



Provedor de
Justiça Europeu

Relatório Anual **2010**

Declaração de missão 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.



Provedor de
Justiça Europeu

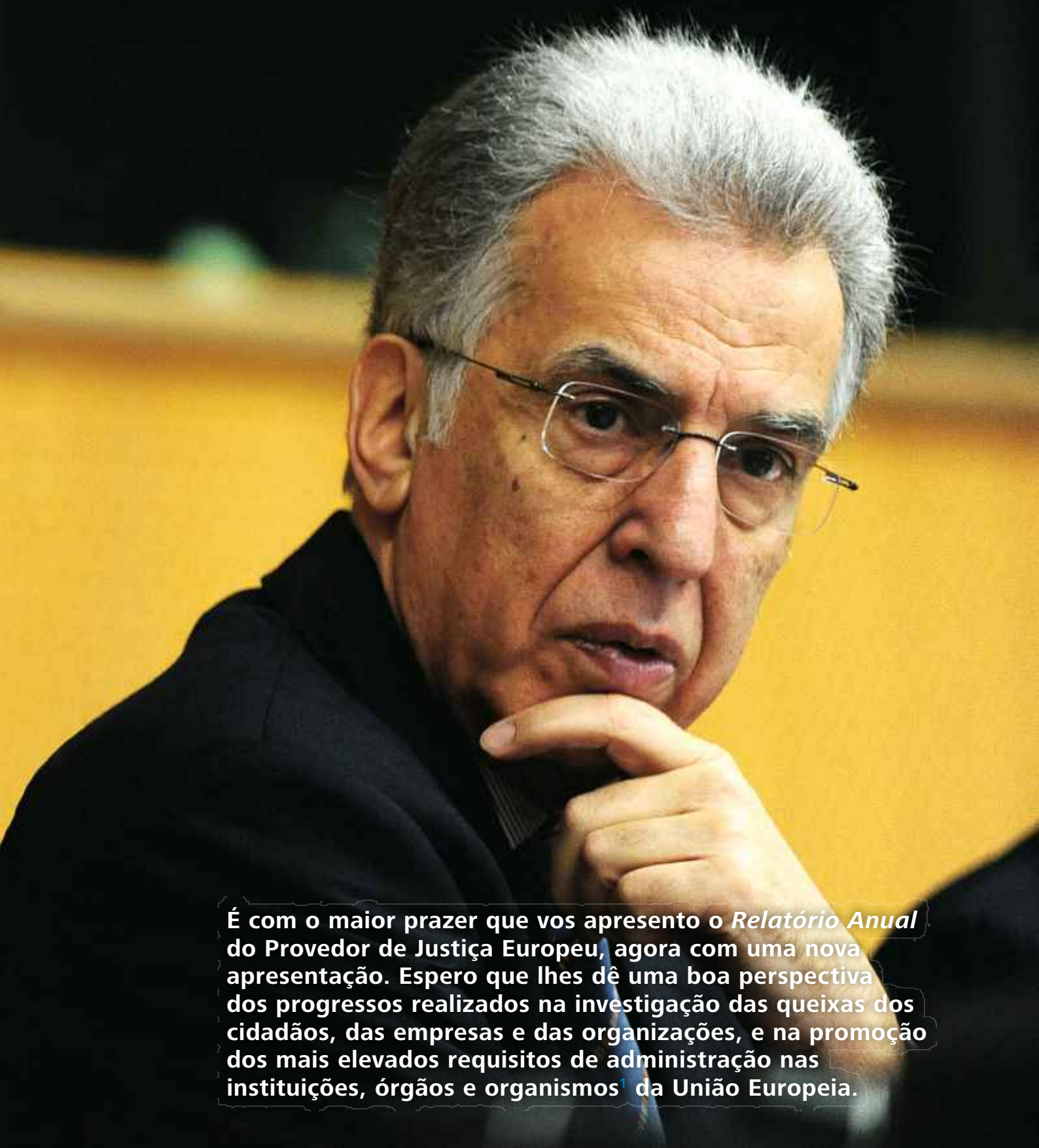
Relatório Anual **2010**



Índice

Síntese do Provedor de Justiça	4
1 Queixas e inquéritos	13
1.1 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça	14
1.2 Panorâmica das queixas analisadas em 2010	19
1.3 Análise dos inquéritos abertos	26
1.4 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça	29
1.5 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas	36
1.6 Análise temática dos inquéritos encerrados	37
1.7 Queixas transferidas e aconselhamento	57
2 Relações com as instituições, os provedores de justiça e outros intervenientes	61
2.1 Relações com as instituições, órgãos e organismos da União	62
2.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos	64
2.3 Relações com outros intervenientes	68
3 Recursos	73
3.1 Pessoal	74
3.2 Orçamento	77
Como contactar o Provedor de Justiça Europeu	78

Síntese do Provedor de Justiça



É com o maior prazer que vos apresento o *Relatório Anual* do Provedor de Justiça Europeu, agora com uma nova apresentação. Espero que lhes dê uma boa perspectiva dos progressos realizados na investigação das queixas dos cidadãos, das empresas e das organizações, e na promoção dos mais elevados requisitos de administração nas instituições, órgãos e organismos¹ da União Europeia.



O relatório sofreu uma remodelação parcial desde o ano passado, tendo em conta os comentários recebidos dos leitores e visando também reflectir a nova identidade visual da instituição. A presente Síntese do Provedor de Justiça, na qual ponho em destaque os pontos altos do ano em análise, substitui as antigas secções Introdução e Síntese. Os antigos 2.º e 3.º capítulos foram reunidos num único capítulo – o 1.º capítulo –, que visa proporcionar uma panorâmica geral do trabalho do Provedor de Justiça a nível de tratamento das queixas e realização de inquéritos em 2010, incluindo o mandato e os procedimentos do Provedor de Justiça. O 2.º capítulo diz respeito às relações do Provedor de Justiça com outras instituições da UE e às relações com a comunidade de provedores de justiça nacionais, regionais e locais da Europa, sendo também apresentada uma panorâmica das actividades de comunicação e proximidade do Provedor de Justiça. O 3.º capítulo presta informações pormenorizadas sobre o orçamento e o pessoal do Provedor de Justiça.

Espero que este relatório renovado e mais sucinto, que traduz o nosso objectivo de otimizar os recursos e assegurar a máxima acessibilidade e transparência possível, seja do vosso agrado.

Espero que este relatório renovado e mais sucinto, que traduz o nosso objectivo de otimizar os recursos e assegurar a máxima acessibilidade e transparência possível, seja do vosso agrado. Aguardamos com interesse os comentários que nos queiram enviar, que contribuirão para a nossa melhoria contínua.

Quinze anos de Provedor de Justiça Europeu

Em 27 de Setembro de 2010, a instituição do Provedor de Justiça Europeu celebrou

o seu décimo quinto aniversário. Nesta década e meia, o Provedor de Justiça respondeu a mais de 36 000 queixosos e realizou mais de 3 800 inquéritos sobre eventuais casos de má administração. Com as suas respostas aos queixosos propondo soluções amigáveis e com as propostas que formulou, o Provedor de Justiça ajudou as instituições europeias a oferecerem reparação, a aumentarem a qualidade da sua administração e, por conseguinte, a aproximarem-se mais dos cidadãos europeus.

Todavia, a sua acção vai mais além, e as queixas que o Provedor de Justiça trata permitem-lhe adquirir um conhecimento aprofundado das tendências de má administração, dos problemas sistémicos e das fraquezas estruturais. Munido desta informação, o Provedor de Justiça tem procurado ir ao encontro da principal prioridade de muitos queixosos: garantir que a situação com que se viram confrontados não se repete. Através da colaboração com as instituições, tem sido possível trabalhar no sentido de os ensinamentos colhidos através do

tratamento das queixas se repercutirem em toda a administração.

Tivemos alguns bons exemplos em 2010, dos quais relevo, em particular, dois casos de acesso a documentos envolvendo a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) em Londres. Em ambos os casos, a EMA aceitou a recomendação do Provedor de Justiça no sentido de conceder acesso aos documentos. Mais importante, porém, foi o facto de a EMA ter adoptado e publicado uma nova política de acesso aos documentos que permite um acesso muito mais alargado aos documentos na

1. Por uma questão de concisão, o presente relatório utiliza o termo «instituição» para designar o conjunto das instituições, órgãos e organismos da União Europeia.

Síntese do Provedor de Justiça

sua posse. Elogiei publicamente a atitude construtiva da EMA. Ao tomar esta importante iniciativa a nível da política de acesso a documentos, a EMA foi ainda mais longe do que propunham as duas recomendações do Provedor de Justiça. Este resultado é demonstrativo do impacto concreto e duradouro que o trabalho do Provedor de Justiça pode ter na vida dos cidadãos quando um organismo da UE colabora de uma forma construtiva e útil com o Provedor de Justiça.

Foi também com vista a assegurar a introdução de melhorias sistémicas nas instituições que voltámos a publicar,

Em mais de metade dos casos encerrados em 2010, a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu a questão.

em 2010, um estudo sobre o seguimento dado pelas instituições da UE a todas as observações críticas e observações complementares formuladas pelo Provedor de Justiça em 2009. O estudo revelou uma taxa de seguimento satisfatório de 81 %, considerando o conjunto das observações críticas e complementares, o que traduz uma ligeira melhoria face ao ano anterior. O estudo contém diversos exemplos de melhorias efectivas em áreas como a documentação de procedimentos internos ou contratos e concursos públicos, entre outras. É um resultado que nos motiva bastante. Realço, porém, o número relativamente elevado de respostas insatisfatórias a observações críticas apresentadas pela Comissão Europeia (10 de 32 respostas). 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.

Resultados das queixas em 2010

É sempre preferível que o Provedor de Justiça não tenha de emitir uma observação crítica ou passar à fase de um projecto de recomendação com vista a obter melhorias. É muito melhor que os casos sejam solucionados pela própria instituição ou que seja aceite uma solução amigável. Em mais de metade dos casos encerrados em 2010, a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou resolveu a questão. Aplaudo as instituições no seu conjunto pelo empenho que demonstraram em encontrar uma solução nestes casos.

O presente relatório identifica dez casos exemplares, que são ilustrativos das boas práticas em matéria de reacção às queixas. Servem de modelo para todas as instituições da União Europeia quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça. Três desses casos visam a Comissão; o Parlamento, o Conselho, o Comité Económico e Social Europeu, o Banco Europeu de Investimento, a Agência Europeia de Medicamentos, a Agência Europeia para a Segurança da Aviação e a Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura protagonizam os restantes casos exemplares. Entre os temas abordados conta-se a transparência, a equidade, os direitos das pessoas com deficiências, os contratos e concursos públicos, assim como o recrutamento.

O Provedor de Justiça encerrou 326 inquéritos em 2010 (em comparação com 318 inquéritos em 2009). 323 inquéritos foram motivados por queixas e três foram de iniciativa própria. O Provedor de Justiça concluiu pela existência de má administração em 12 % (40) dos



casos e obteve em 7 desses casos um resultado positivo para o queixoso, através da formulação de projectos de recomendação que foram aceites. Embora o Provedor de Justiça só tenha tido de fazer observações críticas às instituições em 33 casos, comparativamente a 35 casos em 2009 e 44 em 2008, ainda há muito a melhorar. Foram ainda feitas observações complementares em 14 casos (28 em 2009), com vista a melhorar a qualidade da administração.

O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento Europeu em 2010, durante um inquérito aberto na sequência de uma queixa sobre o acesso a documentos relacionados com as emissões de CO₂ de veículos automóveis. O relatório especial salientou que a Comissão demorou quase 15 meses a responder a um projecto de recomendação, embora o prazo estabelecido no Tratado seja de três meses. Além disso, a Comissão também não executou um compromisso que tinha assumido perante o Provedor de Justiça. Estas falhas constituíram uma violação do dever da Comissão de cooperação leal com o Provedor de Justiça.

Muitos destes casos são abrangidos pela análise temática do capítulo 1.º, que descreve as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerrar inquéritos do Provedor de Justiça em 2010.

A análise está organizada em termos de classificação dos principais assuntos dos inquéritos, formando sete categorias principais: (i) Transparência, acesso público e dados pessoais; (ii) A Comissão como guardião dos Tratados; (iii) Adjudicação de contratos e atribuição de subvenções; (iv) Execução de contratos; (v) Administração e Estatuto dos Funcionários; (vi) Concursos e processos de selecção; (vii) Questões políticas,

institucionais e outras. Contempla casos que tiveram um impacto significativo em termos de promoção da transparência e da boa administração nas instituições da UE, casos com um resultado particularmente positivo para o queixoso e casos que permitiram ao Provedor de Justiça esclarecer aspectos importantes da lei ou abordar um assunto pela primeira vez. Tendo em conta os esforços do Provedor de Justiça para promover a aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais da UE, também são destacados casos que visam direitos consagrados na Carta. A questão da equidade é uma presença regular. A equidade é mencionada no n.º 1 do artigo 41.º da Carta relativo ao direito fundamental a uma boa administração, e o Provedor de Justiça há muito que considera a equidade um princípio fundamental da boa administração.

Tenho o prazer de anunciar que o tempo médio para concluir os inquéritos diminuiu de 13 meses em 2008 para nove meses em 2009 e 2010. A maior parte dos inquéritos foi concluída no prazo de um ano (66 %). Mais de metade (52 %) foi concluída em três meses. Tudo isto foi alcançado com um quadro de pessoal composto por 63 postos de trabalho em 2010 e com dotações orçamentais de 9 332 275 EUR.

Uma estratégia para os próximos anos

No evento que realizámos para celebrar o nosso aniversário também foi apresentada a estratégia do mandato do Provedor de Justiça para 2009-2014². O exercício estratégico teve início no retiro do pessoal que se realizou em Fevereiro de 2010 e que se centrou no seguinte tema: «A visão do Provedor de Justiça Europeu para os próximos cinco anos». Em seguida, foi desenvolvida a estratégia em articulação com intervenientes internos e externos.

² O documento de estratégia está disponível em 23 línguas no sítio Web do Provedor de Justiça, no seguinte endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

Síntese do Provedor de Justiça



Entre os eventos que contribuíram com ideias para a estratégia do Provedor de Justiça Europeu conta-se o seminário intitulado «O novo mandato do Provedor de Justiça Europeu – O que esperar?», que se realizou em 12 de Março de 2010. Este evento tinha como objectivo debater com as partes interessadas as prioridades do Provedor de Justiça para o período 2009-2014. Nos debates participaram cidadãos, ONG, associações empresariais, grupos de interesse, jornalistas e autoridades regionais.

A estratégia visa proporcionar uma afirmação clara da missão, das aspirações e dos princípios orientadores da acção do Provedor de Justiça. Com base nos resultados que já foram alcançados, a estratégia aponta uma série de objectivos e prioridades, que se destinam a contribuir para a realização do objectivo primordial do Provedor de Justiça, nomeadamente velar por que os cidadãos usufruam plenamente dos seus direitos e melhorar a qualidade da administração da UE. Vale a pena descrever brevemente os cinco objectivos que estabelecemos para os próximos anos:

- Queremos ouvir os intervenientes na nossa actividade, nomeadamente através da obtenção, com carácter regular, de comentários e reacções dos queixosos, do reforço dos contactos com as instituições da UE e da colaboração com a sociedade civil. Além disso, através da Rede Europeia de Provedores de Justiça³, procuraremos identificar boas práticas.
- Queremos resultados mais rápidos, nomeadamente através da redução do tempo necessário para encerrar os inquéritos e do desenvolvimento de procedimentos simplificados para promover, sempre que possível, uma rápida resolução para as queixas.

