa conferência organizada pela Presidência sueca da UE, subordinada ao tema «Transparência e Clareza da Terminologia Legal na União Europeia», tendo discorrido na alocução que então produziu sobre a sua experiência de investigação de queixas relativas a casos de má administração, com especial relevo para o acesso a documentos.

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.

3. JO C 216 de 10.9.2009, p. 7.

No plano das relações de trabalho do Provedor de Justiça com o Conselho em 2009, assumiu particular relevância uma questão derivada do modo como o Conselho vinha interpretando o Estatuto do Provedor de Justiça na sequência da respectiva revisão efectuada em 2008<sup>4</sup>. Em 14 de Outubro de 2009, o Provedor de Justiça tomou parte numa reunião do Grupo de Trabalho «Informação» do Conselho para troca de pontos de vistas sobre o assunto. A reunião revelou-se muito frutuosa e conduziu a uma resolução célere e mutuamente satisfatória da questão (ver Capítulo 2).

## ■ Comissão Europeia

A Comissão Europeia é a Instituição mais visada nos inquéritos levados a cabo pelo Provedor. Como tal, para zelar por que seja dada uma resposta satisfatória às queixas dos cidadãos, é impor-

**A Comissão Europeia é a Instituição mais visada nos inquéritos levados a cabo pelo Provedor.**

tante que o Provedor se reúna regularmente com representantes da Comissão. Ao longo de 2009, o Provedor de Justiça reuniu-se numa série de ocasiões com a Secretária-Geral da Comissão, a

Sra. Catherine DAY. Em 28 de Maio, dirigiu-se pela terceira vez aos directores-gerais da Comissão, após os encontros de 2005 e 2007. No dia 2 de Fevereiro, representantes da Provedoria de Justiça encontraram-se com funcionários da Comissão para debaterem as questões do registo pela Comissão das queixas e inquéritos referentes a procedimentos por infracção e da revisão das normas que regulam o acesso do público aos documentos. O Chefe do Departamento Jurídico da Provedoria de Justiça e o Director do Secretariado-Geral da Comissão responsável pelas relações interinstitucionais mantiveram reuniões mensais para acompanhamento dos inquéritos em curso respeitantes à Comissão. Finalmente, o Provedor de Justiça teve dois encontros com a mediadora dos funcionários da Comissão, a Sra. Mercedes DE SOLA, para tratar de questões de interesse comum.

2009 foi marcado ainda pelo reforço da cooperação com a SOLVIT, uma rede criada pela Comissão para auxiliar as pessoas que enfrentam obstáculos ao procurarem exercer os seus direitos no mercado interno da União. Pela primeira vez, um representante da SOLVIT participou no seminário bienal dos provedores de justiça dos Estados-Membros e dos países candidatos à adesão à UE, que teve lugar em Chipre em Abril. Na sequência de um encontro, a 17 de Fevereiro, com funcionários da DG Mercado Interno e Serviços, representantes da Provedoria de Justiça e da equipa da SOLVIT reuniram-se nos dias 17 de Junho e 7 de Dezembro. Os dois serviços foram objecto de uma apresentação conjunta num seminário realizado em Estocolmo no dia 9 de Outubro no âmbito do congresso anual da Rede Europeia de Empresas. Finalmente, o Provedor de Justiça não se poupou a esforços no sentido de tornar mais conhecida a função da SOLVIT nas visitas de informação que fez aos Estados-Membros, e convidou-a a participar no evento que organizou em 13 de Março intitulado «Resolução de problemas na UE — A quem recorrer?» (ver *infra*).



**2009 foi um ano de cooperação reforçada entre o Provedor de Justiça e as redes de apoio a cidadãos, organizações e empresas patrocinadas pela Comissão Europeia. Na imagem junta, vê-se P. Nikiforos DIAMANDOUROS a proferir o discurso de fundo na assembleia-geral anual da Rede Europe Direct, que teve lugar em Tallinn no dia 23 de Setembro.**

4. Decisão 2008/587/CE do Parlamento Europeu, de 18 de Junho de 2008, que altera a Decisão 94/262/CECA 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.

Importantes também para maior divulgação de toda a gama de serviços que se encontra ao dispor de cidadãos, organizações e empresas que se debatam com dúvidas ou problemas relacionados com os direitos que lhes são conferidos pela legislação da UE, foram os esforços desenvolvidos pelo Provedor de Justiça com vista a reforçar a cooperação com a Rede Europe Direct. Empreenderam-se acções tendentes a garantir que a Rede Europe Direct e o Centro de Contacto Europe Direct estejam plenamente informados do trabalho desenvolvido pelo Provedor de Justiça Europeu e pela Rede Europeia de Provedores de Justiça. Isto é importante para que os indivíduos possam ser prontamente encaminhados para a instância de recurso apropriada. Em Dezembro, o Provedor de Justiça encontrou-se com o Director-Geral da Comissão responsável pela Comunicação, o Sr. Claus SØRENSEN, para discutir essas e outras iniciativas.

## ■ Comité Económico e Social Europeu

No dia 13 de Maio, o Provedor de Justiça dirigiu-se ao Comité Económico e Social Europeu (CESE) reunido em sessão plenária em Bruxelas, depois de, na véspera, se ter avistado com os respectivos

No dia 13 de Maio, o Provedor de Justiça dirigiu-se ao Comité Económico e Social Europeu (CESE) reunido em sessão plenária em Bruxelas. Num segundo encontro, em 9 de Novembro, P. Nikiforos DIAMANDOUROS dirigiu-se ao pessoal do Comité.

Presidente, o Sr. Mario SEPI, Vice-Presidente, a Sra. Irini Ivonni PARI, presidente do Grupo dos Empregadores, o Sr. George DASSIS, presidente do Grupo dos Interesses Diversos, o Sr. Staffan NILSSON, e Secretário-Geral, o Sr. Martin WESTLAKE. Na sessão, P. Nikiforos DIAMANDOUROS focou sobretudo a sua experiência no que respeita às expectativas que os cidadãos nutrem em relação às instituições da UE. Num segundo encontro, em 9 de Novembro, P. Niki-

foros DIAMANDOUROS dirigiu-se ao pessoal do Comité. Nesta última ocasião discorreu sobre os tipos de queixas de que se ocupa, o que distingue a sua função da dos tribunais, o trabalho preventivo que desenvolve e o modo como pode constituir um recurso para a administração. Na sua exposição, fez referência ao Código Europeu de Boa Conduta Administrativa, que o Comité adoptou em Julho de 2009, medida que aplaudiu calorosamente.

## ■ Banco Europeu de Investimento

Em 2009, o Provedor de Justiça empenhou-se a fundo em divulgar o seu papel de supervisor do Banco Europeu de Investimento (BEI), na sequência da celebração, no ano anterior, de um Protocolo de Acordo<sup>5</sup> entre as duas instituições. No dia 1 de Dezembro, organizou um evento destinado a chamar a atenção para essa vertente da sua acção. O evento, que congregou mais de 30 partes interessadas, inseriu-se no âmbito da consulta pública promovida pelo BEI sobre o seu mecanismo interno de tratamento de queixas. Contou com a participação de representantes do Banco, que prestaram esclarecimentos úteis sobre o tratamento dispensado pelo BEI às queixas<sup>6</sup>. O Provedor de Justiça fez-se também representar nas reuniões organizadas pelo banco ao longo do ano no quadro do processo de consulta pública.

5. 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

6. Os interessados têm informação sobre o mecanismo de tratamento de queixas do BEI ao seu dispor em: <http://www.eib.org>





Com o objectivo de promover uma maior divulgação da sua função de supervisão do Banco Europeu de Investimento (BEI), o Provedor de Justiça organizou, no dia 1 de Dezembro em Bruxelas, um evento com a participação de entidades interessadas. O evento integrou-se no processo de consulta pública levado a efeito pelo BEI sobre o seu mecanismo de tratamento de queixas e congregou mais de 30 partes interessadas, conforme se pode ver na fotografia junta.

## ■ Serviço Europeu de Selecção do Pessoal

Pelo papel central que lhe cabe nas acções de recrutamento da UE e, consequentemente, no plano das relações com os cidadãos europeus, o Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) é objecto de uma percentagem relativamente elevada dos inquéritos que o Provedor de Justiça leva a cabo. Esforços ingentes desenvolvidos nos últimos anos conduziram, porém, a marcadas melhorias, tanto no que respeita à transparência do processo de selecção, como no que se prende com a disponibilidade do EPSO para responder a perguntas e reclamações dos candidatos. Os esforços de modernização dos processos de recrutamento da UE que estão em curso deverão propiciar novas melhorias. No dia 4 de Março de 2009, o EPSO promoveu a realização de um evento destinado a assinalar diversas acções do seu programa de desenvolvimento, incluindo a criação de um novo sítio Web, a introdução de um sistema de registo *on-line* de processos de concurso e a adopção de um novo logótipo e de um novo modelo de aviso de abertura de concurso. O Provedor de Justiça foi representado neste acto pelo Secretário-Geral da Provedoria, o Sr. Ian HARDEN.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com o director do EPSO, o Sr. David BEARFIELD, em 1 de Julho de 2009, para debater esses e outros aperfeiçoamentos e para entabular a discussão com vista à eventual celebração de um protocolo de acordo entre os dois organismos.

## ■ Outras instituições da UE

Ao longo de 2009, o Provedor de Justiça teve oportunidade de se reunir ainda com uma série de representantes de outras instituições da UE. A 24 de Junho, encontrou-se no Luxemburgo com o Presidente do Tribunal de Contas Europeu, o Sr. Vítor DA SILVA CALDEIRA tendo participado depois num almoço de trabalho com todos os membros do tribunal. Nesse mesmo dia, reuniu-se com o Presidente do Tribunal de Justiça da União Europeia, o Sr. Vassilios SKOURIS. No dia 25 de Setembro, P. Nikiforos DIAMANDOUROS compareceu às comemorações do 20.º aniversário do Tribunal Geral, e a 29 de Novembro encontrou-se com o seu Presidente, o Sr. Marc JAEGER, que se deslocou a Estrasburgo para se dirigir ao pessoal da Provedoria de Justiça. Em 22 de Outubro, P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se e discutiu em Bruxelas com o Grupo de Reflexão sobre o Futuro da Europa. Finalmente, encontrou-se com o Director do Organismo Europeu de Luta Anti-fraude (OLAF), o Sr. Franz-Hermann BRÜNER, no dia 11 de Maio, e com o novo titular da Autoridade Europeia Adjunta para a Protecção de Dados, o Sr. Giovanni BUTTARELLI, a 29 de Junho.

## 4.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

No propósito de ajudar o maior número possível de queixosos, o Provedor de Justiça Europeu coopera estreitamente com os seus homólogos aos níveis nacional, regional e local. Tal cooperação

**No propósito de ajudar o maior número possível de queixosos, o Provedor de Justiça Europeu coopera estreitamente com os seus homólogos aos níveis nacional, regional e local.**

é igualmente vital para efeitos de intercâmbio de informação sobre a lei comunitária, acompanhamento dos desenvolvimentos relevantes que se dão na esfera de acção própria dos provedores de justiça, e partilha de melhores práticas. Na sua maioria, é prosseguida sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça.

O Provedor de Justiça Europeu participa também em conferências, seminários e reuniões fora do âmbito da rede.

### ■ Rede Europeia de Provedores de Justiça

A Rede Europeia de Provedores de Justiça integra actualmente 94 serviços de 32 países, cobrindo os níveis nacional e regional no interior da União e o nível nacional nos países candidatos à adesão à UE e na Noruega, Islândia e, desde data mais recente, Suíça.

A rede constitui um eficaz mecanismo de cooperação no tratamento de casos. Actua igualmente no campo da partilha de experiências e de melhores práticas – função que procura cumprir quer organizando seminários e encontros e publicando um boletim informativo periódico, quer por meio de um fórum de discussão e de um serviço noticioso diário electrónicos.

#### Cooperação no tratamento de casos

Muitos queixosos recorrem ao Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Muitas vezes, um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça está em condições de lhes proporcionar uma

**Muitos queixosos recorrem ao Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. Muitas vezes, um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça está em condições de lhes proporcionar uma solução eficaz.**

solução eficaz. Sempre que possível, o Provedor de Justiça Europeu remete directamente para provedores nacionais e regionais casos que preencham os requisitos de admissibilidade da rede ou fornece ao queixoso aconselhamento adequado. Esta cooperação é abordada de forma mais desenvolvida no Capítulo 3.

A fim de contribuir para uma maior divulgação da dimensão europeia da acção dos provedores de justiça e de elucidar o público sobre o serviço por eles prestado às pessoas que apresentam queixas relacionadas com questões do âmbito do direito europeu, a Rede aprovou uma declaração em Outubro de 2007. Essa declaração, que se encontra disponível em 23 línguas no sítio Web do Provedor de Justiça Europeu, foi objecto de uma pequena revisão no Sétimo Seminário dos Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da UE e dos países candidatos, que teve lugar em Chipre em Abril de 2009. A nova versão da declaração reflecte o facto de o sítio Web do Provedor de Justiça Europeu ter passado a dispor de um guia interactivo, que ajuda os interessados a identificar o provedor de justiça ou serviço de outra natureza competente para se ocupar da sua queixa, ou para responder ao seu pedido de informação. Na ocasião, foi decidido ainda rever a declaração sempre que necessário.

Também com o fito de fomentar um maior conhecimento do papel da Rede no auxílio aos cidadãos que pretendem fazer valer direitos que lhes são conferidos pelo direito da UE, o Provedor de Justiça Europeu reforçou em 2009 a cooperação com a Europe Direct (ver Secção 4.1). Esta iniciativa do Provedor de Justiça liga-se com um anúncio anterior da intenção de estudar a viabilidade do projecto de criação de um número telefónico único de contacto com a Rede Europeia de Provedores de Justiça. Após aturada ponderação das diferentes opções, o Provedor de Justiça concluiu que utilizar como base o actual perfil do Centro de Contacto Europe Direct, enquanto ponto central de acesso dos membros do grande público que têm dúvidas sobre a UE a esclarecer, seria mais

eficiente e económico que criar um novo serviço. O Provedor de Justiça comprometeu-se a fornecer ao Centro de Contacto informação e materiais referentes à Rede, para que os interessados possam ser devidamente orientados, quando tal se justificar.

Os provedores de justiça nacionais e regionais podem solicitar ao Provedor de Justiça Europeu resposta por escrito a perguntas sobre o direito da UE e a sua interpretação, incluindo questões suscitadas no âmbito do tratamento de casos específicos que lhes tenham sido submetidos. O Provedor de Justiça Europeu pode responder-lhes directamente ou, se essa for a opção mais adequada, remetê-las a outra instituição da UE. Em 2009, foi recebida uma pergunta proveniente do Provedor de Justiça da Região da Emilia-Romagna, Itália. Dizia respeito à interpretação das normas da UE em matéria de regimes de segurança social aplicáveis aos assalariados que se encontram a trabalhar noutro Estado-Membro, e suas famílias.

## Seminários

Os seminários para provedores de justiça nacionais e regionais realizam-se em anos alternados, sendo organizados conjuntamente pelo Provedor de Justiça Europeu e por um seu homólogo nacional ou regional.

O Sétimo Seminário dos Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da UE e dos países candidatos teve lugar em Pafos, Chipre, de 5 a 7 de Abril de 2009. O papel de co-anfitriões do evento coube à Comissão Europeia (Provedora de Justiça) de Chipre, a Sra. Eliana NICOLAOU, e ao Provedor de Justiça Europeu. No total, estiveram representados no seminário serviços de provedoria nacionais e regionais de 29 países. O rol dos participantes incluiu ainda representantes do Parlamento Europeu, da Comissão Europeia, da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia, do Conselho da Europa, e das autoridades públicas cipriotas.