- Queremos ter um impacto positivo na cultura administrativa da União, nomeadamente através da sensibilização para a função do Provedor de Justiça como recurso que ajuda a melhorar as práticas administrativas e da concentração de esforços em questões mais sistémicas.
- Queremos prestar informação útil e atempada, de uma forma acessível, aos intervenientes na nossa actividade e ao público. Em suma, queremos comunicar melhor.
- Queremos repensar constantemente a nossa utilização dos recursos. Procuraremos assegurar os mais elevados padrões de administração a nível interno e faremos controlos regulares da qualidade do nosso trabalho, com vista à sua melhoria.

Se centrarmos os nossos esforços na concretização destes objectivos, ajudaremos a União a cumprir as promessas feitas aos cidadãos no Tratado de Lisboa no que concerne aos direitos fundamentais, ao reforço da transparência e ao aumento das oportunidades para participação na definição de políticas. Desse modo, daremos o nosso modesto contributo para os nobres objectivos do reforço do Estado de direito e da melhoria da qualidade da democracia na ordem jurídica europeia.

³. A Rede engloba os provedores nacionais e regionais, bem como outros órgãos homólogos dos Estados-Membros da União Europeia, dos países candidatos à adesão à UE e de alguns outros países, assim como o Provedor de Justiça Europeu e a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.



Uma instituição acessível, equitativa e centrada nos cidadãos

Chegar aos cidadãos, a fim de os informar dos seus direitos e de como podem exercê-los, é uma prioridade fundamental. Foi, por isso, motivo de regozijo pessoal que o evento que assinalou o nosso décimo quinto aniversário também tenha servido para lançar as novas identidades visuais do Provedor de Justiça Europeu e da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Estou confiante em que a nossa nova identidade visual ajudará a projectar a imagem de uma instituição acessível, equitativa e centrada nos cidadãos, ao mesmo tempo que a nova identidade da rede deverá sensibilizar o público para o importante trabalho que os provedores de justiça de toda a Europa realizam para ajudar os cidadãos a usufruírem dos seus direitos consagrados no direito da UE.

Continuámos a ajudar os queixosos a encontrar as formas de recuperação mais adequadas para o seu caso através do guia interactivo disponível no sítio Web do Provedor de justiça, o qual foi utilizado por mais de 19 000 pessoas durante o ano para obterem aconselhamento. Dado que um número crescente de pessoas conseguiram encontrar pelos seus meios a forma de recuperação adequada para o seu caso, recebemos menos 409 queixas

«não abrangidas pelo âmbito do mandato do Provedor» e o número total de queixas diminuiu de 3 098 em 2009 para 2 667 em 2010. Estes valores são, para mim, um forte incentivo, pois significam que um número cada vez maior de queixosos contacta o Provedor de Justiça pelas razões certas. Além disso, intensificámos a cooperação com outras redes de informação, aconselhamento e resolução de problemas, como o serviço A sua Europa e o SOLVIT.

Na qualidade de Provedor de Justiça Europeu, estou 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. Continuámos a estabelecer contacto com um conjunto alargado de públicos-alvo ao longo do ano, a fim de os sensibilizarmos para os serviços que o Provedor de Justiça pode prestar aos cidadãos, às ONG, aos grupos de interesses, às empresas, aos organismos regionais, aos grupos de reflexão e às associações. Entre os eventos temáticos organizados contam-se seminários sobre transparência, o Regulamento Financeiro e o novo mandato do Provedor de Justiça. O número de inquéritos abertos em 2010 manteve-se praticamente inalterado face a 2009 (335 em comparação com 339). Dos inquéritos encerrados em 2010, 78 % foram



O logótipo do Provedor de Justiça Europeu foi concebido para pôr em evidência os esforços do Provedor de Justiça para chegar a uma audiência vasta, ao mesmo tempo que evoca a identidade e os valores da instituição. As cores azul e amarela remetem para a bandeira europeia, ao passo que a forma circular representa a unidade e o consenso. Neste círculo, setas bidireccionais representam o intercâmbio e o diálogo, que são características essenciais da metodologia do Provedor de Justiça Europeu. O desenho das setas em camadas cria um sinal de igual, que simboliza a igualdade e a equidade. (Design: Studio Philippe Apeloig)



O novo logótipo da Rede Europeia de Provedores de Justiça foi concebido para evocar a identidade e os valores da Rede. O logótipo é formado por um espectro de cores vivas, que representam a diversidade da Rede e dos seus membros. As cores da bandeira da União Europeia estão justapostas no ponto mais marcante da formação. A composição circular representa comunicação, parceria e unidade, e as pontas das setas simbolizam a união de muitas partes diferentes num ponto bem definido. (Design: Studio Philippe Apeloig)

Síntese do Provedor de Justiça

Tal como acontece todos os anos, a maior parte dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2010 visou a Comissão (219 inquéritos, ou 65 % do total).

apresentados por cidadãos individuais, ao passo que 22 % foram apresentados por empresas e associações.

Tal como acontece todos os anos, a maior parte dos inquéritos abertos pelo Provedor de Justiça em 2010 visou a Comissão (219 inquéritos, ou 65 % 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 2009 foi de 56 % do total. Realizaram-se 35 inquéritos (10 % do total) respeitantes ao Serviço Europeu de Selecção de Pessoal (EPSO), 22 (7 %) referentes ao Parlamento Europeu, 6 (2 %) referentes ao Conselho da União Europeia e 4 (1 %) 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. Vinte e cinco outras instituições, órgãos e organismos da União Europeia foram visados em 52 inquéritos.

Foram lançados seis inquéritos de iniciativa própria sobre questões sistémicas das instituições: três visavam o EPSO, um visava a Comissão, um visava o Parlamento, a Comissão e o Conselho, e outro ainda visava as duas últimas instituições.

Em mais de 70 % dos casos tratados 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 53 % dos casos (1 435 queixas) eram da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, sendo 27 % (744 queixas) abrangidas pelo âmbito do mandato do Provedor de Justiça Europeu, o que confirma a necessidade de reforçar a cooperação. O 7.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça, que se realizou em Innsbruck, na Áustria, em Novembro, constituiu uma boa oportunidade para esse fim, assim como o 7.º encontro de agentes de ligação da Rede, que se realizou em Estrasburgo, em Junho. O 8.º Seminário

Em mais de 70 % dos casos tratados pudemos ajudar o queixoso, abrindo um inquérito sobre o caso, transferindo-o para um organismo competente ou indicando-lhe a quem podia recorrer.

Os principais tipos de má administração alegada que o Provedor de Justiça investigou em 2010 foram (i) violações de: legalidade (aplicação incorrecta de regras substantivas e/ou processuais) (20,6 % dos inquéritos), prazos razoáveis para a tomada de decisões (14,1 %), equidade (11 %), dever de fundamentação das decisões e informação das vias de recurso (5,8 %), obrigação de responder à correspondência na língua dos cidadãos, com indicação do funcionário competente (5,5 %) e dever de assistência (3,1 %); (ii) violações de deveres relacionados com: pedidos de informação (30,4 % dos inquéritos), pedidos de acesso do público a documentos (6,7 %) e garantir a inexistência de discriminação (3,7 %).

Nacional da Rede Europeia de Provedores de Justiça terá lugar em Copenhaga, em Outubro de 2011. Entre os temas a debate em Copenhaga estará uma declaração de princípios de serviço público elaborada especificamente para funcionários da UE. Procedi à consulta dos provedores de justiça nacionais antes de elaborar um projecto de declaração, a fim de que a futura declaração tenha devidamente em conta as melhores práticas nos Estados-Membros. Os provedores de justiça nacionais responderam positivamente, fazendo sugestões pertinentes e fornecendo informações úteis, as quais estão a ser tidas em conta no processo de redacção.



Os agentes de ligação funcionam como primeiro ponto de contacto de outros gabinetes da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Tiveram o seu 7.º encontro em Estrasburgo, entre 6 e 8 de Junho de 2010. Pela primeira vez, realizou-se uma sessão conjunta com o SOLVIT, para debater assuntos de interesse comum e para reforçar a cooperação. Nesta sessão conjunta foi ainda lançado um projecto de levantamento das competências dos provedores de justiça nacionais da Rede. Este projecto tem como objectivo reunir informação clara e completa sobre os tipos de queixas que podem ou não podem ser tratados pelos provedores de justiça nacionais.



Tratado de Lisboa – Um ano depois

Quando fui reeleito Provedor de Justiça Europeu em Janeiro de 2010, anunciei que uma das minhas principais prioridades para os cinco anos seguintes seria velar por que a UE proporcionasse aos cidadãos as vantagens prometidas pelo Tratado de Lisboa. No início de 2010, respondi à consulta pública sobre o funcionamento prático da iniciativa de cidadania europeia. Sublinhei a importância de 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. A aprovação do regulamento relativo à iniciativa de cidadania em Dezembro de 2010 foi um grande incentivo e tenho a certeza de que este instrumento contribuirá para a capacitação dos cidadãos europeus. O Provedor de Justiça também pugnou pela aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais por parte das instituições, a qual passou a ser vinculativa, nomeadamente através do tratamento de queixas e inquéritos sobre assuntos

como o direito fundamental à boa administração e os direitos das pessoas com deficiências.

Espero dar continuidade a este trabalho em prol dos cidadãos europeus. Tomo a liberdade de interpretar a decisão do Parlamento Europeu de me reeleger para um segundo mandato completo como um aval do trabalho que esta provedoria tem vindo a realizar e como um incentivo para prosseguirmos os nossos esforços em prol de uma administração da UE mais aberta e responsável, com espírito de serviço e centrada nos cidadãos. Estes são os nobres objectivos que eu e os meus colegas nos propomos atingir.

Estrasburgo, 14 de Fevereiro de 2011

P. Nikiforos Diamandouros

1

Queixas e inquéritos

O 1.º capítulo explica o mandato e os procedimentos do Provedor de Justiça, apresenta uma panorâmica das queixas analisadas durante o ano de 2010 e é efectuada uma análise em profundidade dos inquéritos concluídos. Contém uma secção dedicada a casos exemplares, assim como uma análise temática. O capítulo termina com uma análise dos casos transferidos para outros organismos de tratamento de queixas.

Queixas e inquéritos

1.1 Mandato e procedimentos do Provedor de Justiça

O papel do Provedor de Justiça Europeu

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

O cargo de Provedor de Justiça Europeu foi criado pelo Tratado de Maastricht no quadro da cidadania da União Europeia. O artigo 24.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) estabelece o direito a apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu como um dos direitos de cidadania da União Europeia. Este direito está também consagrado na Carta dos Direitos Fundamentais da UE (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.

As funções do Provedor de Justiça regem-se pelo artigo 228.º do TFUE, assim como pelo Estatuto do Provedor de Justiça¹ e pelas disposições de execução adoptadas pelo Provedor de Justiça ao abrigo do artigo 14.º do seu Estatuto². O Estatuto e as disposições de execução encontram-se acessíveis no sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>). As disposições de execução também podem ser obtidas em versão impressa através do serviço do Provedor de Justiça.

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 e organismos da União, com excepção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais.

Instituições, órgãos e organismos da União

As instituições são enumeradas no artigo 13.º do TUE e incluem o Conselho Europeu. Não existe uma definição nem uma lista taxativa dos órgãos e organismos da União. Este conceito abrange organismos instituídos pelos Tratados, como o Comité Económico e Social Europeu e o Comité das Regiões, e agências criadas por legislação, como a Agência Europeia dos Produtos Químicos e a Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia. O Tratado de Lisboa alargou o mandato do Provedor de Justiça, que passou a abranger eventuais casos de má administração no âmbito da Política Externa e de Segurança Comum, incluindo a Política de Segurança e de Defesa Comum.

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 UE. 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 1.7 *infra*).

¹. Em Junho de 2008, o Parlamento Europeu aprovou uma decisão de revisão do Estatuto do Provedor de Justiça, que entrou em vigor em 31 de Julho de 2008 – 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.

². Em 3 de Dezembro de 2008, uma Decisão do Provedor de Justiça alterou as disposições de execução a fim de as harmonizar com o Estatuto revisto e de nelas incorporar a experiência adquirida desde 2004, data da última revisão das disposições. As novas disposições de execução entraram em vigor em 1 de Janeiro de 2009.



Má administração

Em resposta a um pedido do Parlamento Europeu relativo a uma definição clara de má administração, o Provedor de Justiça forneceu a seguinte definição, que foi saudada pelo Parlamento Europeu numa resolução e que também mereceu o acordo da Comissão:

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

O Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma que inclui o âmbito do respeito pelo Estado de direito, pelos princípios da boa administração e pelos direitos fundamentais.

O Provedor de Justiça definiu «má administração» de uma forma que inclui o âmbito do respeito pelo Estado de direito, pelos princípios da boa administração e pelos direitos fundamentais. O Provedor de Justiça 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. A Carta dos Direitos Fundamentais consagra o direito à boa administração como um direito fundamental da cidadania da União (artigo 41.º). 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 à boa administração. Os esforços do Provedor de Justiça em prol da boa administração no interesse público, assim como da procura de soluções extrajudiciais para os problemas das pessoas também deverão sair reforçados.

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.

Importa referir que a definição supramencionada 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 nas matérias que se inserem no mandato do Provedor de Justiça 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 judicial³.

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

³ 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.

Queixas e inquéritos

queixas contra decisões das comissões do Parlamento, tais como a Comissão das Petições, não são abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça.

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 da UE 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).

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 utilização óptima dos recursos, todas as queixas admissíveis são atentamente analisadas, para verificar se há perspectivas razoáveis de que um inquérito produza resultados úteis. Caso contrário, o Provedor de Justiça encerra o caso, por não existirem fundamentos suficientes para a instauração de um inquérito. O Provedor de Justiça considera igualmente que, se uma queixa tiver sido já apreciada, como petição, pela Comissão das Petições do Parlamento Europeu, não existirão, em regra, fundamentos para a instauração de um inquérito pelo Provedor de Justiça, a menos que sejam apresentadas novas provas. De todos os casos admissíveis tratados em 2010, 40 % não apresentavam fundamentos para a instauração de um inquérito. Quando o Provedor de Justiça considera não existirem fundamentos para abrir

De todos os casos admissíveis tratados em 2010, 40 % não apresentavam fundamentos para a instauração de um inquérito.

um inquérito, transmite essa informação ao queixoso e, em certos casos, envia uma versão anonimizada da sua decisão à instituição visada.

Queixas e inquéritos de iniciativa própria

O artigo 228.º 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. Em 2010, foram abertos seis desses inquéritos de iniciativa própria. Com o incentivo do Parlamento Europeu, o Provedor de Justiça declarou a sua intenção de 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 Banco Europeu de Investimento (BEI). Em relação a outras matérias, o Provedor de Justiça normalmente aborda caso a caso a questão de determinar se deve usar desta forma os seus poderes de iniciativa própria.

O Provedor de Justiça pode também utilizar estes poderes para procurar resolver o que se afigurem ser problemas sistémicos das instituições. Conforme já foi referido, em 2010, o Provedor de Justiça utilizou estes poderes seis vezes, três das quais em relação ao Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (OI/6/2010/IP, OI/7/2010/IP e OI/9/2010/RT). A secção 1.6, adiante, apresenta uma síntese de um inquérito de iniciativa própria relativo a um caso específico de atraso no pagamento por parte da Comissão (ver o caso OI/2/2010/GG em «Execução de contratos»). Um outro inquérito (OI/4/2010/ELB) visou os direitos e os deveres dos funcionários públicos, mais concretamente o tratamento dado pelas instituições aos pedidos, efectuados por funcionários e agentes ao abrigo do n.º 1 do artigo 90.º do Estatuto dos Funcionários, de substituição de actos administrativos em face da evolução da jurisprudência. Este inquérito abrangeu o Parlamento, a Comissão e o Conselho. Por último, em 2010, o Provedor de Justiça

abriu um inquérito de iniciativa própria sobre a responsabilidade pelos casos de má administração nas actividades das missões da Política Externa e de Segurança Comum da União Europeia. Este inquérito, OI/12/2010/BEH, visou a Comissão e o Conselho. Cinco dos seis inquéritos estavam ainda em curso no final de 2010 (o inquérito OI/2/2010/GG foi encerrado sem que se justificassem mais inquéritos).

Procedimentos do Provedor de Justiça

Procedimentos de inquérito por escrito e simplificados

Todas as queixas enviadas ao Provedor de Justiça são registadas e a sua recepção é acusada, geralmente no prazo de uma semana. A carta de aviso de recepção informa o queixoso sobre o procedimento 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.

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.

Queixas e inquéritos

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 2010, 91 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). Outros 73 casos foram resolvidos após o Provedor de Justiça ter obtido uma resposta suplementar e mais circunstanciada à sua correspondência em nome do queixoso.

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. 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. 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 2010, o poder do Provedor de Justiça de aceder a documentação institucional foi exercido em 26 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. 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 2010.

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 aceção do artigo 9.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001⁴, 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. Nos processos 523/2009/TS e 944/2008/OV, foi alcançado um acordo com o Conselho no que se refere à verificação de documentos com a classificação «Reservado UE».

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



1.2 Panorâmica das queixas analisadas em 2010

Em 2010, o Provedor de Justiça registou 2 667 queixas⁵, comparativamente a 3 098 em 2009. Foram tratadas no total 2 727 queixas,⁶ das quais 27 % (744) se enquadravam no âmbito do 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.

responder a mais de 1 000 mensagens de correio electrónico com pedidos de informação. Estes valores comparam com cerca de 1 850 mensagens em 2009, 4 300 mensagens em 2008 e 4 100 mensagens em 2007. O ritmo acentuado e contínuo de diminuição do número de pedidos de informação recebidos em 2009 e 2010 traduz o êxito do guia interactivo do Provedor de Justiça, que está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça desde 5 de Janeiro de 2009 e que permite aos cidadãos obterem informações sem terem de enviar um pedido. No total, o Provedor de Justiça

| Quase 58 % das queixas recebidas em 2010 foram enviadas através da Internet.

Quase 58 % das queixas recebidas em 2010 foram enviadas através da Internet. Grande parte delas (53 %) foi recebida através do formulário electrónico para apresentação de queixa, que está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça em 23 línguas. Em 2010, a principal conta de correio electrónico do Provedor de Justiça foi utilizada para

tratou mais de 3 700 queixas e pedidos de informação em 2010.

O Provedor de Justiça Europeu abriu, no total, 323 inquéritos motivados por queixas, para além de ter dado início a 12 novos inquéritos de iniciativa própria (em comparação com 335 e 4, respectivamente, em 2009).

5. 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.

6. 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 abertura 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.

Queixas e inquéritos

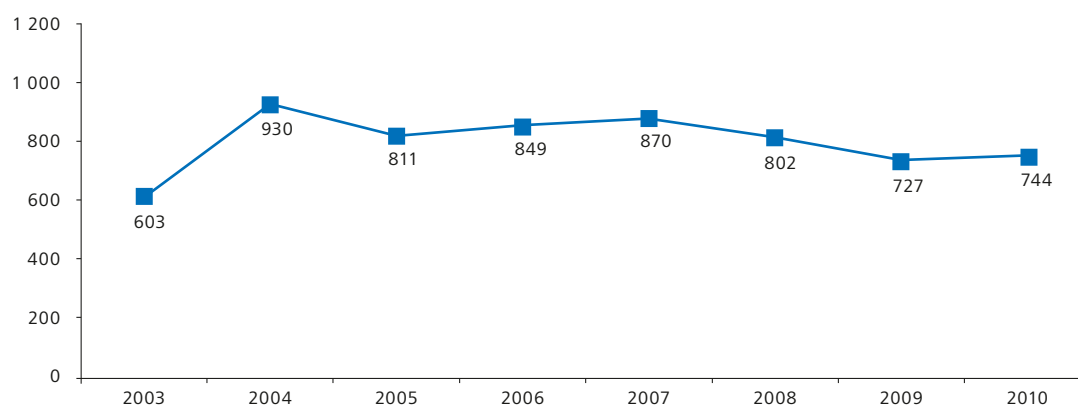
Quadro 1.1: Casos tratados em 2010	
Queixas registadas em 2010	2 667
Queixas processadas em 2010	2 727
Queixas consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça	1 435
Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu	744
Das quais:	205 não admissíveis 216 admissíveis mas sem fundamentos para abrir um inquérito 323 motivaram a abertura de um inquérito
Inquéritos de iniciativa própria abertos	12
Inquéritos encerrados	326 (incluindo 3 inquéritos de iniciativa própria)
Dos quais:	175 datados de 2010 92 datados de 2009 59 de anos anteriores

O Provedor de Justiça encerrou 326 inquéritos em 2010 (em comparação com 318 em 2009). Deste total, 175 tinham sido registados em 2010, 92 datavam de 2009 e 59 de anos anteriores.

Como revela a figura 1.1⁷, o número de queixas abrangidas pelo mandato do

Provedor de Justiça aumentou ao longo destes sete anos de 603 em 2003 para 744 em 2010. Esse número atingiu um valor máximo em 2004, com 930, tendo sido atingido em 2007 o segundo valor mais alto, com 870.

Figura 1.1: Número de queixas abrangidas pelo mandato 2003-2010



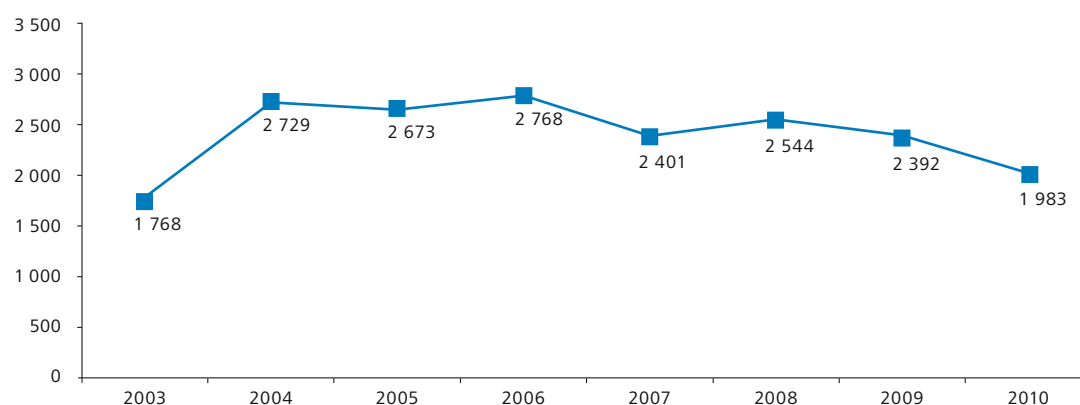
7. Observe-se que, em 2005, 335 queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça diziam respeito ao mesmo assunto. Para estabelecer uma comparação mais exacta ao longo dos anos, estas queixas foram contabilizadas separadamente na figura 1.1 apenas até à décima primeira queixa, inclusive.



Como indica a figura 1.2⁸, o número de queixas não abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça desceu para 1 983 em 2010, 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 1.2: Número de queixas não abrangidas pelo mandato 2003-2010



No quadro 1.2 é apresentada uma panorâmica da origem geográfica das queixas registadas em 2010. 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 Bélgica. Considerando, porém, a dimensão da respectiva população, o maior número de queixas proveio do Luxemburgo, de Chipre, da Bélgica e de Malta.

⁸. 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 1.2 apenas até à décima primeira queixa, inclusive.

Queixas e inquéritos

Quadro 1.2: Origem geográfica das queixas registadas em 2010				
País	Número de queixas	% das queixas	% da população da UE	Taxa
Luxemburgo	34	1,3	0,1	12,7
Chipre	22	0,8	0,2	4,1
Bélgica	207	7,8	2,1	3,7
Malta	9	0,3	0,1	3,4
Eslovénia	34	1,3	0,4	3,2
Letónia	21	0,8	0,5	1,6
Bulgária	63	2,4	1,6	1,5
Eslováquia	43	1,6	1,1	1,5
Espanha	349	13,1	9,0	1,5
Irlanda	32	1,2	0,9	1,3
Finlândia	39	1,5	1,1	1,3
Portugal	71	2,7	2,1	1,3
Estónia	9	0,3	0,3	1,1
República Checa	63	2,4	2,1	1,1
Lituânia	20	0,7	0,7	1,1
Grécia	65	2,4	2,3	1,1
Áustria	48	1,8	1,7	1,1
Polónia	214	8,0	7,7	1,0
Hungria	51	1,9	2,0	1,0
Alemanha	375	14,1	16,6	0,8
Países Baixos	60	2,2	3,3	0,7
Suécia	32	1,2	1,8	0,7
Roménia	73	2,7	4,4	0,6
Dinamarca	16	0,6	1,1	0,5
França	171	6,4	12,8	0,5
Itália	132	4,9	11,9	0,4
Reino Unido	132	4,9	12,3	0,4
Outros	131	4,9		
Desconhecido	151	5,7		

Nota: A taxa de queixas foi calculada dividindo a percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. 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.

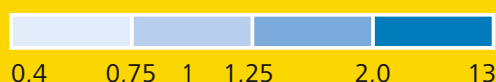
Em 2010, 17 Estados-Membros apresentaram maior número de queixas do que o que seria de esperar com base na dimensão da sua população,

8 apresentaram um número inferior e 2 apresentaram um número de queixas que reflectia a dimensão da respectiva população.



No mapa que se segue 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 apresentada no quadro 1.2 (ver, na nota sob o quadro 1.2, a explicação de como essa taxa é calculada).

Taxa (% queixas / % população)

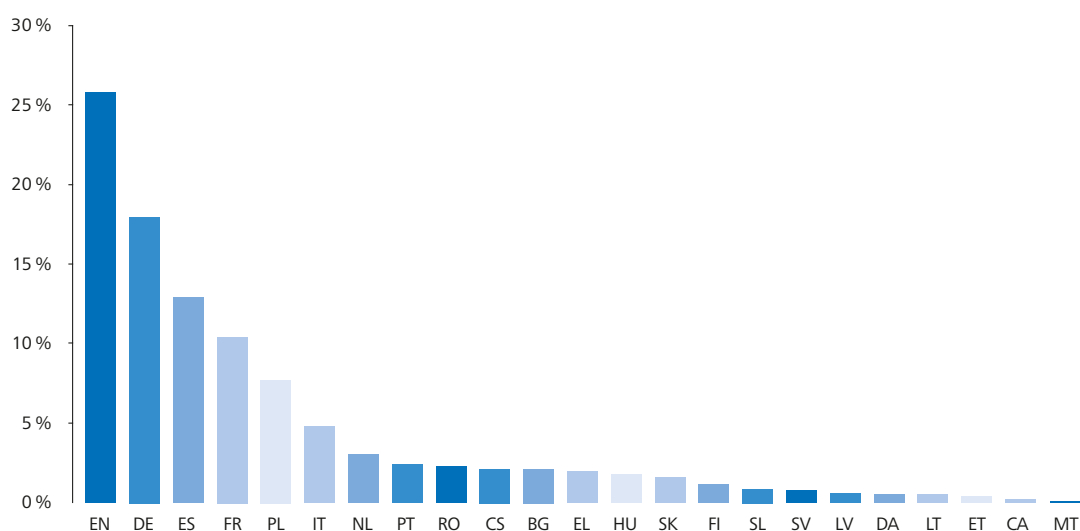


Queixas e inquéritos

As queixas podem ser apresentadas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das 23 línguas oficiais do Tratado⁹. Como indica a figura 1.3, em 2010, a maior

parte dos queixosos optou por apresentar a sua queixa ao Provedor de Justiça em inglês, seguindo-se o alemão, o espanhol e o francês.

Figura 1.3: Distribuição linguística das queixas



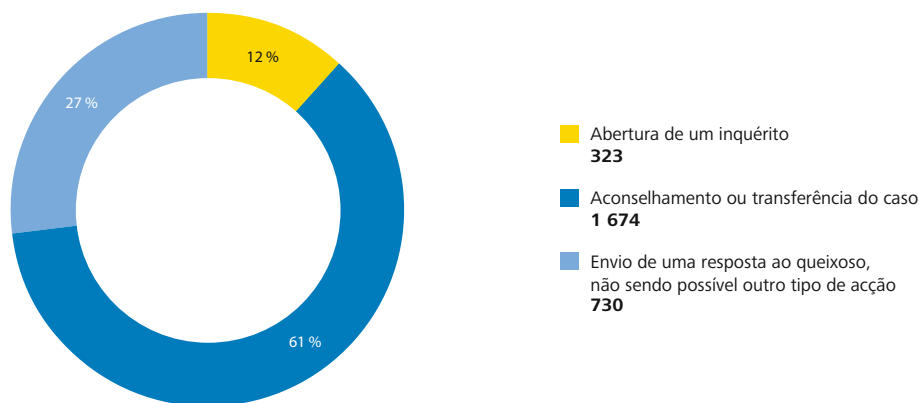
Como revela a figura 1.4, em mais de 70 % dos casos, o Provedor de Justiça conseguiu ajudar o queixoso mediante a abertura de um inquérito sobre a queixa (12 % dos casos), a transferência desta para uma entidade competente ou aconselhando-o sobre a quem deveria recorrer (61 %). Na secção 1.7 abaixo é apresentada uma panorâmica dos casos que foram

transferidos ou em que foi prestado aconselhamento ao queixoso. Em 27 % dos casos tratados em 2010 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.

⁹. Alemão, búlgaro, checo, dinamarquês, eslovaco, esloveno, espanhol, estónio, finlandês, francês, grego, húngaro, inglês, irlandês, italiano, letão, lituano, maltês, neerlandês, polaco, português, romeno e sueco. Na sequência de um acordo entre o Provedor de Justiça Europeu e o Governo espanhol assinado em Novembro de 2006, os cidadãos podem também apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu em qualquer uma das línguas co-oficiais de Espanha (catalão/valenciano, galego e basco). 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 1.4: Tipo de acção adoptada pelo Provedor de Justiça após a recepção das queixas



Nota: Os números incluem 187 queixas registadas perto do final de 2009 que foram processadas em 2010 e excluem 46 queixas registadas perto do final de 2010 que estavam ainda a ser processadas no fim do ano, para determinar o tipo de acção a tomar.

Queixas e inquéritos

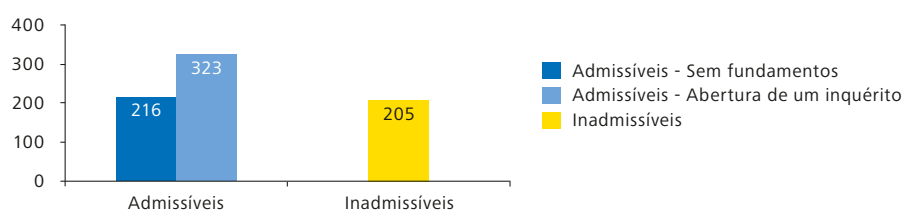
1.3 Análise dos inquéritos abertos¹⁰

Todas as queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça foram analisadas para determinar a respectiva admissibilidade. Das 744 queixas abrangidas pelo mandato, 205 foram consideradas não admissíveis, e outras

216 que preenchiam os critérios de admissibilidade não tinham fundamentos para a abertura de um inquérito.

No total, foram abertos 323 novos inquéritos ao longo do ano com base nas queixas. Este número traduz uma redução de 3,5 % em comparação com 2009. O Provedor de Justiça também deu início a 12 inquéritos de iniciativa própria.