**O VII Seminário dos Provedores de Justiça Nacionais dos Estados-Membros da UE e dos Países Candidatos à Adesão à UE teve lugar em Pafos, Chipre, no mês de Abril de 2009. No total, estiveram representados neste seminário serviços de provedoria nacionais e regionais de 29 países, tendo sido focados os seguintes temas: livre circulação dos cidadãos europeus, igualdade de tratamento dos cidadãos europeus, admissão, integração e regularização da situação dos imigrantes, e asilo e direito a um procedimento de asilo.**

Subordinado ao tema «A migração e seu impacto na acção dos provedores de justiça», os trabalhos do seminário foram repartidos por quatro sessões temáticas. Dois dos principais oradores foram o Sr. Jacques BARROT, Vice-Presidente da Comissão Europeia responsável pelo pelouro da Justiça, Liberdade e Segurança, que, numa intervenção por videoconferência, dissertou sobre a política europeia de imigração e de asilo, e a professora Elspeth GUILD, titular da cátedra Jean Monnet de direito da migração na Universidade de Nimega dos Países Baixos, que, com grande perspicácia, traçou um panorama assaz completo do fenómeno da migração no seio da União.

## Boletim Informativo dos Provedores de Justiça da Europa

O Boletim Informativo dos Provedores de Justiça da Europa abrange a acção dos membros da Rede Europeia de Provedores de Justiça e do universo mais amplo dos membros da secção europeia do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (IoI). Publicado em inglês, francês, alemão, italiano e espanhol, tem como destinatários mais de 400 serviços a nível europeu, nacional, regional ou local. É publicado pela Provedoria de Justiça Europeia duas vezes por ano – nos meses de Abril

e Outubro. As duas edições de 2009 apresentaram artigos sobre um extenso naipe de tópicos, incluindo a liberdade de circulação dos cidadãos, matérias ligadas à migração e ao asilo, o papel dos provedores de justiça em sede de supervisão das prisões, violação de direitos na área da prestação de cuidados de saúde, acesso do público a documentos, e a privatização de funções públicas. Outras peças versam sobre a protecção das franjas mais vulneráveis da sociedade, e em particular das crianças, pessoas com deficiência, desalojados e idosos. Denominador comum a muitos desses artigos é o papel dos provedores de justiça enquanto garantes da plena aplicação do direito da UE.

### Meios de comunicação electrónicos

O fórum de debate e partilha de documentos do Provedor de Justiça na Internet, aberto a provedores de justiça do continente europeu e colaboradores, tem-se revelado um precioso instrumento para a Rede. Mais de 260 indivíduos têm acesso ao fórum, que faculta aos serviços em causa possibilidades de cooperarem entre si numa base diária.

A secção mais popular do fórum é o serviço *Ombudsman Daily News*, que se publica todos os dias úteis e contém notícias dos serviços de provedoria de justiça e da UE. Quase todas as provedorias nacionais e regionais da Europa fornecem informação e consultam regularmente o *Daily News*.

Em 2009, os serviços de provedoria continuaram a partilhar informação por meio da afixação de perguntas e respostas no muito útil fórum de debate. O leque dos assuntos abordados no ano em apreço incluiu, entre outras, as seguintes questões: prestação transfronteiras de cuidados de saúde, menores estrangeiros não acompanhados, discriminação religiosa e liberdade de consciência, agências nacionais de segurança, queixas contra bancos centrais, e contactos com os centros nacionais da rede SOLVIT.

O conteúdo do fórum de debate inclui uma lista exhaustiva dos provedores de justiça nacionais e regionais dos Estados-Membros da UE, Noruega, Islândia, Suíça e países candidatos à adesão. A lista é actualizada em caso de alteração dos elementos de contacto de um serviço que a integre, o que faz dela um recurso indispensável para os provedores de toda a Europa.

## ■ Reuniões de provedores de justiça

Ao longo do ano, os esforços do Provedor de Justiça no sentido de colaborar com os seus congéneres não se confinaram às actividades da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Na intenção de

**Um dos grandes eventos em que o Provedor de Justiça tomou parte em 2009 foi a IX Conferência Mundial do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (IoI), que se realizou em Junho na capital sueca, onde se comemorou também o bicentenário do Provedor de Justiça parlamentar sueco.**

promover a função de provedoria de justiça e o intercâmbio de melhores práticas, P. Nikiforos DIAMANDOUROS e a sua equipa participaram em eventos organizados por provedores de justiça nacionais e regionais por toda a Europa, nomeadamente na Albânia, Grécia, Irlanda, Itália, Noruega, Espanha, Suécia e Reino Unido. Um dos grandes eventos em que o Provedor de Justiça tomou parte em 2009 foi a IX Conferência Mundial do Instituto Internacional do Provedor de Justiça (IoI), que se realizou em Junho na capital

sueca, onde se comemorou também o bicentenário do Provedor de Justiça parlamentar sueco. Na conferência que assinalou essa importante efeméride traçou-se um quadro da evolução da instituição do Provedor de Justiça, das suas primícias suecas à pluralidade de formas que assume nos dias de hoje. O Provedor de Justiça Europeu discursou também na assembleia anual da *British and Irish Ombudsman Association*, que teve lugar em Warwick, Reino Unido, em Maio, e na assembleia-geral do Instituto Europeu do Provedor de Justiça, que reuniu em Florença, Itália, em Outubro. O Secretário-Geral da Provedoria de Justiça, o Sr. Ian HARDEN, representou a instituição na III Reunião da Associação dos Provedores de Justiça do Mediterrâneo, realizada em Atenas, Grécia, em Dezembro.



## 4.3 Relações com outras entidades

O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em assegurar que qualquer pessoa ou organização que possa ter problemas com a administração da UE tenha conhecimento do seu direito de lhe apresentar uma queixa relativa a má administração. Num plano mais genérico, está ainda apostado em tornar mais conhecidos os esforços que desenvolve com vista a promover a transparência, a responsabilidade e uma cultura de serviço no seio da administração europeia. Ao longo de 2009, as actividades nesta área continuaram a expandir-se, tendo o Provedor de Justiça e a sua equipa levado a cabo cerca de 145 acções.

Na secção seguinte apresenta-se um panorama dos múltiplos meios a que o Provedor de Justiça recorreu durante o ano para divulgar o seu trabalho.

### ■ Conferências e encontros

#### Com a participação do Provedor de Justiça

Em 2009 o Provedor de Justiça investiu parte considerável do seu tempo em encontros com entidades estratégicas, destinados a explicar-lhes em que consistem os seus serviços e a inteirar-se da

**Em 2009 o Provedor de Justiça investiu parte considerável do seu tempo em encontros com entidades estratégicas, destinados a explicar-lhes em que consistem os seus serviços e a inteirar-se da respectiva experiência de contacto com a administração da UE.**

respectiva experiência de contacto com a administração da UE. Apresentou o seu trabalho em mais de 60 eventos a membros da comunidade jurídica, associações empresariais, grupos de reflexão, ONG, agentes de administrações regionais e locais, representantes de interesses e grupos de interesse, académicos, responsáveis políticos de alto nível e funcionários públicos. Os seminários, conferências e reuniões em causa decorreram em Bruxelas e nos

Estados-Membros – integrados, amiúde, no programa de visitas de informação do Provedor de Justiça (ver *infra*). Merecem particular destaque o evento sobre resolução de problemas que se realizou no Parlamento Europeu em Março e o seminário destinado a pequenas e médias empresas, organizado no âmbito da semana das PME, em Maio de 2009.