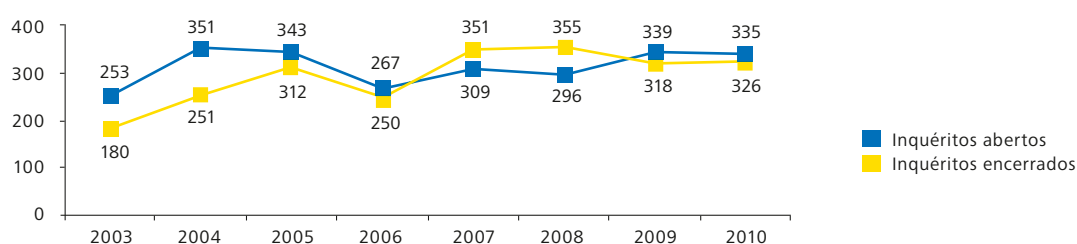
Figura 1.5: Queixas abrangidas pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu



Como revela a figura 1.6, o número de inquéritos abertos em 2010 é ligeiramente inferior aos níveis máximos atingidos

em 2004 (351) e 2005 (343). Os inquéritos encerrados serão analisados na secção 1.4, adiante.

Figura 1.6: Evolução do número de inquéritos



A maior parte dos inquéritos abertos em 2010 (219) pelo Provedor de Justiça visou a Comissão Europeia (65 %). Em 2009, fora 191 o número desses inquéritos. 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. Seguiu-se o Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO), com 35 (30 em 2009). O número dos inquéritos abertos respeitantes ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Tribunal de Justiça da União Europeia diminuiu em cerca de 50 % comparativamente a 2009. No tocante ao Tribunal, é importante

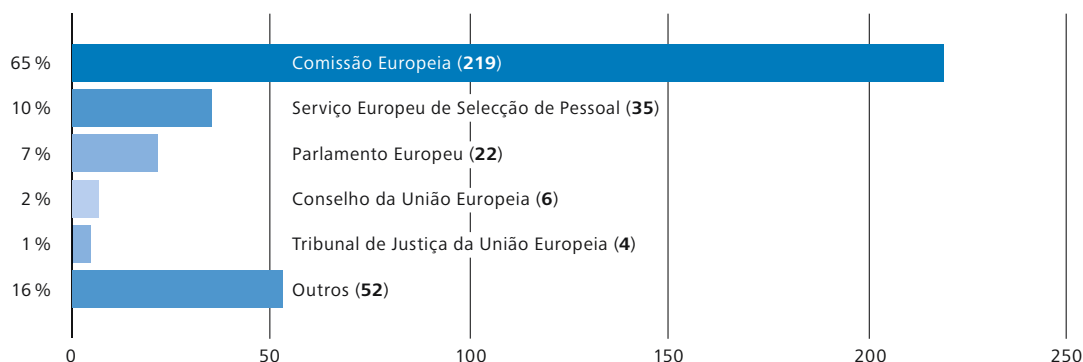
¹⁰. Desde o Relatório Anual de 2009, a análise efectuada nesta secção baseia-se no número de inquéritos abertos em 2010 e não, como em anos anteriores, no número total de inquéritos tratados durante o ano (ou seja, incluindo casos transportados de anos anteriores). Este método de cálculo estatístico proporciona indicações mais exactas sobre as tendências em termos homólogos.



referir que o Provedor de Justiça só pode abrir inquéritos sobre o seu trabalho não jurisdicional. Outras 25 instituições,

órgãos e organismos da União Europeia foram objecto de 52 inquéritos¹¹.

Figura 1.7: Instituições, órgãos e organismos submetidos a inquérito



Nota: Dois dos inquéritos abertos em 2010 eram de iniciativa própria e visavam mais do que uma instituição. As percentagens apresentadas totalizam, por isso, mais de 100 %.

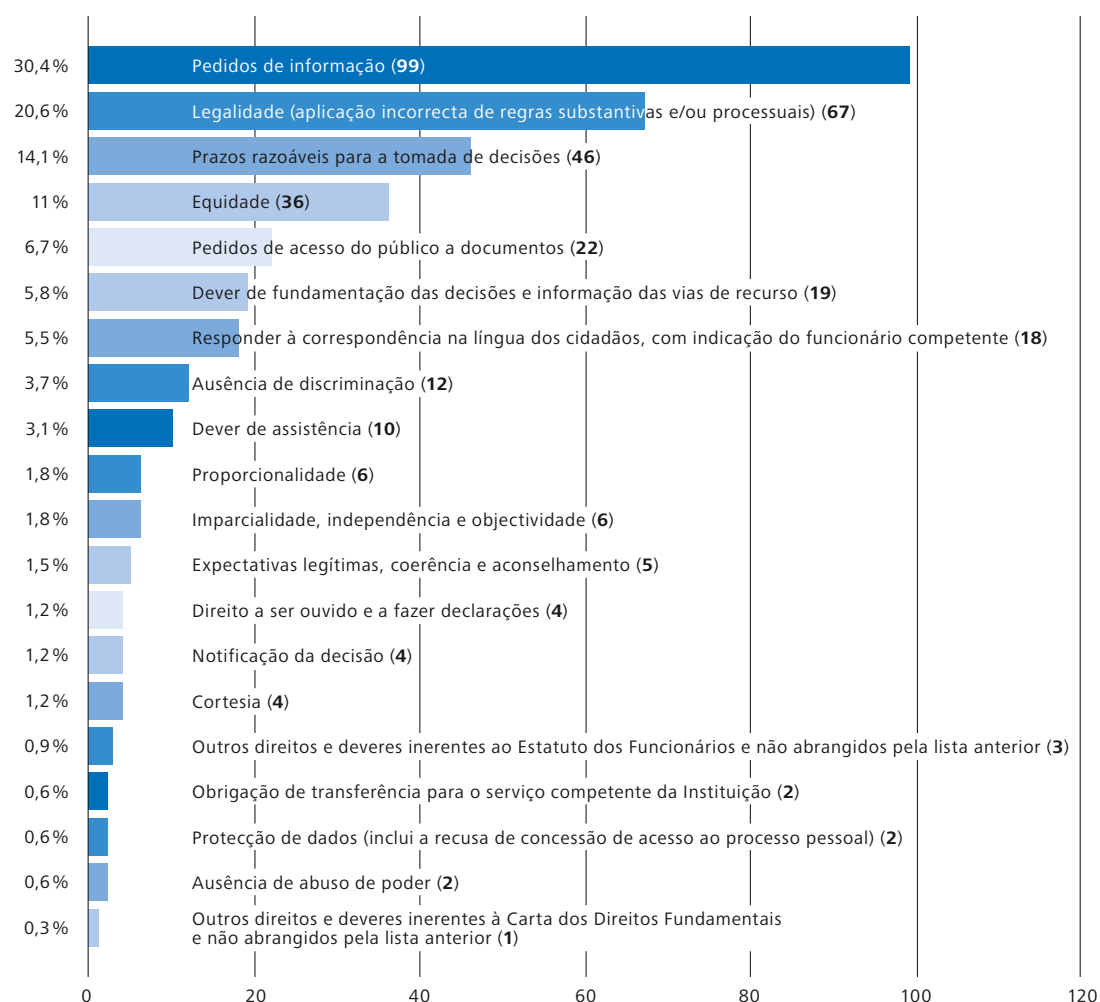
Os principais tipos de má administração alegada que o Provedor de Justiça investigou em 2010 foram (i) violações de: legalidade (aplicação incorrecta de regras substantivas e/ou processuais) (20,6 % dos inquéritos), prazos razoáveis para a tomada de decisões (14,1 %), equidade (11 %), dever de fundamentação das decisões e informação sobre as vias de

recurso (5,8 %), obrigação de responder à correspondência na língua dos cidadãos, com indicação do funcionário competente (5,5 %) e dever de assistência (3,1 %); (ii) violações de deveres relacionados com: pedidos de informação (30,4 % dos inquéritos), pedidos de acesso do público a documentos (6,7 %) e garantia de inexistência de discriminação (3,7 %).

¹¹. Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional (1), Comité das Regiões da União Europeia (1), Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (5), Agência de Execução para a Saúde e os Consumidores (2), Agência Europeia para a Segurança da Aviação (2), Autoridade Bancária Europeia (1), Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças (1), Agência Europeia dos Produtos Químicos (1), Agência Europeia de Defesa (1), Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (1), Comité Económico e Social Europeu (3), Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (4), Banco Europeu de Investimento (2), Instituto Europeu de Inovação e Tecnologia (1), Agência Europeia de Medicamentos (2), Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (2), Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação (3), Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (1), Eurojust (2), Europol (2), Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2), Instituto de Harmonização no Mercado Interno (1), Organismo Europeu de Luta Anti-Fraude (7), Serviço das Publicações da União Europeia (3), e Agência de Execução para a Investigação (1).

Queixas e inquéritos

Figura 1.8: Tipos de má administração alegada – (i) violação de, ou (ii) violação de deveres referentes a:



Nota: Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de má administração alegados. Assim, percentagens atrás apresentadas totalizam mais de 100%.



1.4 Conclusões dos inquéritos do Provedor de Justiça

Como indica a figura 1.6 *supra*, em 2010 o Provedor de Justiça encerrou 326 inquéritos, dos quais 323 se relacionavam com queixas e 3 eram inquéritos de iniciativa própria.

Do total de queixas que deram origem a inquéritos encerrados, 78 % (254) foram apresentadas por cidadãos individuais, ao passo que 22 % (72) foram apresentadas por empresas e associações.

Quadro 1.3: Fonte de queixas que conduziram a inquéritos encerrados em 2010

Empresas e associações	22 % (72)
Cidadãos individuais	78 % (254)

A maior parte dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça em 2010 foi concluída no prazo de um ano (66 %). Mais de metade (52 %) 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

foi 13 meses). Esta evolução reflecte o objectivo estabelecido no *Relatório Anual de 2008* de melhorar o desempenho da instituição reduzindo o tempo necessário para encerrar os casos, mantendo ou melhorando ao mesmo tempo os níveis de qualidade.

Quadro 1.4: Casos encerrados em 2010 na sequência de inquéritos

Duração média do inquérito	9 meses
Casos encerrados no prazo de 3 meses	52 %
Casos encerrados no prazo de 12 meses	66 %
Casos encerrados no prazo de 18 meses	82 %

Nota: Valores com base em 30 dias por mês.

Como pode ver-se na figura 1.9, em 179 casos encerrados em 2010, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa aceitou uma solução amigável ou solucionou a questão. Não se verificou má administração em 55 casos. Foi detectada má administração em 40 casos. Em 7 desses casos a instituição aceitou um projecto de recomendação (em comparação com 2 casos em 2009), enquanto 33 casos foram encerrados com observações

A maior parte dos inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça em 2010 foi concluída no prazo de um ano (66 %). Mais de metade (52 %) foi concluída em três meses.

para propor uma solução¹² (ver atrás a rubrica «Procedimentos de inquérito por escrito e simplificados»). Mais de 80 % dos inquéritos foram concluídos no prazo de 18 meses. Tal como em 2009, foram necessários, em média, 9 meses para encerrar os casos (em 2008, a média

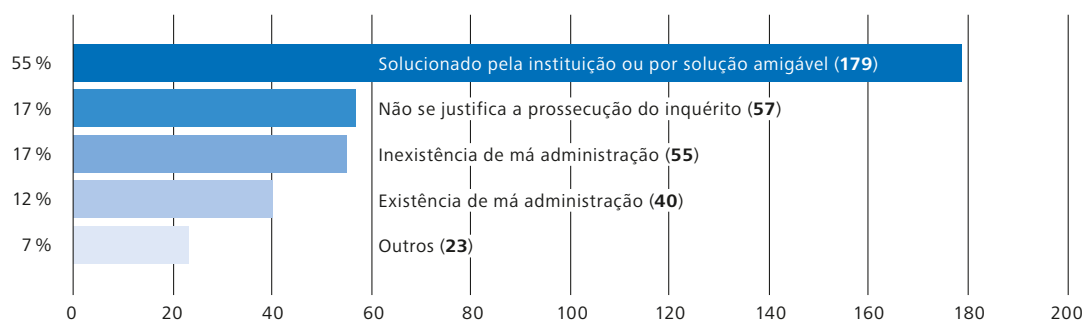
críticas (ver figura 1.10), incluindo um caso que deu origem a um relatório especial enviado ao Parlamento. Em 14 casos, o Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro. Estas conclusões são analisadas a seguir em mais pormenor¹³.

¹². 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.

¹³. A análise que se segue baseia-se em inquéritos concluídos em 2010. Se um inquérito abrangia mais de uma alegação ou pedido, podia conduzir a várias conclusões do Provedor de Justiça.

Queixas e inquéritos

Figura 1.9: Resultados dos inquéritos encerrados



Nota: Em alguns casos, os inquéritos foram encerrados com base em dois ou mais motivos. Assim, as percentagens apresentadas totalizam mais de 100 %.

Inexistência de má administração

Em 2010, 55 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 sua 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.

Conselho: direito a recusar o acesso a documentos

O queixoso solicitou acesso público a uma nota da Presidência do Conselho sobre a alegada utilização pela Agência Central de Informações (CIA) americana de países europeus para o transporte e a detenção ilegal de prisioneiros. O Conselho argumentou que a divulgação da nota poderia prejudicar as relações entre a UE e os Estados Unidos, bem como colocar obstáculos aos esforços diplomáticos para encontrar soluções construtivas para questões em domínios políticos sensíveis. O Conselho afirmou não ser possível conceder acesso parcial ao documento, já que a informação nele contida formava um todo indivisível. O inquérito do Provedor de Justiça centrou-se na alegada fundamentação insuficiente da recusa

de conceder acesso parcial ao documento.

O Conselho argumentou que era impossível fornecer uma fundamentação mais exaustiva sem divulgar o conteúdo do documento. Na sequência de uma análise do documento, o Provedor de Justiça concluiu que o Conselho tinha o direito de recusar o acesso pelas razões apresentadas.

523/2009/TS

Observações complementares

Mesmo nos casos em que o Provedor de Justiça conclui pela inexistência de má administração ou pela 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 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 2010, o Provedor de Justiça formulou observações complementares em 14 casos, incluindo o seguinte:



Não garantia do anonimato e da igualdade de tratamento

Num caso que envolveu o EPSO, a queixosa alegou que numa das suas provas escritas, enviada aos correctores, constava o seu número de candidatura e o seu número secreto quando deveria constar apenas o seu número secreto. A queixosa argumentou que os correctores tiveram conhecimento da sua identidade por essa via. O EPSO explicou que a versão recebida pela queixosa, por erro, não foi a versão enviada aos correctores. O EPSO apresentou as suas desculpas. O Provedor considerou que a queixosa não tinha conseguido demonstrar que tinha recebido um tratamento diferente. Não obstante, sugeriu ao EPSO, numa observação complementar, que tornasse os seus processos de selecção mais claros, nomeadamente utilizando apenas cópias digitalizadas das provas para efeitos da avaliação realizada pelos correctores e concedendo aos candidatos o acesso às suas provas.

2831/2009/RT

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

Alegada discriminação linguística

Determinados documentos no sítio Web da Comissão relativos a um convite à apresentação de propostas no domínio da protecção civil só se encontravam disponíveis em inglês. Na sua resposta a uma queixa de um deputado alemão ao Parlamento Europeu, a Comissão declarou o seguinte: o inglês era reconhecido como a língua de referência para a comunicação no domínio da protecção civil; os candidatos podiam solicitar traduções; os candidatos podiam apresentar as suas propostas em qualquer uma das línguas oficiais da UE; a Comissão nunca interferiu na escolha da língua; a Comissão poderia fornecer traduções no prazo de dez dias; e a Comissão poderia considerar prolongar o prazo de apresentação de propostas. No entanto, a Comissão também se comprometeu, em futuros convites neste domínio, a anunciar claramente que os candidatos podem solicitar uma versão linguística diferente dos documentos. O queixoso ficou satisfeito com esta resposta e o Provedor de Justiça encerrou o caso.

1266/2009/KM

Quando num inquérito se detecta um caso de má administração, procura-se, sempre que possível, obter uma solução amigável. Foram encerrados 8 casos ao longo do ano por ter sido alcançada uma solução amigável. No final de 2010, estavam ainda a ser analisadas 18 propostas de solução amigável.