**O Provedor de Justiça Europeu trabalha arduamente para garantir que os indivíduos que enfrentam obstáculos ao procurar exercer os direitos de que gozam ao abrigo do direito da UE saibam quem lhes pode valer. Em Março de 2009, organizou um seminário em Bruxelas, intitulado «Resolução de problemas na UE – A quem recorrer?». A este evento compareceram mais de 100 pessoas, para serem informadas acerca dos serviços prestados pelo Provedor de Justiça Europeu, pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu, pela SOLVIT e pela associação independente *European Citizen Action Service (ECAS)*.**



#### Com a participação do pessoal da Provedoria de Justiça

O pessoal da Provedoria de Justiça está igualmente activo no campo da divulgação da instituição. Ao longo de 2009, levou a cabo mais de 85 apresentações a cerca de 2 600 cidadãos de toda a UE. A maioria dos visitantes proveio da Alemanha, seguindo-se-lhe França, Áustria e Grécia. O rol dos participantes nesses actos inclui estudantes e estagiários, advogados e juízes, jornalistas, empresários e representantes de interesses, quadros governamentais e funcionários públicos, funcionários de serviços de provedoria de justiça, e militares.

Apesar de o número de acções a efectuar em cada ano ter de ser limitado por força de constrangimentos de ordem orçamental, o Provedor de Justiça tenta, na medida do possível, aceder aos convites e solicitações que lhe são dirigidos por interessados. Todas essas apresentações se revestem de enorme importância pelo contributo que dão para conferir uma «face humana» à administração da UE.

## ■ Visitas de informação

Com a finalidade de elevar o grau de conhecimento geral acerca da sua acção e estreitar os laços que o ligam aos seus homólogos nacionais e regionais, o Provedor de Justiça adoptou em 2003 um

**As visitas de informação levaram o Provedor de Justiça à Eslováquia e à República Checa em Maio de 2009, e à Finlândia e à Estónia em Outubro.**

programa intensivo de visitas de informação aos Estados-Membros e países candidatos. Desde então, as visitas têm continuado a suceder-se a bom ritmo. As visitas de informação levaram o Provedor de Justiça à Eslováquia e à República Checa em

Maio de 2009, e à Finlândia e à Estónia em Outubro. O Provedor deslocou-se ainda a Itália em Junho, para uma série de eventos de divulgação.

**ESLOVÁQUIA** — De 13 a 15 de Maio de 2009, o Provedor de Justiça Europeu visitou a Eslováquia. A deslocação foi organizada pelo gabinete do Provedor de Justiça da Eslováquia, o Sr. Pavel KANDRÁČ. P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com o Presidente da República, o Dr. Ivan GAŠPAROVIČ, o Primeiro-Ministro, o Sr. Robert FICO, e o Vice-Presidente do Parlamento, o Sr. Miroslav ČÍŽ. Teve reuniões também com responsáveis da Ordem dos Advogados e da Câmara de Comércio eslovacas, em que participaram representantes da SOLVIT e da Rede Europeia de Empresas. O Provedor de Justiça proferiu uma conferência na Universidade de Economia de Bratislava, a que compareceram igualmente representantes de ONG. Na sequência da realização de uma conferência de imprensa, os jornais, a rádio e a televisão eslovacas cobriram amplamente a visita do Provedor de Justiça.



**ESLOVÁQUIA** — Na sua visita de informação à Eslováquia, que teve lugar de 13 a 15 de Maio, o Provedor de Justiça encontrou-se com o Presidente, o Primeiro-Ministro e o Vice-Presidente do Parlamento daquele país, e participou numa série de eventos de divulgação. Na imagem, vemos P. Nikiforos DIAMANDOUROS com o Provedor de Justiça da Eslováquia, o Sr. Pavel KANDRÁČ, cujo serviço tomou a seu cargo a organização da visita.

**REPÚBLICA CHECA** — A organização da visita de informação do Provedor de Justiça Europeu a Brno e Praga, realizada de 17 a 20 de Maio, foi assegurada pelo gabinete do Defensor Público dos Direitos (Provedor de Justiça) checo. Em Brno, P. Nikiforos DIAMANDOUROS teve um longo encontro com o Provedor de Justiça, o Sr. Otakar MOTEJL, e a sua equipa. Trocou opiniões com os mais altos responsáveis do aparelho judiciário checo, incluindo a Presidente do Supremo Tribunal, a Sra. Iva BROŽOVÁ. Avistou-se ainda com representantes de ONG e com o Conselho da Região de Coesão Sudeste numa sessão de informação inscrita no programa da visita. Em Praga, P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com o Presidente da República checa, o Sr. Václav KLAUS, com o Primeiro-

-Ministro, o Sr. Jan FISCHER, e com o Ministro dos Direitos Humanos, o Sr. Michael KOCÁB. Teve ainda ocasião de participar num debate com a Câmara de Comércio e os membros checos das redes SOLVIT e Europeia de Empresas.

**REPÚBLICA CHECA — A visita de informação do Provedor de Justiça Europeu a Brno e a Praga, que se realizou de 17 a 20 de Maio, foi organizada pelo gabinete do Defensor Público dos Direitos (Provedor de Justiça) da República Checa. Na sequência da realização de uma conferência de imprensa com a presença de P. Nikiforos DIAMANDOUROS e do o Sr. MOTEJL, que se vêem na imagem rodeados de jornalistas, a visita foi objecto de ampla cobertura pela comunicação social checa.**



**FINLÂNDIA — De 25 a 28 Outubro o Provedor de Justiça Europeu visitou a Finlândia a convite da Ministra dos Assuntos Europeus daquele país, a Sra. Astrid THORS. Antes da deslocação, P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com o Comissário responsável pela pasta do Alargamento, o Sr. Olli REHN, para discutir questões da UE atinentes à Finlândia. Em Helsínquia, o Provedor de Justiça teve uma reunião com a Provedora parlamentar de Justiça, a Sra. Riitta-Leena PAUNIO, e a sua equipa, e apresentou o seu trabalho a representantes de ONG, membros da comunidade empresarial, estudantes universitários e profissionais da comunicação social. Avistou-se com a Presidente da República, a Sra. Tarja HALONEN, o Presidente do Supremo Tribunal Administrativo, o Sr. Pekka HALLBERG, e a Ministra dos Assuntos Europeus, a Sra. Astrid THORS. Reuniu ainda com o Vice-Chanceler da Justiça, o Sr. Mikko PUUMALAINEN, o titular da Autoridade de Protecção de Dados, o Sr. Reijo AARNIO, e diversas comissões parlamentares.**

**FINLÂNDIA — O Provedor de Justiça Europeu visitou a Finlândia nos dias 25 a 28 de Outubro. A Provedora parlamentar de Justiça finlandesa participou no processo de organização da viagem, com o Gabinete de Informação do Parlamento Europeu e a Representação da Comissão Europeia no país. Um dos momentos altos desta deslocação foi um encontro com o primeiro Provedor de Justiça Europeu, o senhor deputado Jacob SÖDERMAN, que se encarregou da apresentação de P. Nikiforos DIAMANDOUROS na conferência que este proferiu na Universidade de Helsínquia, e participou na sessão de informação destinada a jornalistas.**



**ESTÓNIA — O Provedor de Justiça esteve na Estónia nos dias 29 e 30 de Outubro numa visita de informação organizada pelo Chanceler da Justiça daquele país, o Sr. Indrek TEDER. O Provedor de Justiça teve ocasião de se dirigir ao pessoal da Chancelaria da Justiça e de discutir longamente com o chanceler e o Vice-Chanceler, o Sr. Madis ERNITS. Ao longo da sua permanência no país, encontrou-se com o Presidente da República, o Sr. Toomas HENDRIK ILVES, a Presidente do Parlamento, a Sra. Ene ERGMA, e o Ministro da Justiça, o Sr. LANG. Proferiu ainda uma conferência pública na Universidade de Tartu e teve encontros com representantes da comunidade empresarial da Estónia**



e com a Associação dos Juízes da Estónia. Antes de partir para Tallinn, P. Nikiforos DIAMANDOUROS reuniu-se com o Vice-Presidente da Comissão responsável pelos Assuntos Administrativos, Auditoria e Luta Antifraude, o Sr. Siim KALLAS, para discutir os objectivos da visita de informação.