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

resultados, que contribuem para reforçar as relações entre as instituições e os cidadãos e permitem evitar a necessidade de litígios dispendiosos e demorados.

Em 2010, 179 casos foram solucionados pela própria instituição ou organismo, na sequência de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça¹⁴.

¹⁴. Tal como foi referido atrás, em 91 desses casos a intervenção do Provedor de Justiça permitiu obter uma resposta rápida em casos relacionados com a falta de resposta a correspondência.

Queixas e inquéritos

Caso relacionado com questões de pessoal envolvendo alegações de tratamento injusto

A Comissão aceitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça que previa a compensação do queixoso pela demora na reintegração num posto de trabalho. O funcionário estava de licença por invalidez desde 1 de Abril de 2004 e foi declarado apto a retomar funções em 1 de Abril de 2005. No entanto, a Comissão demorou dois anos a encontrar-lhe um posto de trabalho adequado, precisamente na Direcção-Geral onde já trabalhava antes e cujas circunstâncias tinham causado a sua doença. A Comissão só se ofereceu para o compensar a partir de 15 de Fevereiro de 2006. O Provedor de Justiça lembrou a Comissão de que o Estatuto dos Funcionários a obrigava a reintegrar o queixoso a partir de 1 de Abril de 2005 no primeiro posto de trabalho que correspondesse ao seu perfil, desde que satisfizesse os requisitos pertinentes. As práticas de boa administração também ditavam que a Comissão procurasse activamente um posto de trabalho adequado para o queixoso.

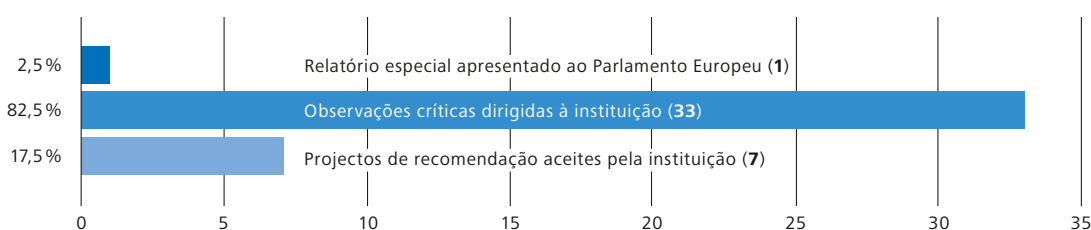
1131/2009/MF

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 2010. Desses casos, 33 foram encerrados com observações críticas à instituição em causa (35 em 2009). Sete 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 1.10: Inquéritos em que foi detectada má administração



Nota: Num caso em que foi detectada má administração, o inquérito foi encerrado com um relatório especial e uma observação crítica. Assim, as percentagens atrás apresentadas totalizam mais de 100 %.

Observações críticas

Se não for possível alcançar uma solução amigável ou se a busca de uma solução desta natureza se revelar infrutífera, o Provedor de Justiça encerra o caso com uma observação crítica 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 o caso de má administração, (ii) este não pareça ter implicações gerais, (iii) não 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.

Litígio sobre a importação de carne de bovino proveniente do Brasil

Uma organização em representação de agricultores apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça alegando que a Comissão se havia absterido de proibir a importação para a UE de carne de bovino proveniente do Brasil, apesar das provas obtidas em Março de 2007 de que essas importações comportavam riscos associados, concretamente, à febre aftosa. A organização alegava ainda que a Comissão, tendo recebido o relatório de uma missão ao Brasil do Serviço Alimentar e Veterinário, realizada em Novembro de 2007, não actuou de forma razoável e proporcionada face à ameaça que constituía para a saúde animal e pública a importação desta carne. O Provedor de Justiça não considerou existir má administração no que se refere à alegação de que a Comissão deveria ter decretado uma proibição total. Porém, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não justificou de forma adequada as razões por que, entre 1 de Fevereiro de 2008 e 15 de Março de 2008, permitiu importações de remessas de carne de bovino proveniente do Brasil apesar de nem todas as explorações de proveniência da carne terem sido objecto de controlos e inspecções em conformidade com os requisitos que a Comissão estabeleceu para eliminar os riscos para a saúde animal. Emitiu, por isso, uma observação crítica. O Provedor também observou que caberia à Comissão continuar a proceder ao envio de missões regulares a países terceiros para efeitos de operações de controlo sistemáticas.

2115/2007/FOR

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 que as instituições, órgãos e organismos aprendam 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 apresentadas em 2009¹⁵

O Provedor de Justiça convidou as instituições visadas a responder, num prazo de seis meses, às observações críticas e complementares formuladas em 2009. Recebeu respostas a todas as observações formuladas, com a excepção de 4 casos em que as respostas da Comissão chegaram demasiado tarde para poderem ser levadas em conta.

Considerando as observações críticas e complementares no seu conjunto, a taxa de seguimento satisfatório foi de 81 %.

¹⁵. O estudo do Provedor de Justiça sobre o seguimento está disponível no seguinte endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/pt/5482/html.bookmark>

Queixas e inquéritos

Considerando as observações críticas e complementares no seu conjunto, a taxa de seguimento satisfatório foi de 81 %.

O seguimento dado às observações complementares foi satisfatório em 94 % dos casos, ao passo que a taxa de seguimento satisfatório dado às observações críticas foi bastante inferior, situando-se nos 70 %. 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.

Sete 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 (2350/2007/RT)**, à **Comissão (791/2005/FOR, 834/2007/TN e 1342/2007/FOR)**, à Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (**2576/2008/GG**), à Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (**491/2008/PB**) e ao Banco Europeu de Investimento (**244/2006/JMA**). As instituições deram um seguimento exemplar aos casos em questão.

O estudo do Provedor de Justiça sobre o seguimento reservado às observações críticas e complementares constituiu uma oportunidade para acompanhar o progresso das instituições em matéria de respeito dos direitos fundamentais. Entre as questões analisadas no estudo contam-se os direitos de defesa e a presunção da inocência, os direitos das pessoas com deficiências e os direitos fundamentais à boa administração e de acesso do público aos documentos.

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 deve enviar-lhe um parecer circunstanciado no prazo de três meses. Em 2010, foram elaborados 16 projectos de recomendação. Além disso, foram tomadas decisões sobre 11 projectos de recomendação apresentados em 2009 e foram encerrados outros três casos, na sequência de projectos de recomendação apresentados em 2008. Durante o ano foram encerrados 7 casos com a aceitação de um projecto de recomendação pela instituição, num outro caso concluiu-se pela desnecessidade de prossecução do inquérito, e 10 outros casos foram encerrados com observações críticas. No final de 2010, estavam ainda em apreciação 15 projectos de recomendação, incluindo 3 de 2009 e 12 de 2010.

Investigação de alegadas irregularidades

Um jornalista alertou a Comissão para alegadas irregularidades relativamente ao financiamento de um edifício do Parlamento Europeu, em Bruxelas. O Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF) encerrou o caso sem recomendar qualquer seguimento. O jornalista recorreu ao Provedor de Justiça, alegando que o OLAF não tinha examinado séria e objectivamente a aplicabilidade de uma directiva relativa à adjudicação de contratos públicos. O OLAF afirmou ter, de facto, examinado a aplicabilidade da directiva. No entanto, como não foi detectada qualquer irregularidade óbvia que pudesse dar origem



a um processo disciplinar ou penal, a questão da aplicabilidade da Directiva não foi sujeita a uma investigação mais aprofundada. O Provedor de Justiça afirmou que uma interpretação tão restritiva do mandato do OLAF poderia efectivamente limitar a capacidade desta autoridade para cumprir a sua missão de combate à fraude, à corrupção e a outras actividades ilegais que afectam os interesses financeiros da UE. Num projecto de recomendação, o Provedor de Justiça instou o OLAF a reconsiderar os resultados da sua investigação. Embora o OLAF tenha insistido que realizou a sua investigação correctamente e com a devida diligência, confirmou que designara um investigador para realizar uma nova avaliação do caso.

1450/2007/BEH

Relatórios especiais

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

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.

Em 2010, foi apresentado um relatório especial ao Parlamento:

Falta de cooperação, sincera e em boa-fé, com o Provedor de Justiça

O Provedor de Justiça apresentou um relatório especial ao Parlamento durante um inquérito aberto na sequência de uma queixa sobre o acesso a documentos relacionados com as emissões de CO₂ de veículos automóveis. A Comissão recusou o acesso a três cartas enviadas pela Porsche AG ao anterior Vice-Presidente Verheugen, alegando que a sua divulgação prejudicaria a protecção dos interesses comerciais da Porsche AG. O Provedor de Justiça inspeccionou os documentos e elaborou um projecto de recomendação à Comissão para que esta permitisse o acesso, na totalidade, às três cartas ou ponderasse a sua divulgação parcial. A Comissão demorou quase 15 meses a responder ao projecto de recomendação, embora o prazo estabelecido no Tratado seja de três meses. A Comissão também não cumpriu o seu compromisso de notificar a Porsche AG da sua intenção de divulgar as cartas. Estas falhas constituíram uma violação do dever da Comissão de cooperação leal com o Provedor de Justiça.

676/2008/RT

Queixas e inquéritos

1.5 Casos exemplares que ilustram as melhores práticas

Dez casos exemplares encerrados em 2010 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas.

Dez casos exemplares encerrados em 2010 constituem exemplos ilustrativos das melhores práticas. Servem de modelo para as demais instituições da União Europeia quanto à melhor maneira de reagir às questões levantadas pelo Provedor de Justiça. A sua descrição encontra-se realçada a azul no presente relatório.

No domínio da transparência, a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) concedeu acesso público a relatórios de ensaios clínicos e aos respectivos protocolos de ensaio relativos a dois medicamentos de combate à obesidade e procedeu à adopção e publicação de uma nova política de acesso a documentos que permite um acesso muito mais alargado do público aos documentos na sua posse ([2560/2007/BEH](#))¹⁶. No caso [793/2007/BEH](#), o Parlamento aceitou conceder acesso a documentos relacionados com o financiamento da aquisição de determinados edifícios em Bruxelas. Em resposta a alegações ulteriores do queixoso, o Parlamento prestou esclarecimentos sobre declarações que tinha feito e facultou informações adicionais sobre o procedimento adoptado para assegurar financiamento externo. No caso [2145/2009/RT](#), o Banco Europeu de Investimento (BEI) contactou as autoridades nacionais do Tajiquistão com vista a concederem acesso a um acordo-quadro solicitado por uma ONG. O acordo foi publicado no sítio Web da embaixada do Tajiquistão na Bélgica e, no dia seguinte, o BEI facultou a hiperligação ao queixoso.

No domínio dos contratos e concursos públicos, a Comissão pagou ao queixoso 6 025 EUR, acrescidos de 1 586 EUR em juros, após o Provedor de Justiça ter pedido à Comissão que reconsiderasse a queixa apresentada pelo queixoso de que o pagamento final do projecto fora incorrectamente reduzido pela Comissão ([3249/2008/KM](#)). Em resposta ao inquérito do Provedor de Justiça no âmbito do caso [255/2009/JF](#), a Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (EACEA) reavaliou o processo, anulou o seu pedido de reembolso no valor 2 364 EUR e pagou ao queixoso mais 2 722 EUR após o Provedor de Justiça ter salientado que a ONG incorrera em erro manifesto ao preencher o formulário de pedido de subvenção, impedindo-a de receber o montante correcto relativo às despesas de viagem dos participantes. O Provedor de Justiça incluiu este caso nos casos exemplares de 2010 para ilustrar como as instituições podem aplicar o princípio da equidade no seu trabalho.

Dois casos visam os direitos das pessoas com deficiências. No caso [1226/2008/OV](#), a Comissão aceitou ceder um lugar de estacionamento reservado a uma funcionária da Comissão que ficara com deficiências na sequência de um grave acidente. No caso [129/2009/VL](#), relativo ao apoio a dependentes portadores de deficiências a cargo de funcionários do Conselho, o Provedor de Justiça considerou que o Conselho aplicara integralmente os direitos estatutários pertinentes, previra medidas internas adequadas para permitir o exercício desses direitos e adoptara medidas além dos direitos garantidos pelo Estatuto dos Funcionários.

16. O caso [2493/2008/TS](#) também é pertinente neste âmbito. Ainda estão em curso inquéritos relacionados com esse caso.



No caso (906/2009/JF) que ilustra que a boa administração não se resume a respeitar a legalidade, o Provedor de Justiça convidou a Comissão a assumir a responsabilidade pelos sucessivos erros administrativos que cometera em relação a um pagamento feito a uma agente auxiliar. A Comissão aceitou cancelar o pedido de reembolso, apesar de ter o direito legal de recuperar o montante em causa. No caso 2924/2007/TS, o Comité Económico e Social Europeu (CESE) aceitou pagar à queixosa 3 965 EUR a título de compensação financeira pelas despesas materiais em que esta incorreu em resultado de acções do CESE. O CESE tinha informado incorrectamente a queixosa de que fora seleccionada para recrutamento antes de a respectiva entidade competente para proceder a nomeações ter tomado uma decisão formal em relação ao recrutamento da queixosa. Duas semanas antes da data prevista para começar a trabalhar, foi informada de que não poderia ser recrutada. Nessa altura, a queixosa já tinha apresentado a sua demissão ao seu empregador na Finlândia e também já tinha arrendado um apartamento em Bruxelas.

Em resposta a uma proposta de solução amigável no caso 1182/2009/JF, a Agência Europeia para a Segurança da Aviação (AESA) pediu desculpa ao queixoso e procedeu à revisão das suas advertências formais. O inquérito apurou que a AESA, ao exigir uma taxa, emitiu uma advertência formal que previa a possibilidade de cancelamento dos certificados do queixoso, entre outras consequências. O Provedor de Justiça concluiu que a advertência era desproporcionada, abusiva e eventualmente ilegal. A AESA informou o Provedor de Justiça de que tinha em vista propor alterações à legislação aplicável.

1.6 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 da queixa, caso 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 da União abrangidos pelo total de 326 decisões finais de encerramento de inquéritos em 2010, bem como os diferentes motivos para esse encerramento.

Nesta secção, em vez de se analisar um número tão elevado de casos como em anos anteriores, o principal objectivo é apresentar as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerramento de inquéritos de 2010 do Provedor de Justiça. Contempla casos que tiveram um impacto significativo em termos de promoção da transparência e da boa administração nas instituições da UE, casos com um resultado particularmente positivo para o queixoso e casos que permitiram ao Provedor de Justiça esclarecer aspectos importantes de direito ou abordar um assunto pela primeira vez. Tendo em conta os esforços do Provedor de Justiça para promover a aplicação da Carta dos Direitos Fundamentais da UE, também são destacados casos que visam direitos consagrados na Carta.

Nesta secção, em vez de se analisar um número tão elevado de casos como em anos anteriores, o principal objectivo é apresentar as conclusões de direito e de facto mais significativas contidas nas decisões de encerramento de inquéritos de 2010 do Provedor de Justiça.

Queixas e inquéritos

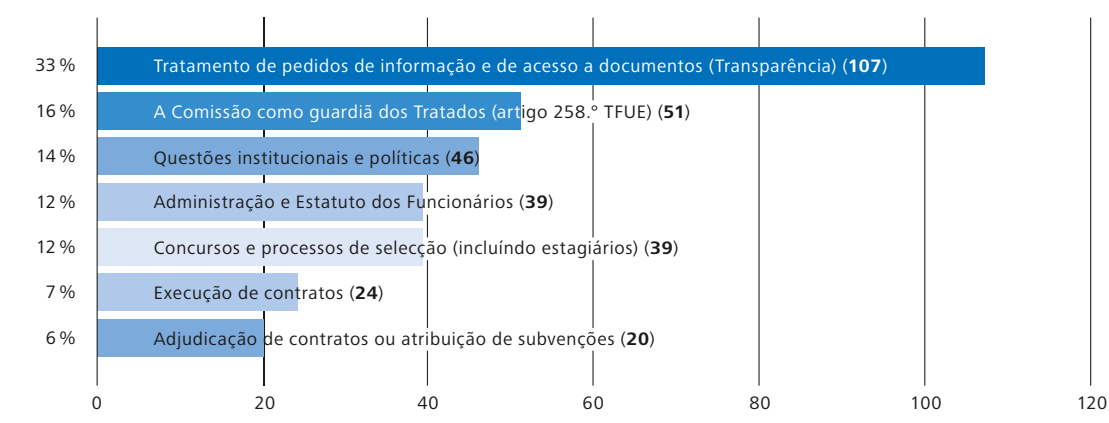
A análise é organizada em termos de classificação temática dos principais assuntos dos inquéritos, constituindo sete categorias principais:

- 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 1.11¹⁷.

Figura 1.11: Assunto dos inquéritos encerrados



Transparência, acesso público e dados pessoais

Acesso do público aos documentos

O artigo 10.º, n.º 3, do Tratado da União Europeia 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 prevê ainda o direito de acesso aos documentos das instituições, órgãos e organismos da União. Este direito está também consagrado no artigo 42.º da Carta e é regido pelo Regulamento (CE) n.º 1049/2001¹⁸.

¹⁷. Na figura 1.11 é apresentada informação sobre todos os inquéritos encerrados em 2010, com base no assunto. 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.

¹⁸. 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. Em 30 de Abril de 2008, a Comissão apresentou uma proposta 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 (COM(2008)229). Em 2010 prosseguiu o debate sobre esta revisão legislativa.



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 termos do artigo 263.º do TFUE, quer mediante a apresentação de queixa ao Provedor de Justiça. Em 2010, o Provedor de Justiça concluiu inquéritos relativos a 22 queixas respeitantes à aplicação do Regulamento n.º 1049/2001, das quais 14 eram dirigidas contra a Comissão. Estes inquéritos visaram questões processuais e a aplicação das exceções ao acesso do público aos documentos previstas no regulamento.

Atrasos e problemas processuais

Em diversas queixas estavam em causa alegados atrasos. Por exemplo, no caso **1438/2008/DK**, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por demorar cinco meses a chegar a uma decisão sobre um pedido de acesso do público sem adiantar quaisquer explicações válidas ou adequadas. No caso **1302/2009/TS**, o queixoso alegava que, não obstante a Comissão ter acabado por conceder acesso parcial aos documentos em causa, aquela instituição tinha atrasado desnecessariamente a resposta aos pedidos iniciais do queixoso¹⁹. Visto que o queixoso optou por não apresentar um pedido confirmativo, embora lhe assistisse esse direito, o Provedor de Justiça considerou que não eram necessários mais inquéritos. O Provedor de Justiça referiu, porém, que a Comissão não deu ao queixoso uma indicação do tempo necessário para o tratamento do pedido

inicial. O Provedor de Justiça considerou que seria apropriado a Comissão dar essa indicação em futuros casos, a fim de permitir que os requerentes tomem uma decisão informada em relação à utilidade de apresentar imediatamente um pedido confirmativo.

No caso **355/2007/FOR** (ver também mais adiante), o Provedor de Justiça tomou nota do argumento apresentado pelo queixoso de que o registo tardio e as respostas tardias da Comissão a pedidos são ocorrências relativamente comuns. O Provedor de Justiça salientou que já abordara esta questão no passado²⁰ e anunciou que iria continuar a acompanhar, com base nas queixas que lhe são apresentadas, o empenho da Comissão no cumprimento dos prazos estabelecidos no Regulamento (CE) n.º 1049/2001. Se receber indicações de um problema sistémico a nível dos serviços da Comissão, o Provedor de Justiça ponderará a abertura de um inquérito de iniciativa própria em relação a este assunto.

O Provedor de Justiça fez duas observações críticas em relação a aspectos processuais do caso **3163/2007/KM**. O Provedor de Justiça considerou que a Comissão não indicara um motivo válido para prolongar o prazo de tratamento do pedido confirmativo do queixoso e que deveria ter reencaminhado o pedido inicial de acesso a documentos do queixoso para o Secretariado-Geral ou, pelo menos, devia tê-lo informado do local certo para apresentar o seu pedido.

¹⁹. O Regulamento (CE) n.º 1049/2001 estabelece um procedimento com duas etapas para o tratamento dos pedidos. Se a instituição não responder a um pedido inicial no prazo de 15 dias úteis, o requerente tem o direito de apresentar um pedido confirmativo. Se o pedido confirmativo for recusado, ou na ausência de uma resposta no prazo de 15 dias úteis, o requerente tem o direito de recorrer ao Tribunal Geral ou apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça.

²⁰. Na sua decisão relativa ao caso **3697/2006/PB**, o Provedor de Justiça formulou a seguinte observação complementar: «O Provedor de Justiça recorda que, nos termos do n.º 1 do artigo 7.º e do n.º 1 do artigo 8.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001, os pedidos de acesso a quaisquer documentos e os pedidos confirmativos devem ser prontamente tratados e a resposta a um pedido de acesso ou a um pedido confirmativo deve ser dada no prazo de 15 dias úteis a contar da data de registo do pedido. O Provedor de Justiça considera que a obrigação de tratar os pedidos prontamente implica que a Comissão deve organizar os seus serviços administrativos a fim de assegurar que, em condições normais, o registo seja efectuado, o mais tardar, no primeiro dia útil após a recepção de um pedido.»

Queixas e inquéritos

Diferendos relativos à aplicação das excepções

Muitos dos outros inquéritos do Provedor de Justiça neste domínio visaram as excepções ao acesso do público previstas no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001.

Três casos visaram pedidos de acesso a documentos relacionados com o direito da concorrência da UE. O caso **1039/2008/FOR** visava a recusa da Comissão de conceder acesso a documentos relativos a um inquérito em matéria de dumping. Tendo em conta a jurisprudência do Tribunal de Justiça²¹, o Provedor de Justiça defendeu o ponto de vista de que a interpretação da aplicação das excepções previstas no artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 a documentos utilizados em processos de inquérito obriga a que se tenham em conta as regras aplicáveis a esses processos. O Provedor de Justiça observou que o Regulamento de Base contra o Dumping nega expressamente à parte investigada o direito de consulta de documentos confidenciais apresentados por terceiros, assim como de documentos internos das instituições ou dos Estados-Membros. Não é intenção do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 modificar a natureza do processo de inquérito da Comissão previsto no Regulamento de Base contra o Dumping, nomeadamente ao permitir o acesso público a documentos que a parte investigada não tem o direito de obter, referiu o Provedor de Justiça. O Provedor de Justiça salientou ainda que o inquérito em causa não estava ainda definitivamente concluído quando foi tomada a decisão relativa ao acesso público. À luz destas considerações, a Comissão tinha o direito de partir do pressuposto de que era aplicável a excepção relativa à protecção dos objectivos do inquérito (terceiro travessão do n.º 2 do artigo 4.º do regulamento) para

recusar o acesso aos documentos internos. O Provedor de Justiça considerou ainda que a Comissão procedera a uma avaliação concreta e individual dos documentos de terceiros, a fim de confirmar a sua classificação como confidencial, e que a passagem do tempo não diminuiria o carácter sensível desses documentos para as actividades comerciais. O caso **2953/2008/FOR** também visava a excepção relativa à protecção dos objectivos do inquérito. A Comissão recusou conceder acesso público a uma avaliação preliminar, cujo objectivo consistia em que a E.ON, uma empresa alemã de distribuição de energia, empreendesse os devidos esforços no sentido de pôr fim a uma suspeita de infracção ao direito da UE em matéria de concorrência. O Provedor de Justiça observou que o procedimento relativo a compromissos depende da vontade da Comissão e da parte sujeita a inquérito em demonstrar flexibilidade, espírito de cooperação e confiança mútua. O Provedor de Justiça concordou que a divulgação da avaliação preliminar antes de se chegar a um acordo final vinculativo poderia prejudicar a boa vontade da E.ON em cooperar com a Comissão, o que poderia constituir um risco para a conclusão da investigação. O Provedor considerou igualmente não haver um interesse público superior que justificasse a divulgação do documento. No caso **3699/2006/ELB**, os queixosos pretendiam utilizar os documentos mencionados numa decisão relativa a legislação comunitária em matéria de direito da concorrência no âmbito de uma acção de indemnização por danos submetida a um tribunal nacional contra a empresa que a Comissão considerou ter violado a legislação da UE em matéria de concorrência. Mais uma vez, a Comissão invocou a excepção relativa à protecção do propósito da investigação e a excepção relativa à protecção dos interesses comerciais (primeiro travessão do n.º 2 do

21. Processo C-139/07 P, *Comissão/Technische Glaswerke Ilmenau*, acórdão de 29 de Junho de 2010, ainda não publicado.



artigo 4.º). Após analisar os documentos, o Provedor de Justiça concluiu que estes continham informações sensíveis do ponto de vista comercial. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão que ponderasse o interesse do público na divulgação dos documentos com a protecção do propósito da investigação e a protecção dos interesses comerciais. Mais concretamente, pediu à Comissão que ponderasse se a divulgação dos documentos seria de interesse público uma vez que, ao fazê-lo, reforçaria o efeito dissuasório da legislação da UE em matéria de concorrência ao ser facilitada a interposição de recursos perante os tribunais nacionais. Embora a Comissão tenha discordado, por princípio, do facto de a divulgação de documentos ser de interesse público neste caso, levou a cabo o exercício de ponderação solicitado. O Provedor de Justiça apresentou uma observação adicional sobre formas de a Comissão promover o interesse do público em acções de aplicação privada.

Outros dois casos relativos, *inter alia*, a documentos emanados dos Estados-Membros, levaram o Provedor de Justiça a relembrar a Comissão das suas obrigações em conformidade com o acórdão do Tribunal de Justiça no processo *Suécia/Comissão*²². No caso **355/2007/FOR**, uma confederação de organizações de protecção do ambiente solicitou à Comissão acesso a uma série de documentos relacionados com a decisão da Comissão que considerou o projecto de um porto industrial em Granadilla, na ilha espanhola de Tenerife, compatível com as normas ambientais da UE. A Comissão respondeu que a divulgação de determinados documentos internos prejudicaria o seu processo de decisão (primeiro e segundo parágrafos do n.º 3 do artigo 4.º). Além disso, afirmou que Espanha tinha solicitado à Comissão que os documentos na posse desta

com origem em Espanha não fossem divulgados (n.º 5 do artigo 4.º). O Provedor de Justiça considerou que apenas um dos documentos internos não deveria ser divulgado. O Provedor de Justiça concluiu ainda, no que diz respeito aos documentos com origem em Espanha, que a Comissão deveria dialogar com as autoridades espanholas no sentido de aferir se os argumentos usados para impedir a divulgação eram efectivamente válidos. Em resposta ao projecto de recomendação do Provedor de Justiça, a Comissão divulgou os documentos internos. Ao encerrar o caso, o Provedor de Justiça criticou a Comissão por não ter verificado, através de um diálogo franco com as autoridades espanholas, se existiam razões válidas para a recusa de acesso público aos documentos com origem em Espanha. O caso **2219/2008/MHZ** visava a recusa da Comissão de conceder acesso a um documento relativo a um processo de infracção contra a Alemanha. As autoridades alemãs invocaram várias excepções ao acesso previstas no Regulamento (CE) n.º 1049/2001, e o queixoso alegava que a Comissão não efectuara ela própria uma avaliação para determinar se as excepções eram aplicáveis. O Provedor de Justiça concluiu que apenas duas das excepções mencionadas na argumentação da Comissão pareciam justificar-se. Além disso, a Comissão não efectuou uma avaliação para determinar se existia um interesse público superior que impusesse a divulgação. O Provedor de Justiça convidou a Comissão a reconsiderar a sua recusa tendo em conta o acórdão do processo *Suécia/Comissão*. Em resposta, a Comissão fez uma avaliação da aplicabilidade da excepção relativa à protecção dos objectivos do inquérito e distanciou-se da argumentação apresentada pelas autoridades alemãs em relação à excepção respeitante à protecção das relações internacionais

²². Processo C-64/05 P, *Suécia (IFAW)/Comissão*, CJ 2007, p. I-11389.

Queixas e inquéritos

(terceira travessão da alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º). O Provedor de Justiça saudou esta resposta e concordou que não era possível a divulgação da carta por se aplicarem as excepções relativas à protecção dos interesses comerciais e à protecção da política económica (quarta travessão da alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º).

O caso **1195/2010/OV** visava a recusa da Comissão em conceder acesso ao seu manual interno de gestão das análises de progressão na carreira do pessoal. A Comissão argumentava que o manual continha pareceres para uso interno e que a sua divulgação prejudicaria gravemente o processo decisório da instituição (n.º 3 do artigo 4.º), assim como a protecção de consultas jurídicas (segunda travessão do n.º 2 do artigo 4.º). Em resposta ao inquérito do Provedor de Justiça, a Comissão decidiu conceder ao queixoso acesso total ao documento solicitado e apresentou as suas desculpas por não ter respondido dentro do prazo previsto no Regulamento (CE) n.º 1049/2001.

A Comissão não foi a única instituição visada por inquéritos no âmbito do acesso a documentos em 2010. O caso **793/2007/BEH** visava a recusa do Parlamento em conceder acesso a documentos relacionados com o financiamento da aquisição de determinados edifícios em Bruxelas. O queixoso alegava igualmente que o Parlamento poderia ter formulado

directivas da UE na adjudicação de contratos públicos à aquisição em causa. O Provedor de Justiça convidou o Parlamento Europeu a divulgar os documentos solicitados. Além disso, pediu ao Parlamento Europeu que corrigisse e esclarecesse as suas declarações, nomeadamente as que se referiam à pertinência de um acórdão do Tribunal de Justiça para o acordo financeiro escolhido. O Parlamento aceitou conceder acesso, pois a divulgação da informação económica contida nos documentos dificilmente prejudicaria os interesses comerciais. No que se refere às declarações proferidas, o Parlamento Europeu, apesar de insistir no facto de não terem sido erróneas nem enganosas, apresentou informações detalhadas sobre a importância do acórdão em causa, esclarecendo a razão por que o considerava inaplicável. O Parlamento forneceu ainda informações suplementares sobre o procedimento que seguiu para conseguir obter financiamento externo.

Outros dois casos, **523/2009/TS**²³ e **944/2008/OV**, visavam a recusa do Conselho em conceder acesso a documentos relacionados com o terrorismo com base na excepção relativa à protecção do interesse público no que respeita às relações internacionais. Na sequência de uma análise dos documentos, o Provedor de Justiça concluiu que a fundamentação para a posição do Conselho era adequada²⁴.

Em 2010, o Provedor de Justiça tratou dois importantes casos de acesso a documentos envolvendo a Agência Europeia de Medicamentos (EMA). A EMA é responsável pela aprovação e vigilância dos medicamentos introduzidos no mercado da UE, tendo em vista a protecção da saúde pública.

declarações erróneas e enganosas relativamente à aplicabilidade das

Em 2010, o Provedor de Justiça tratou dois importantes casos de acesso

²³. Este caso é descrito em detalhe na secção 1.4, atrás, em «Inexistência de má administração».