**ESTÓNIA —** Integradas no programa da visita de informação do Provedor de Justiça à Estónia, o Gabinete de Informação do Parlamento Europeu em Tallinn promoveu uma sessão de informação destinada a representantes de ONG e jornalistas, bem como uma série de entrevistas com órgãos de comunicação social, contribuindo dessa forma para uma maior divulgação da visita do Provedor de Justiça. Na imagem *infra* vê-se P. Nikiforos DIAMANDOUROS durante a referida sessão, ao lado da chefe do Gabinete de Informação do Parlamento, a Sra. Kadi HERKÜL.

**ITÁLIA —** A ANCI (Associação Nacional dos Municípios Italianos) convidou o Provedor de Justiça Europeu a deslocar-se a Palermo para participar num evento de divulgação da sua acção. Durante a sua estada naquela cidade, nos dias 2 e 3 de Junho, P. Nikiforos DIAMANDOUROS encontrou-se com representantes das autoridades regionais, incluindo o Presidente do Conselho Regional, o Sr. Alberto CAMPAGNA, e o presidente da Câmara de Palermo, o Sr. Diego CAMMARATA. O Provedor de Justiça seguiu depois para Roma onde tinha agendados diversos encontros, nomeadamente com o Presidente da República, o Sr. Giorgio NAPOLITANO. Na capital, discursou num evento organizado pela Conselho da Ordem dos Advogados italiana e trocou pontos de vista com o Sr. Sabino CASSESE, juiz do Tribunal Constitucional italiano, e com o deputado Sandro GOZI, proponente do projecto-lei tendente à criação de um Provedor de Justiça nacional na Itália. P. Nikiforos DIAMANDOUROS avistou-se ainda com o chefe do Departamento para as Políticas Comunitárias, o Sr. Roberto ADAM, e com os membros italianos da rede SOLVIT.



**ITÁLIA —** P. Nikiforos DIAMANDOUROS visitou a Itália nos dias 2 a 5 de Junho, na sequência de um convite do Secretário-Geral da secção siciliana da ANCI (Associação Nacional dos Municípios Italianos), o Sr. Andrea PIRAINO, para se dirigir aos membros da mesma. Na imagem, vê-se P. Nikiforos DIAMANDOUROS na sessão de Palermo, em que descreveu o seu trabalho e os tipos de queixas de que se ocupa. O Provedor de Justiça de Misilmeri, o Sr. Pierangelo BONANNO, colaborou na organização da visita do Provedor de Justiça Europeu a Palermo.

Todas estas visitas foram muito profícuas para efeitos de consciencialização dos cidadãos a respeito dos direitos que o direito da UE lhes outorga, reforço da projecção pública do Provedor de Justiça Europeu e dos seus congéneres nacionais, e divulgação do direito a apresentar queixa.



## ■ Actividades no domínio da comunicação social

O Provedor de Justiça reconhece a importância do papel que a comunicação social desempenha, informando o público, enriquecendo o debate e reforçando a visibilidade dos seus serviços em todos

**A prossecução de uma política de relacionamento dinâmico com os media é uma componente central das suas actividades e dos seus esforços de promoção do respeito pelos direitos decorrentes do direito da UE e de melhoria da qualidade da administração.**

os Estados-Membros da UE. A prossecução de uma política de relacionamento dinâmico com os media é uma componente central das suas actividades e dos seus esforços de promoção do respeito pelos direitos decorrentes do direito da UE e de melhoria da qualidade da administração.

O rol das principais iniciativas do Provedor de Justiça na esfera da comunicação social em 2009 inclui a realização de conferências de imprensa de apresentação do seu Relatório Anual quer em Bruxelas, quer em Bratislava, Praga, Helsínquia e Tallinn, no quadro das visitas de informação já mencionadas. A organização de sessões de informação à imprensa com a presença de profissionais interessados de uma gama de jornais e agências noticiosas proporcionou também ensejos ao Provedor de Justiça de explicar a sua acção em prol dos cidadãos e os seus pontos de vista sobre questões relevantes. Finalmente, P. Nikiforos DIAMANDOUROS concedeu cerca de 40 entrevistas a jornalistas, a órgãos da imprensa escrita e de radiodifusão e a meios de comunicação electrónicos em 2009, em Estrasburgo, Bruxelas e outros locais, designadamente no decurso das suas visitas de informação.

**2009 foi um ano de grande mediatização do trabalho do Provedor de Justiça, que incidiu especialmente sobre uma queixa apresentada pela companhia fabricante de microprocessadores Intel, a questão da transparência e o Relatório Anual 2008.**

**A fotografia acima mostra o Provedor de Justiça a dar uma entrevista ao canal europarl tv, após o debate parlamentar sobre as suas actividades em 2008.**



Em 2009, foram emitidos e distribuídos a jornalistas e ao público interessado de toda a Europa 21 comunicados de imprensa. Versaram, entre outros, os seguintes tópicos: a revisão das normas da UE relativas ao acesso do público a documentos, os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, o atraso nos pagamentos efectuados pela Comissão Europeia, o financiamento dos imóveis do Parlamento Europeu, e uma queixa apresentada pelo fabricante de microprocessadores Intel.

A cobertura mediática da acção do Provedor de Justiça cresceu significativamente de 2008 para 2009, com um aumento de 85 % do número de peças jornalísticas identificadas. Isto deveu-se em larga medida ao acompanhamento extensivo que foi feito da citada queixa da Intel (ver Secção 3.3).

## ■ Publicações

Ao longo do ano, e designadamente nas jornadas abertas organizadas pelo Parlamento Europeu em Bruxelas e Estrasburgo no mês de Maio, foi distribuído em profusão material informativo sobre o trabalho do Provedor de Justiça.

No domínio das publicações, em 2009 revestiram particular interesse o novo figurino do *Relatório Anual* e o novo documento de síntese, *Panorâmica 2008*. Ao Provedor de Justiça chegaram reac-

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

ções muito positivas ao resultado do processo de reformulação integral destas duas publicações, tendente a torná-las mais práticas e acessíveis. Ambas foram editadas nas 23 línguas oficiais da UE e distribuídas a agentes estratégicos e ao grande público. Todas as publicações do Provedor de Justiça estão disponíveis no respectivo sítio na Internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

e podem ser obtidas gratuitamente no sítio EU Bookshop <http://bookshop.europa.eu>

Em 2009, a Provedoria de Justiça concluiu os trabalhos preparatórios de uma renovação da imagem gráfica da instituição, que inclui novos logótipos do Provedor de Justiça Europeu e da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A nova imagem gráfica será introduzida em 2010.

## ■ Comunicações electrónicas

### Comunicação por correio electrónico

Quase 60 % das queixas recebidas pelo Provedor de Justiça em 2009 foram submetidas através da Internet. Dessas, uma larga proporção (72 %) foi apresentada através do formulário electrónico de apresentação de queixas que se encontra ao dispor dos interessados em 23 línguas no sítio do Provedor de Justiça.

Em 2009, a principal conta de correio electrónico da Provedoria de Justiça foi utilizada para responder a mais de 1850 mensagens de correio electrónico com pedidos de informação. Este número contrapõe-se a cerca de 4 300 em 2008, 4 100 em 2007, e 3 500 em 2006. Esta quebra significativa do número de pedidos de informação recebidos em 2009 deve-se em grande medida ao êxito retumbante alcançado pelo novo guia interactivo do Provedor de Justiça, disponível no sítio. Ele permitiu às pessoas aceder a informação que procuravam sem apresentarem qualquer pedido. Das 1 850 mensagens de correio electrónico solicitando informação, 1 600, aproximadamente, continham pedidos de informação específica, que foram objecto de respostas individuais por um funcionário devidamente habilitado dos serviços da Provedoria. Cerca de 250 relacionavam-se com uma circular referente às dificuldades com que os canais de televisão catalães alegadamente se debatem na transmissão para a região de Valência.

### Desenvolvimentos referentes ao sítio Web

No dia 5 de Janeiro de 2009, o Provedor de Justiça Europeu procedeu ao lançamento do seu novo sítio na Internet. O objectivo é inteirar o visitante, de modo claro, sucinto e acessível, daquilo que o Provedor de Justiça Europeu pode fazer. O sítio apresenta uma panorâmica dos resultados alcançados pelo Provedor até à data, e explica como se apresenta uma queixa. Ao longo do ano foi regularmente actualizado com novas decisões, sumários de casos, comunicados de imprensa, elementos sobre eventos a realizar proximamente, e publicações.