²⁴. Conforme descrito na secção 1.1, *supra*, sobre os procedimentos do Provedor de Justiça, estes inquéritos motivaram uma decisão do Conselho sobre a aplicação das suas regras de segurança no quadro de uma inspecção do Provedor de Justiça de documentos classificados.



a documentos envolvendo a Agência Europeia de Medicamentos (EMA). A EMA é responsável pela aprovação e vigilância dos medicamentos introduzidos no mercado da UE, tendo em vista a protecção da saúde pública. O caso [2560/2007/BEH](#) visava um pedido de acesso a relatórios de ensaios clínicos e aos respectivos protocolos de ensaio relativos a dois medicamentos de combate à obesidade. Os queixosos que pretendiam realizar uma análise independente dos dados pertinentes, pois, do seu ponto de vista, é comum a elaboração de relatórios de ensaios clínicos enviados. A EMA começou por recusar o acesso, justificando a sua posição com os eventuais prejuízos para os interesses comerciais dos fabricantes dos medicamentos. O Provedor de Justiça inspeccionou os documentos e considerou que não continham informação sobre a composição dos medicamentos anti-obesidade em causa, nem informações confidenciais de carácter comercial. O Provedor de Justiça concluiu que a divulgação dos documentos não acarretaria prejuízos para os interesses comerciais. Em resposta, a EMA anunciou a divulgação dos relatórios e dos protocolos dos ensaios. No caso [2493/2008/TS](#), o Provedor de Justiça recomendou à EMA que divulgasse relatórios relativos a suspeitas de reacções adversas a um medicamento utilizado no tratamento de formas graves de acne. A EMA concedeu acesso aos relatórios²⁵.

Para concluir, no caso [2145/2009/RT](#), uma ONG solicitou ao Banco Europeu de Investimento (BEI) acesso a um acordo-quadro celebrado entre o BEI e a República do Tajiquistão. O BEI recusou o acesso alegando que o acordo ainda não tinha sido ratificado pelas autoridades nacionais. O queixoso observou que esta excepção não era referida na política

de divulgação pública do BEI. O BEI respondeu que, na sequência dos seus contactos adicionais com as autoridades nacionais do Tajiquistão, o acordo foi publicado no sítio Web da embaixada do Tajiquistão na Bélgica. O BEI forneceu ao queixoso a hiperligação para o documento.

Acesso do público às informações

O artigo 41.º da Carta reconhece o direito de todas as pessoas a que os seus assuntos sejam tratados pelas instituições, órgãos e organismos da União Europeia de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável. Também está contemplado o direito a receber uma resposta. Em 2010, o Provedor de Justiça tratou 164 casos em que os cidadãos alegavam não ter recebido da administração uma resposta adequada ou nem sequer terem recebido uma resposta. Estes casos foram tratados rapidamente através de procedimentos simplificados. O caso [3364/2008/IP](#) constitui um exemplo de um inquérito completo em que o queixoso alegava o não fornecimento de informações. Mais concretamente, o queixoso alegava que a Agência Executiva relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (EACEA) não respondera ao seu pedido de esclarecimento em relação à utilização de classificações negativas no processo de avaliação do projecto que estava a coordenar. No decurso do inquérito, a EACEA reconheceu a sua falha e forneceu ao queixoso a informação solicitada.

Protecção de dados

A Carta dos Direitos Fundamentais consagra, nos seus artigos 7.º e 8.º, os direitos fundamentais ao respeito pela vida privada e à protecção dos

²⁵. Estão em curso outros inquéritos no âmbito deste caso relacionados com o conteúdo específico dos dados a divulgar no caso dos relatórios sobre reacções adversas graves a medicamentos. O inquérito deverá estar concluído nos primeiros meses de 2011 e o presente caso será apresentado em detalhe no *Relatório Anual 2011*.

Queixas e inquéritos

dados pessoais. Estes direitos foram invocados no caso **2682/2008/ELB**, no qual um jornalista italiano se queixou ao Provedor de Justiça da recusa do Parlamento em facultar-lhe estatísticas sobre as faltas dos deputados dos diferentes Estados-Membros por razões de saúde. O Provedor de Justiça consultou a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados, que considerou que, em determinadas circunstâncias, seria possível identificar deputados específicos com base nas estatísticas solicitadas. Tendo em conta as disposições do Regulamento (CE) n.º 45/2001 relativo à protecção de dados²⁶, o Provedor de Justiça concluiu que a recusa do Parlamento em atender ao pedido do queixoso não constituía má administração.

A Comissão como guardiã dos Tratados

O Estado de direito é um princípio fundador da União Europeia, e uma das funções mais importantes da Comissão consiste em ser guardiã dos Tratados²⁷. O artigo 258.º do TFUE institui um

apreciar petições que lhe tenham sido apresentadas ao abrigo do artigo 227.º do TFUE. Outros procedimentos são aplicáveis em relação a questões específicas, como os auxílios estatais ilegais.

Importa mencionar, neste contexto, a iniciativa «EU Pilot»²⁸, um método de trabalho desenvolvido pela Comissão e os Estados-Membros, com vista a corrigir infracções ao direito da UE numa fase inicial, sem ter de recorrer a um processo de infracção. Este projecto visa garantir que o direito da UE seja aplicado com mais eficácia pelos Estados-Membros e a resolução mais rápida das queixas apresentadas pelos cidadãos e pelas empresas. O Provedor de Justiça tem acompanhado de perto a evolução da iniciativa «EU Pilot» desde o seu lançamento, em 2007, a fim de que esta funcione com a máxima transparência possível para os queixosos.

O Provedor de Justiça recebe e trata queixas contra a Comissão na sua qualidade de guardiã dos Tratados. Quando o Provedor de Justiça abre um

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

mecanismo geral que permite à Comissão investigar e recorrer ao Tribunal de Justiça em caso de possível infracção da legislação da UE 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

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

²⁶. 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.

²⁷. O artigo 17.º do TUE estabelece que a Comissão «vela pela aplicação dos Tratados, bem como das medidas adoptadas pelas instituições por força destes».

²⁸. Ver a seguinte comunicação da Comissão: Uma Europa de resultados – aplicação do direito comunitário, COM(2007)502.



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.

Obrigações processuais

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 2002²⁹. São estabelecidas nesta comunicação várias obrigações processuais relacionadas com o registo das queixas apresentadas à Comissão e as interrogações a esta obrigação, bem como os prazos de instrução das queixas e comunicação de informações aos queixosos. Esta comunicação foi publicada 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.

Conforme ilustra o exemplo a seguir descrito, os inquéritos do Provedor de Justiça em 2010 revelaram uma série de insuficiências. Importa referir, contudo, que no decurso de dois inquéritos (casos **219/2009/PB** e **294/2009/PB**), a Comissão informou o Provedor de Justiça da introdução de medidas destinadas a melhorar significativamente o tratamento das queixas por infracção. O Provedor de Justiça saudou a iniciativa da Comissão e indicou que pretendia receber informações concretas sobre

a aplicação das novas medidas e sobre o seu impacto específico no tratamento das queixas.

Falha no registo de queixas

Um problema recorrente neste domínio diz respeito ao registo das queixas. O ponto 3 da comunicação da Comissão de 2002 prevê a obrigação da Comissão de registar as queixas recebidas no registo central. Estão previstas seis excepções a esta obrigação. No caso **1009/2009/KM**, o Provedor de Justiça observou que a Comissão, além de não ter acusado a recepção da queixa, não a registou como queixa por infracção, apesar de o queixoso ter utilizado o formulário de queixa e ter indicado claramente que se tratava de uma queixa por infracção. O facto de a Comissão não ter registado a queixa não poderia ser justificado com o argumento de ter havido uma troca prévia de correspondência entre a Comissão e o queixoso, dado que isso não configura uma das excepções previstas no ponto 3. O Provedor de Justiça criticou esta insuficiência processual, indicando que a Comissão deve registar todas as queixas, salvo nos casos em que for aplicável uma das razões previstas no ponto 3 da comunicação.

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 queixas relativas a infracções à legislação ambiental da UE (**OI/3/2009/MHZ**). Este inquérito surgiu na sequência de uma alegação de uma ONG espanhola de que a Comissão parecia não registar essa correspondência como denúncia quando considerava que (i) o assunto da queixa não merece tratamento prioritário e (ii) a correspondência se refere ao acesso a informação ambiental quando o mecanismo de reparação nos termos da

²⁹. 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.

Queixas e inquéritos

legislação nacional ainda não tenha sido inteiramente explorado. Estas excepções não se encontram previstas no ponto 3. A Comissão respondeu, esclarecendo que a «definição de prioridades» não se refere ao registo de correspondência como denúncia, mas à fase administrativa subsequente, depois de a denúncia ter já sido registada. No que se refere à correspondência relativa ao acesso a informação ambiental, a Comissão começou por considerar que «não continha qualquer denúncia», o que constitui uma das excepções previstas no ponto 3 da comunicação de 2002. Posteriormente, a Comissão aceitou o convite do Provedor de Justiça para estreitar a sua interpretação da excepção.

Questões substantivas

Os inquéritos e conclusões do Provedor de Justiça respeitam plenamente os poderes discricionários da Comissão, reconhecidos pelos Tratados e pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, para decidir se deve ou não remeter uma infracção para o tribunal.

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. Os inquéritos e conclusões do Provedor de Justiça respeitam plenamente os poderes discricionários da Comissão, reconhecidos pelos Tratados e pela jurisprudência do Tribunal de Justiça, para decidir se deve ou não remeter uma infracção para o tribunal. 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 UE é o Tribunal de Justiça. As discordâncias deste tipo são, porém, excepcionais.

Diferendos relativos ao exercício dos poderes discricionários da Comissão³⁰

O caso 3307/2006/JMA visava a condução pela Comissão de um processo por

infracção contra a Áustria relativo à proibição total da existência de animais selvagens em circos. Num projecto de recomendação, o Provedor de Justiça instou a Comissão a apresentar ao queixoso, de forma clara e inequívoca, as suas observações sobre se a Áustria demonstrara ou não a conformidade das suas normas com as disposições do Tratado. A Comissão respondeu declarando que utilizara o seu poder discricionário ao encerrar o processo por infracção. Argumentou ainda que as questões relacionadas com o bem-estar dos animais não deveriam ser decididas à escala da UE, mas sim confiadas aos Estados-Membros. O Provedor de Justiça aceitou o facto de a Comissão poder optar por exercer o seu poder discricionário decidindo suspender uma investigação antes de a concluir e antes de tomar uma decisão sobre a eventual existência de infracção, pelo Estado-Membro, à legislação da UE. Não obstante, o Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica relativa à justificação apresentada pela Comissão neste caso. A seu ver, a declaração da Comissão segundo a qual «as questões relacionadas com o bem-estar dos animais deverão ser confiadas aos Estados-Membros» parece equivaler à abdicação pela Comissão do seu papel de guardião dos Tratados no que se refere a todas as questões relacionadas com o bem-estar dos animais e não apenas às questões relacionadas com o caso em apreciação. Assim sendo, a Comissão não apresentou uma justificação correcta, clara e compreensível sobre o exercício do seu poder discricionário.

O caso 1528/2006/VL surgiu na sequência de uma queixa de infracção anterior, que levava o Tribunal de Justiça a condenar a Alemanha por não tomar as medidas necessárias para dar prioridade ao tratamento dos óleos usados por regeneração. Embora a Alemanha tenha

³⁰. Outro caso pertinente é o caso 2115/2007/FOR, que consta da secção 1.4, *supra*, em «Observações críticas».



posteriormente adoptado algumas medidas para cumprir os seus deveres previstos na directiva pertinente, o queixoso considerou-as insuficientes e apresentou uma nova queixa de infracção, a qual foi rejeitada pela Comissão. O Provedor de Justiça analisou o caso, concluiu que a Comissão não apresentara uma justificação satisfatória para o seu ponto de vista e convidou-a a reconsiderar a sua posição. A Comissão manteve a sua posição e fez referência aos seus poderes discricionários neste domínio, remetendo para uma nova directiva que os Estados-Membros devem transpor até Dezembro de 2010. O Provedor de Justiça salientou que o motivo apresentado pela Comissão para rejeitar a queixa de infracção era o facto de a Alemanha ter transposto correctamente a anterior directiva. Não poderia, portanto, basear-se numa alteração legislativa ulterior. O Provedor de Justiça salientou igualmente que os poderes discricionários da Comissão não lhe conferem o direito de se abster de desempenhar a sua função de guardião dos Tratados, neste caso por não aplicar uma obrigação jurídica específica muito antes de terminar a respectiva validade e de a obrigação propriamente dita ser revogada. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

Falta de justificação adequada

No caso **953/2009/MHZ**, o Provedor de Justiça considerou que a Comissão não adoptara uma posição fundamentada sobre a questão de saber se as autoridades espanholas tinham aplicado adequadamente a directiva pertinente. Em especial, a Comissão não referiu adequadamente uma interpretação dada num acórdão do Tribunal de Justiça³¹. O Provedor de Justiça emitiu uma observação crítica e também criticou a Comissão pelo atraso injustificado no tratamento da queixa.

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 instituições e, nomeadamente, os comités de avaliação e as entidades adjudicantes dos contratos dispõem de amplos poderes discricionários e 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.

Entre as questões analisadas pelo Provedor de Justiça no domínio dos contratos e subvenções em 2010 contam-se alegações de discriminação³², aplicação incorrecta das regras pertinentes, falta de justificação adequada e de equidade. No que se refere a esta última questão, importa referir que a equidade é mencionada no n.º 1 do artigo 41.º do direito fundamental à boa administração da Carta dos Direitos Fundamentais. Há muito que o Provedor de Justiça considera a equidade um princípio basilar da boa administração. O Provedor de Justiça visa alcançar um equilíbrio entre os conflitos de direitos e interesses, e, conforme ilustram os exemplos de casos em «Falta de equidade», ajudar os outros a alcançar esse mesmo equilíbrio.

Há muito que o Provedor de Justiça considera a equidade um princípio basilar da boa administração.

³¹. C-278/05, *Carol Marilyn Robins e outros/Secretary of State for Work and Pensions*, CJ 2007, p. I-1053.

³². Ver o caso **1266/2009/KM** descrito na secção 1.4, atrás, em «Casos solucionados pela instituição e soluções amigáveis».

Queixas e inquéritos

Falta de equidade

Dois casos visavam a Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (EACEA). No caso **1598/2008/MHZ**, a EACEA decidiu não aceitar as despesas imputadas a uma conferência por se ter apercebido que os vínculos existentes entre o parceiro local e a ONG geravam um eventual conflito de interesses. A Agência recusou igualmente: (i) as despesas de uma outra conferência, que já tinha sido anteriormente coberta por outra subvenção, e (ii) as despesas que tinham sido objecto de dois pedidos de reembolso. A ONG alegava que a decisão da EACEA era injusta e desproporcionada. O Provedor de Justiça considerou que, ao interpretar uma disposição contratual relativa a um conflito de interesses, deveria igualmente ser consagrada especial atenção ao princípio da boa-fé, da imparcialidade das partes envolvidas, bem como à natureza e finalidade do contrato. O Provedor de Justiça salientou que não existia um conflito de interesses efectivo e insistiu na ausência de benefícios pessoais em qualquer fase. A EACEA aceitou a abordagem do Provedor de Justiça e concordou em não exigir a restituição dos montantes em questão. No que respeita às restantes despesas, o Provedor de Justiça sublinhou que o queixoso arriscava um processo de falência. A EACEA argumentou que a disposição aplicável do Regulamento Financeiro a impedia, efectivamente, de exercer o seu poder discricionário neste caso. O Provedor de Justiça aceitou esta explicação. O caso **255/2009/JF** visava um pedido de reembolso da EACEA a uma ONG no montante de 2 364 EUR relativo aos custos de um seminário que tinha organizado. Em resposta ao inquérito do Provedor de Justiça, a EACEA reexaminou os seus dossiês e constatou que custos que, inicialmente, considerara não elegíveis, eram, afinal, elegíveis. A Agência anulou o pedido de reembolso. O inquérito do Provedor de Justiça revelou igualmente que

o queixoso incorrera em erro manifesto ao preencher o formulário de pedido de subvenção. Como consequência, o queixoso não recebeu o montante correcto correspondente às despesas de viagem dos participantes. Tendo em conta que foi chamada a atenção da EACEA para o facto em tempo oportuno, o Provedor de Justiça considerou que seria injusto e desproporcionado não reembolsar ao queixoso os custos reais incorridos nestas circunstâncias. A EACEA aceitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça e pagou ao queixoso 2 722 EUR.