Ferramenta de particular interesse no novo sítio é o guia interactivo do Provedor de Justiça, que

**Em 2009, foram mais de 26 000 as pessoas que solicitaram e receberam aconselhamento da Provedoria de Justiça por intermédio do guia interactivo.**

tem por finalidade auxiliar os interessados a identificar o órgão mais adequado para conhecer da sua queixa. Este serviço tem-se revelado especialmente útil para cidadãos, empresas e outras organizações de toda a Europa. Em 2009, foram mais de 26 000 as pessoas que solicitaram e receberam aconselhamento da Provedoria de Justiça por intermédio do guia interactivo. O conselho

mais dado foi o de dirigirem as suas queixas ao próprio Provedor de Justiça Europeu; as restantes respostas mais frequentes, por ordem decrescente, propunham o recurso ao serviço Europe Direct, forneciam informação sobre o papel da Comissão Europeia enquanto garante da aplicação do direito da UE, e sugeriam que o interessado contactasse um Provedor de Justiça nacional ou regional.

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2009, o sítio da Provedoria de Justiça na Internet recebeu cerca de 340 000 mil visitas, que, no total, corresponderam ao visionamento de mais de 4 milhões de páginas. O maior contingente de visitantes proveio da Espanha, seguida pela Itália, Alemanha, França e Bélgica.

Com o propósito de assegurar que o sítio da Provedoria de Justiça se mantenha na vanguarda dos sítios da UE na Internet, a Provedoria de Justiça participou ao longo de 2009 nos trabalhos do Comité Editorial Interinstitucional para a Internet (CEiii) da UE.



A large, stylized number '5' in a light beige color, positioned on the left side of the page. It has a thick, rounded stroke and a small horizontal bar at the top.

Recursos



**N**ESTE capítulo são passados em revista os recursos postos à disposição da Provedoria de Justiça em 2009. Ele inclui uma descrição do trabalho desenvolvido pelos diversos departamentos e unidades que compõem o serviço, bem como dos esforços empreendidos para assegurar uma boa circulação da informação entre os seus funcionários, e promover oportunidades de desenvolvimento profissional. A segunda parte do capítulo versa sobre o orçamento da Provedoria de Justiça.

## 5.1 Pessoal

Para poder executar capazmente as tarefas de que está incumbida, de conhecer de queixas de má administração nas 23 línguas do Tratado e de tornar mais conhecido o trabalho do Provedor de

A realização de reuniões regulares dos funcionários, conjugada com um retiro anual do pessoal, constitui um meio de informar todo o pessoal dos desenvolvimentos ocorridos no interior do serviço e de o estimular a reflectir sobre o modo como o seu trabalho contribui para a consecução dos objectivos da instituição.

Justiça, a instituição dispõe de um corpo de pessoal multilingue qualificado. A realização de reuniões regulares dos funcionários, conjugada com um retiro anual do pessoal, constitui um meio de informar todo o pessoal dos desenvolvimentos ocorridos no interior do serviço e de o estimular a reflectir sobre o modo como o seu trabalho contribui para a consecução dos objectivos da instituição.

### ■ Retiro do pessoal

Os retiros do pessoal da Provedoria de Justiça Europeia fazem parte do processo de planeamento estratégico do Provedor, acima de tudo por proporcionarem inspiração e orientações úteis em sede de definição das políticas a seguir e de preparação do plano de gestão anual (PGA). Eles integram um ciclo anual de eventos que faculta a funcionários e estagiários o ensejo de trocarem pontos de vista

Os retiros do pessoal integram um ciclo anual de eventos que faculta a funcionários e estagiários o ensejo de procederem a uma troca informal de pontos de vista sobre assuntos directamente relacionados com o trabalho da Provedoria de Justiça. O retiro de 2009 decorreu de 11 a 13 de Fevereiro e teve por tema central «Trabalhar em conjunto». Debateram-se os seguintes temas específicos: o tratamento de queixas, trabalhar com as instituições europeias, a utilização de uma linguagem simples, e informar, envolver e valorizar o pessoal.





sobre assuntos directamente relacionados com o trabalho da Provedoria de Justiça. As conclusões extraídas dos retiros constituem um elemento auxiliar na tarefa de delinear os objectivos estratégicos do Provedor de Justiça, que, por seu turno, enquadram as actividades de cada unidade.

O retiro de 2009 decorreu de 11 a 13 de Fevereiro e teve por tema central «Trabalhar em conjunto». Deu sequência ao do ano anterior, centrado na identidade da instituição e no conceito de boa administração, privilegiando desta feita o trabalho interno do serviço. No âmbito da preparação do retiro, os membros do serviço foram convidados a responder ao mesmo questionário de auto-avaliação que fora usado por ocasião do retiro de 2006. Com esta iniciativa pretendia-se proceder a uma comparação directa das respostas recebidas, para identificar os progressos efectuados e as áreas que continuavam a carecer de intervenção. Os resultados e a análise do questionário foram tidos em conta na elaboração do programa final das comunicações a apresentar e dos tópicos a discutir no retiro.

À semelhança dos anteriores, o terceiro retiro foi considerado uma experiência muito positiva pelo pessoal. O próximo está agendado para Fevereiro de 2010.

## ■ Reuniões do pessoal

Com vista a assegurar uma boa circulação de informação e a promover oportunidades de desenvolvimento profissional no interior do serviço, são organizadas reuniões regulares do pessoal. Por norma, a ordem dos trabalhos dessas reuniões inclui uma intervenção em que o Provedor passa em revista as suas actividades recentes e futuras e aborda os desenvolvimentos administrativos, legais e de políticas relevantes para a instituição. O Secretário-Geral e os chefes de departamento e de unidade têm também um papel activo nas reuniões do pessoal. No ano em análise, as reuniões regulares realizaram-se nos dias 10 de Julho e 11 de Dezembro, tendo constituído um útil fórum de discussão e partilha de informação.



A fim de manter o pessoal ao corrente de desenvolvimentos sobrevivendo noutras instituições da UE, o Provedor de Justiça convida individualidades externas a falarem sobre tópicos relevantes. No dia 20 de Novembro de 2009, o Presidente do Tribunal Geral, o Sr. Marc JAEGER, deslocou-se a Estrasburgo para dissertar sobre «O princípio da boa administração no direito comunitário». Vemo-lo na imagem com o Provedor de Justiça.

A fim de manter o pessoal ao corrente de desenvolvimentos sobrevivendo noutras instituições da UE, o Provedor de Justiça convida também individualidades não pertencentes ao quadro do serviço para falarem sobre tópicos relevantes. No dia 20 de Novembro de 2009, o Presidente do Tribunal Geral, o Sr. Marc JAEGER, deslocou-se a Estrasburgo para dissertar sobre o tema «O princípio da boa administração no direito comunitário». Esta excelente alocução originou uma série de perguntas e comentários sobre uma matéria da máxima importância para a função de Provedor de Justiça.

## O Provedor de Justiça e a sua equipa

Seguidamente, traça-se um panorama da estrutura do Serviço de Provedoria de Justiça e fornecem-se alguns dados sobre a trajectória do Provedor de Justiça e do seu pessoal dirigente. A concluir o capítulo, apresenta-se uma breve descrição do papel do Comité de Pessoal do Provedor de Justiça e do Responsável pela Protecção de Dados.

### Provedor de Justiça Europeu

#### P. Nikiforos DIAMANDOUROS — PROVEDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

P. Nikiforos DIAMANDOUROS nasceu em Atenas, Grécia, no dia 25 de Junho de 1942. Foi eleito Provedor de Justiça Europeu em 15 de Janeiro de 2003 e tomou posse a 1 de Abril do mesmo ano. No dia 11 de Janeiro de 2005 foi reeleito, por um mandato de cinco anos.

De 1998 a 2003, foi o primeiro Provedor de Justiça nacional da Grécia. É também Professor catedrático de política comparada no Departamento de Ciência Política e Administração Pública da Universidade de Atenas desde 1993 (estando de licença desde 2003). De 1995 a 1998 exerceu as funções de director e presidente do Centro Nacional de Estudos Sociais grego (EKKE).

Licenciou-se em ciência política pela Universidade do Indiana (1963) e obteve os graus de mestre (1965), pré-doutorado (1969) e doutor (1972) na mesma área pela Universidade de Columbia. Antes de ser admitido como docente na Universidade de Atenas, em 1988, leccionou e dedicou-se à investigação nas universidades do Estado de Nova Iorque e de Columbia, respectivamente (1973-78). De 1980 a 1983, foi director responsável pelo pelouro do desenvolvimento na Faculdade de Atenas, na cidade de Atenas, Grécia. De 1983 a 1988, exerceu as funções de director de programas para a Europa Ocidental, o Médio Oriente e o Norte de África no Conselho de Estudos de Ciência Social, de Nova Iorque. De 1988 a 1991, desempenhou o cargo de director do Instituto grego de Estudos Estratégicos e Internacionais, de Atenas, um grupo de reflexão e de investigação criado com um financiamento conjunto das fundações Ford e MacArthur. No ano 1997, foi professor convidado de ciência política no Centro Juan March de Estudos Avançados de Ciências Sociais (Madrid).

Presidiu à Associação Grega de Ciência Política (1992-98) e à Associação de Estudos Gregos Modernos dos Estados Unidos (1985-88). Entre 1999 e 2003, prestou serviço como membro da Comissão Nacional de Direitos Humanos da Grécia, e de 2000 a 2003 integrou o Conselho Nacional para a Reforma Administrativa. De 1988 a 1995, foi co-presidente da Subcomité para a Europa do Sul do Conselho de Estudos de Ciência Social, de Nova Iorque, cujas actividades são financiadas por uma subvenção da Fundação Volkswagen. É também co-editor geral da série sobre a Nova Europa do Sul e beneficiário de bolsas de investigação *Fulbright* e do *National Endowment for the Humanities*.

Tem publicada uma extensa obra sobre a política e a história da Grécia, da Europa Meridional e do Sudeste da Europa e, mais especificamente, sobre os processos de democratização e de construção do Estado e da nação, e a relação entre cultura e política. ■

#### — Secretariado da Provedoria de Justiça Europeia

O Secretariado da Provedoria de Justiça Europeia assegura a gestão do gabinete privado do Provedor de Justiça e presta assessoria ao seu titular. Aconselha o Provedor no domínio das relações com as demais instituições da UE e no tratamento das queixas recebidas. Tem ainda a seu cargo diversas funções administrativas, incluindo a gestão da agenda do Provedor de Justiça, a coordenação da correspondência recebida e expedida, os aspectos protocolares do trabalho da instituição e as tarefas gerais de secretariado.

#### Secretário-Geral

O Secretário-Geral é responsável pelo planeamento estratégico no seio da instituição, e pela supervisão geral da administração do Serviço.

**O Secretário-Geral é responsável pelo planeamento estratégico no seio da instituição, e pela supervisão geral da administração do Serviço.**

tura e gestão da Provedoria, de planeamento das suas actividades e de acompanhamento dos trabalhos e do desempenho do serviço. Na esfera de acção própria do Departamento Jurídico, o Secretário-Geral assessora o Provedor de Justiça no plano da estratégia, e assiste-o e aconselha-o no tratamento das queixas e na condução

dos inquéritos. Ao Secretário-Geral compete, finalmente, coordenar as relações entre a Provedoria de Justiça e as restantes instituições europeias, e desempenhar um papel fulcral no plano do

desenvolvimento das relações com as provedorias de justiça de toda a Europa e da comunicação 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. Após a conclusão dos seus estudos, foi admitido como docente na Faculdade de Direito da Universidade de Sheffield, onde foi sucessivamente professor assistente, entre 1976 e 1990, professor associado, entre 1990 e 1993, e professor agregado, de 1993 a 1995, tornando-se professor catedrático de Direito Público em 1995. Ingressou na Provedoria de Justiça Europeia como consultor jurídico principal em 1996, tendo sido depois Chefe do Secretariado, de 1997 a 1999, e Chefe do Departamento Jurídico, a partir de 2000. Foi nomeado Secretário-Geral da Provedoria de Justiça a 1 de Agosto de 2006. É autor ou co-autor de numerosas publicações sobre direito da UE e direito público, incluindo *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London 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 efectuar inqué-

**O Departamento Jurídico é maioritariamente composto por juristas, cuja principal responsabilidade consiste em analisar as queixas recebidas pelo Provedor de Justiça Europeu e efectuar inquéritos sob a supervisão do Chefe do Departamento Jurídico e de quatro Chefes de Unidades Jurídicas.**

ritos sob a supervisão do Chefe do Departamento Jurídico e de quatro Chefes de Unidades Jurídicas. O Chefe do Departamento Jurídico, além de dirigir o Departamento, aconselha o Provedor de Justiça em matérias de estratégia e orientação jurídicas da instituição.

Em 2009, os efectivos do departamento totalizavam 25 funcionários: o Chefe do Departamento, quatro Chefes de Unidades Jurídicas, três consultores jurídicos principais, 14 juristas, dois

juristas-linguistas, e a assistente do Chefe do Departamento. No ano em questão, o Departamento Jurídico supervisionou 21 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 de 1975 a 1980, tendo-se inscrito na Ordem dos Advogados em 1981. De 1980 a 1982, trabalhou como jurista na Divisão Jurídica e Administrativa do Ministério da Administração Interna português para a Região de Lisboa. De 1982 a 1984, prosseguiu os seus estudos jurídicos, no domínio dos direitos de propriedade intelectual, na Universidade Ludwig-Maximilian e no Instituto Max-Planck de Munique. Depois de regressar a Portugal, em 1984, foi nomeado Chefe da Divisão Jurídica e Administrativa do Ministério da Administração Interna português para a Região de Lisboa. Em 1986, tornou-se funcionário do Parlamento Europeu, onde trabalhou nas direcções-gerais de Informação e Relações Públicas, de Investigação, Pessoal e Finanças, e, finalmente, no Serviço Jurídico do Parlamento Europeu. Ingressou na Provedoria de Justiça Europeia como Chefe do Departamento de Administração e Finanças em 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, com vista a garantir um elevado nível de qualidade do tratamento das queixas. Coadjuva também o Chefe do Departamento Jurídico na tarefa de zelar por que o trabalho desenvolvido seja rigoroso, tempestivo e coerente. Isto implica a promoção e a monitorização da conformidade com os procedimentos internos, normas e prazos estabelecidos. Os Chefes das Unidades Jurídicas têm também atribuições próprias, similares às dos juristas adiante descritas. Representam ainda o Provedor de Justiça em alguns eventos públicos. Prestam contas ao Chefe do Departamento Jurídico, com quem se reúnem regularmente.

Actualmente há quatro Chefes de Unidades Jurídicas. São eles, por ordem alfabética: Peter BONNOR, que é dinamarquês e trabalha na Provedoria desde 1998; Gerhard GRILL, de nacionalidade alemã, que entrou para o serviço em 1999; Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, polaca, que está na Provedoria desde 2003, e Fergal Ó REGAN, irlandês, admitido em 2006.

### — Juristas

Os técnicos juristas ocupam-se das queixas, que podem ser submetidas ao Provedor de Justiça em qualquer uma das 23 línguas oficiais da União Europeia. Além disso, propõem e levam a cabo inquéritos de iniciativa própria, respondem a pedidos de informação dos cidadãos, assistem o Provedor de Justiça em matérias jurídicas, prestam aconselhamento no que respeita aos procedimentos, evolução e tradições jurídicas dos seus Estados-Membros respectivos, e apresentam comunicações sobre a acção do Provedor de Justiça.

## Departamento de Administração e Finanças

O Departamento de Administração e Finanças tem a seu cargo todo o trabalho da Provedoria de Justiça que não se prende directamente com a apreciação das queixas e a realização de inquéritos.

**O Departamento de Administração e Finanças tem a seu cargo todo o trabalho da Provedoria de Justiça que não se prende directamente com a apreciação das queixas e a realização de inquéritos.**

Desde 1 de Julho de 2008, é formado pelas quatro unidades descritas *infra*, e pelo Secretariado de Tratamento de Queixas. Ao Chefe do Departamento de Administração e Finanças compete assegurar a coordenação global do trabalho do Departamento. A esse título, é responsável pela organização e funcionamento gerais do serviço, pela política de gestão do pessoal, por propor e executar a estra-

tégia orçamental e financeira da instituição, e pela representação do Provedor de Justiça em vários fóruns interinstitucionais. Em 2009, o Departamento teve ao seu serviço 34 funcionários.

### João SANT'ANNA

CHEFE DO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS (INTERINO) ■

### — Secretariado de Tratamento de Queixas

O Secretariado de Tratamento de Queixas tem a seu cargo o registo, distribuição e acompanhamento das queixas apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu. O secretariado regista numa base de dados todas as queixas recebidas, acusa a respectiva recepção, e transmite-as ao Departamento Jurídico. Está incumbido de gerir toda a correspondência de entrada e de saída relacionada com as queixas, de proceder à actualização dos registos de queixas na base de dados ao longo de toda a tramitação do processo, de verificar o cumprimento dos prazos estabelecidos, de elaborar estatísticas referentes às queixas, e de registar os documentos atinentes às mesmas. O Secretariado de Tratamento de Queixas é chefiado por Peter BONNOR.

### — Unidade de Administração e Pessoal

O rol das atribuições da Unidade de Administração e Pessoal é extenso. Inclui o recrutamento e a gestão do pessoal, o processamento da correspondência de entrada e de saída, a central 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 é ainda responsável pela política da instituição em matéria de tecnologias de informação e pela satisfação das necessidades do serviço nesta área, tarefa que executa em estreita cooperação com o Parlamento Europeu. Esta unidade é chefiada por Alessandro DEL BON, que tem as nacionalidades alemã e italiana e está ao serviço da Provedoria de Justiça desde 1998.

### — Unidade de Orçamento e Finanças

À Unidade de Orçamento e Finanças incumbe zelar por que a Provedoria de Justiça cumpra as normas financeiras aplicáveis e por que os recursos disponíveis sejam utilizados de forma económica e eficiente e devidamente acautelados. A esta unidade cabe também a missão de estabelecer

e aplicar os mecanismos de controlo interno adequados e necessários para a consecução desses objectivos. Estas responsabilidades decorrem do facto de o Provedor de Justiça Europeu dispor de um orçamento independente, que é preparado e executado por gestores financeiros, sob a responsabilidade do gestor orçamental delegado. Esta unidade é chefiada por Loïc JULIEN, que é francês de nacionalidade e entrou ao serviço da Provedoria de Justiça em 2005.

### — Unidade de Comunicação

A Unidade de Comunicação é responsável pela produção das publicações e do material promocional da Provedoria de Justiça, pela manutenção e desenvolvimento dos sítios do Provedor de Justiça na Internet, e pela definição da imagem gráfica da instituição. Esta Unidade assegura ainda a coordenação da Rede Europeia de Provedores de Justiça e tem a seu cargo as relações, em geral, com associações de provedores de justiça da Europa e do exterior. É chefiada por Ben HAGARD, cidadão britânico, que ingressou na Provedoria em 1998.

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

À Unidade de Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil compete auxiliar o Provedor de Justiça a chegar até aos indivíduos e organizações que possam necessitar dos seus serviços. Contribui para tornar o trabalho do Provedor de Justiça mais conhecido em toda a União. A Unidade mantém e promove as relações com os meios de comunicação social, organiza as visitas de informação e os eventos do serviço e assegura a articulação com outras instituições da UE em iniciativas de comunicação. Os funcionários desta Unidade são igualmente responsáveis pela redacção das publicações e dos discursos do Provedor de Justiça. Esta unidade é chefiada por Rosita AGNEW, irlandesa, que começou a trabalhar para a Provedoria de Justiça em 2001.

### — Comité do Pessoal

O Comité do Pessoal da Provedoria de Justiça representa os interesses do pessoal e promove um diálogo permanente entre a instituição e o seu pessoal. O Comité do Pessoal tem dado um importante contributo para o bom funcionamento do serviço, quer proporcionando ao pessoal uma via para exprimir as suas opiniões, quer chamando a atenção da administração para quaisquer dificuldades que se verifiquem na interpretação e aplicação dos normativos aplicáveis. O Comité do Pessoal apresenta sugestões relacionadas com a organização e o funcionamento do serviço, bem como propostas destinadas a melhorar as condições de vida e de trabalho dos funcionários. Neste contexto, o Comité tem desempenhado um papel importante nos retiros anuais do pessoal que se realizam desde 2006.

Actualmente o Comité é composto por três membros eleitos, a saber, o presidente, o Sr. Daniel KOBLENCZ, a Sra. Elodie BELFY e o Sr. Christopher MILNES.

### — Responsável pela Protecção de Dados

Todas as instituições da UE dispõem de um Responsável pela Protecção de Dados (RPD), a quem cumpre cooperar com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados e zelar por que os direitos e liberdades das pessoas registadas não sejam afectados pelas operações de tratamento de dados. Ao RPD compete também certificar-se de que os controladores de dados e as pessoas registadas são informados dos seus direitos e obrigações ao abrigo do Regulamento n.º 45/2001<sup>1</sup>. As funções de Responsável pela Protecção de Dados da Provedoria de Justiça Europeu são exercidas por Loïc JULIEN, desde Março de 2006.

---

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 de 2009

Desde 1 de Janeiro de 2000, o orçamento do Provedor de Justiça constitui uma secção independente do orçamento da União Europeia (a actual secção VIII)<sup>2</sup>. Comporta três títulos. No Título 1 são inscritos os vencimentos, os subsídios e outras despesas de pessoal. O Título 2 engloba as despesas com edifícios, mobiliário, equipamento e despesas de funcionamento diversas. O Título 3 contém a despesa resultante das funções gerais desempenhadas pela instituição.

As dotações orçamentais em 2009 totalizaram 8 906 880 EUR.

### ■ Cooperação interinstitucional

Sempre que possível, a Provedoria de Justiça coopera com outras instituições da UE, a fim de assegurar a melhor utilização possível dos recursos e evitar contratações desnecessárias de pessoal.

**Sempre que possível, a Provedoria de Justiça coopera com outras instituições da UE, a fim de assegurar a melhor utilização possível dos recursos e evitar contratações desnecessárias de pessoal**

O recurso a serviços prestados no âmbito desse regime de cooperação, que são naturalmente pagos pela Provedoria de Justiça Europeu, tem proporcionado economias consideráveis no plano da gestão orçamental da UE. O Provedor de Justiça coopera, nomeadamente, com:

- (i) o Parlamento Europeu, que lhe presta assistência em matéria de contabilidade e auditoria interna e serviços técnicos, designadamente edifícios, tecnologia de informação, comunicação, serviços médicos, formação, tradução e interpretação;
- (ii) o Serviço das Publicações da União Europeia, em vários aspectos da edição;
- (iii) o Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, que fornece muitas das traduções de que o Provedor de Justiça necessita no seu trabalho ao serviço dos cidadãos.

### ■ Controlo orçamental

Com o fim de assegurar uma gestão eficaz dos recursos postos à disposição do Provedor de Justiça, um auditor interno, Robert GALVIN, efectua avaliações periódicas dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras por ela realizadas.

Como as outras instituições da UE, a Provedoria de Justiça é também 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

---

### Pelo 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](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### Sítio Web

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









O Provedor de Justiça Europeu  
investiga queixas sobre  
má administração nas instituições,  
órgãos e organismos da UE.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

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