Aplicação incorrecta das normas

O caso **485/2008/IP** foi apresentado por um investigador italiano que estava insatisfeito com o tratamento dado ao recurso que apresentou contra uma decisão de rejeição da sua proposta de investigação. Em causa estava um dos primeiros convites à apresentação de propostas lançado pelo Conselho Europeu de Investigação (CEI). O queixoso considerava que o Comité de Recursos não dera a devida importância ao seu argumento de que os avaliadores tinham aplicado incorrectamente alguns critérios ou tinham aplicado critérios irrelevantes. O Provedor de Justiça considerou justificada a alegação do queixoso e fez uma observação crítica. O Provedor de Justiça congratulou-se, no entanto, com o facto de, nos novos procedimentos, os candidatos terem acesso às avaliações de cada um dos avaliadores independentes. Trata-se de uma nova e importante norma de transparência para os convites à apresentação de propostas da UE, que o Provedor de Justiça aplaude.

Alegada falta de justificação adequada

O caso **1793/2009/MHZ** foi apresentado por um consórcio cuja proposta de subvenção fora rejeitada pela Comissão. A proposta foi avaliada por um painel



de peritos independentes e a sua avaliação constituía parte da justificação apresentada pela Comissão para a rejeição. O representante do consórcio alegava que a rejeição não estava devidamente fundamentada. No seu parecer sobre a queixa, a Comissão explicou as principais linhas da avaliação dos peritos. O Provedor de Justiça considerou a explicação satisfatória. O Provedor de Justiça considerou que, uma vez que cabe à Comissão tomar a decisão definitiva e justificá-la adequadamente, esta pode e deve tomar as medidas adequadas caso tome conhecimento de erros manifestos. Foi assim que procedeu no caso em apreço, ao modificar e esclarecer a justificação original para rejeitar a proposta do queixoso.

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.

Todos os inquéritos completos por escrito realizados pelo Provedor de Justiça na área dos contratos em 2010 visavam a Comissão. Entre as questões analisadas encontravam-se atrasos no pagamento, diferendos sobre custos elegíveis e problemas relacionados com a subcontratação. Quatro casos³³ visavam o princípio da equidade, que o Provedor de Justiça se tem esforçado bastante por promover, em conformidade com o n.º 1 do artigo 41.º do direito fundamental à boa administração.

Atraso no pagamento

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. No âmbito do seu inquérito de iniciativa própria, o Provedor de Justiça tomou conhecimento de um caso em que um pagamento foi efectuado com 754 dias de atraso. À primeira vista, parecia

Todos os inquéritos completos por escrito realizados pelo Provedor de Justiça na área dos contratos em 2010 visavam a Comissão.

³³. Casos 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB e 2486/2008/MF.

Queixas e inquéritos

razoável presumir que se tratava de um caso excepcional. O Provedor de Justiça constatou também que tinham sido pagos juros pelo atraso no pagamento e que não tinha sido apresentada qualquer queixa em relação a esse assunto. O Provedor de Justiça decidiu analisar este caso fora do quadro do inquérito de iniciativa própria de âmbito mais geral a abriu o inquérito de iniciativa própria **OI/2/2010/GG**. O atraso considerável ficara a dever-se a uma grande falta de pessoal à data que, por sua vez, tinha origem numa elevada rotatividade do pessoal. Foi referido que, desde então, se verificou uma melhoria significativa a nível do cumprimento dos prazos de pagamento na direcção em causa. Após a inspecção do dossiê, o Provedor de Justiça concordou que o caso não era sintomático de um problema sistémico. O Provedor de Justiça observou ainda que este caso e os problemas que suscitara já tinham sido analisados pelo Tribunal de Contas.

Diferendos sobre custos elegíveis ou acções de auditoria

No caso **1962/2009/KM**, o queixoso alegava que a Direcção-Geral da Energia e dos Transportes (DG TREN) da Comissão tinha calculado erradamente a contribuição da UE para os custos de um projecto e tinha aplicado taxas de contribuição não previstas no contrato pertinente. Alegava ainda que a DG TREN tinha sido lenta no tratamento do projecto. A Comissão reavaliou a questão e reembolsou 38 000 EUR aos parceiros do projecto. No que se refere ao alegado atraso, a Comissão salientou que, embora longo, o processo que conduziu à sua decisão de pagamento foi sempre seguido de forma activa.

O caso **3249/2008/KM** visava a recusa parcial de um pedido de pagamento no âmbito de um contrato. Em Agosto de 2005, a associação em causa solicitou uma

alteração ao orçamento, pois a sua exposição esteve patente em mais cidades do que inicialmente previsto. Um funcionário da Comissão aceitou as alterações propostas. No entanto, a Comissão reduziu o pagamento final à associação em mais de 6 000 EUR, argumentando que não tinha sido devidamente notificada da alteração ao orçamento. Após analisar o caso, o Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não apresentara uma justificação coerente e razoável para o tratamento dado ao pedido de pagamento do queixoso. A Comissão reconsiderou o pedido e aceitou pagar ao queixoso o montante em falta de 6 025 EUR, acrescido de 1 586 EUR de juros.

O caso **2834/2007/BEH** visava uma auditoria iniciada pela Comissão. O Provedor de Justiça concluiu que a Comissão não iniciara a auditoria num prazo razoável. Além disso, concluiu que a Comissão não tomara as medidas necessárias para ser disponibilizada ao queixoso uma tradução alemã do relatório preliminar de auditoria. Por último, identificou outra situação de má administração na incapacidade da Comissão para justificar a proporcionalidade de uma auditoria de quatro dias num caso como este.

Falta de equidade

No caso **2509/2008/ELB**, uma associação sem fins lucrativos assinou um contrato de subvenção com a Comissão para realizar um projecto destinado a prestar assistência a mulheres vítimas de violência terrorista na Argélia. Os problemas surgiram quando a associação vendeu um veículo que adquirira no início do projecto. Segundo a Comissão, o contrato de subvenção não permitia a venda do veículo e, em consequência, emitiu uma ordem com vista à recuperação do montante em causa da



associação. O Provedor de Justiça notou que a queixosa havia cometido um erro ao vender o veículo, mas concluiu que a decisão da Comissão que declarava inelegível a totalidade do custo do veículo era desproporcionada. O Provedor de Justiça propôs uma solução amigável. A Comissão, por razões de rentabilidade, decidiu anular a ordem de cobrança.

Questões relacionadas com a subcontratação

Quando recorre a contratos para executar acções ou programas financiados pela UE, a Comissão, por norma, 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. Em muitos casos, estes contratos 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. A contribuição do Provedor de Justiça para a consulta pública sobre a revisão do Regulamento Financeiro contém propostas concretas para resolver este tipo de problemas³⁴. Segue-se um exemplo de um interessante caso de 2010 em que é invocada a responsabilidade da Comissão pelo contratante que escolheu:

Os queixosos no caso **760/2009/JMA** alegavam que a Comissão não supervisionara adequadamente uma agência privada de recursos humanos neerlandesa, que organiza testes em nome da Comissão. Após analisar o contrato

entre a agência e a Comissão, o Provedor de Justiça concluiu que os candidatos não tinham poderes para solicitar directamente à Comissão que verificasse se a sua selecção pela agência fora justa e transparente, precisamente porque o contrato excluía essa possibilidade. Contudo, o Provedor de Justiça fez uma observação complementar na qual convidava a Comissão a contactar novamente a agência, a fim de obter uma explicação adequada para o facto de a agência ter, a princípio, informado os queixosos de que tinham sido aprovados e, seis meses mais tarde, os informar de que tinham reprovado nos testes.

Administração e Estatuto dos Funcionários

O Provedor de Justiça recebe todos os anos várias queixas relativas às actividades administrativas das instituições (39 inquéritos ou 12 % do número total de inquéritos encerrados em 2010). Estas actividades relacionam-se com a aplicação do Estatuto dos Funcionários das Comunidades Europeias e de outros textos relevantes. Os casos visam quase todas as instituições, como ilustram os exemplos que se seguem, embora a sua natureza varie consideravelmente. Mais uma vez, o princípio da equidade é uma presença constante. Os direitos das pessoas com deficiências estiveram também em destaque numa série de casos, tendo o Provedor de Justiça procurado assegurar o cumprimento do artigo 26.º da Carta relativo à integração das pessoas com deficiência. O Provedor de Justiça saúda a atitude proactiva da administração em muitos destes casos, a qual possibilitou um resultado positivo³⁵.

Os direitos das pessoas com deficiências estiveram também em destaque numa série de casos, tendo o Provedor de Justiça procurado assegurar o cumprimento do artigo 26.º da Carta relativo à integração das pessoas com deficiência.

³⁴. Esta contribuição está disponível no sítio Web do Provedor de Justiça: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

³⁵. Ver, por exemplo, o caso **1131/2009/MF** descrito na secção 1.4, atrás, em «Casos solucionados pela instituição e soluções amigáveis».

Queixas e inquéritos

Desrespeito dos direitos das pessoas com deficiências

No caso [1226/2008/OV](#), a Comissão aceitou ceder um lugar de estacionamento reservado à queixosa durante os últimos dois anos da sua carreira. A funcionária em questão sofrera um grave acidente, em virtude do qual lhe foi reconhecida uma invalidez permanente de 4 %. A funcionária alegava que a Comissão não dera um tratamento justo e adequado ao seu pedido de um lugar de estacionamento reservado. No caso [2710/2009/RT](#), o queixoso alegava que a Comissão não lhe tinha pago o montante correspondente ao seu grau de invalidez permanente, apesar de o ter informado de que o pagamento tinha sido efectuado. Alegava, ainda, que a Comissão lhe tinha fornecido informações erróneas. Posteriormente, o queixoso informou o Provedor de Justiça de que, entretanto, a Comissão tinha pago o montante devido, bem como os juros de mora.

Dois casos relativos a uma disposição do Estatuto dos Funcionários, segundo a qual o abono por filho a cargo pode ser duplicado se o filho em questão sofrer de uma doença grave que implique pesados encargos, produziram resultados muito diferentes. No caso [1963/2009/ELB](#), a Comissão aceitou a proposta de solução amigável do Provedor de Justiça no sentido de conceder ao queixoso o abono em dobro a partir de 2006, quando foi diagnosticada a doença do filho, em vez de 2008, quando o pedido foi apresentado. No caso [1953/2008/ME](#), a resposta do Parlamento foi bastante diferente. O queixoso alegava que o Parlamento não agira com justiça e em conformidade com o princípio da igualdade de tratamento ao recusar-lhe o pagamento retroactivo do abono por filho a cargo em dobro. O queixoso argumentava ainda que o Parlamento não tomara em devida consideração um acórdão do Tribunal de

Justiça. O Provedor de Justiça considerou que, mesmo que o Parlamento não tivesse a obrigação legal de aplicar o acórdão em relação a funcionários em circunstâncias semelhantes, uma iniciativa dessa natureza seria perfeitamente legal e estaria em conformidade com os princípios da boa administração. O Provedor de Justiça observou que a recusa do Parlamento fora agravada pelo facto de o queixoso ter pedido especificamente ao Parlamento que aguardasse o acórdão do Tribunal antes de fazer a dedução, o que não se verificou. O Parlamento recusou a recomendação do Provedor de Justiça de pagamento ao queixoso do montante em questão, nomeadamente 5 500 EUR. O Provedor de Justiça realçou a importância social dos abonos pagos aos pais de crianças portadoras de deficiências. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica e informou a Comissão das Petições do Parlamento sobre a posição dos seus serviços administrativos em relação aos direitos fundamentais das crianças e das pessoas com deficiências.

Por último, um funcionário do Conselho, cujo filho padece de uma doença grave, alegava, no caso [129/2009/VL](#), que o Conselho não respondia às suas perguntas e não fornecia apoio suficiente a familiares portadores de deficiências a cargo dos seus funcionários. O Conselho informou o Provedor de Justiça de que tinha decidido conceder ao filho do queixoso o referido abono por um período indefinido, embora se reservasse o direito de realizar eventuais verificações necessárias. O Conselho garantiu ainda explicitamente que cumpriria o seu dever de solicitude para com o queixoso, inclusive após a sua morte, no que respeita ao seu filho. O Provedor de Justiça concluiu que o Conselho aplicara integralmente os direitos estatutários



pertinentes para os seus funcionários, previra medidas internas adequadas para permitir o exercício desses direitos e adoptara medidas além dos direitos garantidos pelo Estatuto dos Funcionários.

Falta de equidade

Noutro caso (**906/2009/JF**) que ilustra que a boa administração não se resume a respeitar a legalidade, a Comissão mostrou-se pronta a colaborar com o Provedor de Justiça na busca de um resultado favorável. Após cometer uma série de erros ao efectuar pagamentos a uma agente auxiliar, a Comissão recuperou parte do montante total pago em excesso. A queixosa contestou a recuperação da parte remanescente desse montante. Em seu favor, a queixosa salientou os inúmeros erros da Comissão e a sua difícil situação financeira na altura. O Provedor de Justiça observou que a Comissão tinha o direito legal de reaver o montante. No entanto, numa proposta de solução amigável, o Provedor de Justiça convidou a Comissão a assumir a responsabilidade pelos sucessivos erros administrativos que cometeu e renunciar à recuperação. A Comissão anulou o pedido de reembolso.

Falta de imparcialidade

O caso **3289/2008/BEH** visava um funcionário do Parlamento que apresentou uma queixa ao abrigo do n.º 2 do artigo 90.º relativa ao número de pontos de mérito que lhe foram atribuídos em 2005. Na queixa que apresentou ao Provedor de Justiça, alegava que, contrariamente aos princípios da boa administração, a decisão relativa à queixa que apresentou ao abrigo do n.º 2 do artigo 90.º fora tomada pelo Secretário-Geral do Parlamento. Considerando que o Secretário-Geral tinha tido uma influência decisiva na decisão contestada, deveria ter deixado a decisão para o Presidente do Parlamento. O Provedor de Justiça salientou que

o objectivo do regulamento interno do Parlamento consiste em delegar, na medida do possível, a competência para tomar decisões em relação a uma queixa ao abrigo do n.º 2 do artigo 90.º numa autoridade diferente da que é responsável pela decisão contestada. Esta finalidade não seria cumprida se uma autoridade com influência sobre uma determinada decisão, apesar de não a tomar formalmente, viesse a tomar uma decisão relativa a uma queixa ao abrigo do n.º 2 do artigo 90.º. Tendo em conta o grau de envolvimento do Secretário-Geral na decisão de atribuir dois pontos de mérito ao queixoso, o Provedor de Justiça concluiu que o Secretário-Geral não estava em condições de garantir a inexistência de dúvidas legítimas sobre a sua imparcialidade. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

Concursos e processos de selecção

EPSO

O Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO) é objecto da maioria dos inquéritos do Provedor de Justiça relativos a concursos públicos e outros processos de selecção. Atendendo às potencialidades do EPSO para funcionar como ponto de contacto 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 e justas para os problemas. Dos nove inquéritos completos que o Provedor de Justiça fez ao EPSO em 2010, sete concluíram da inexistência de má

Dos nove inquéritos completos que o Provedor de Justiça fez ao EPSO em 2010, sete concluíram da inexistência de má administração, no oitavo caso não se justificavam mais inquéritos e o queixoso retirou a queixa no último caso.

Queixas e inquéritos

administração, no oitavo caso não se justificavam mais inquéritos e o queixoso retirou a queixa no último caso. Trata-se de uma melhoria significativa em comparação com 2009.

Alegada falha em garantir a igualdade de tratamento

O caso **1994/2008/IP**³⁶ era um dos casos visando o EPSO e foi encerrado devido à inexistência de má administração, tendo o Provedor de Justiça considerado que o EPSO apresentara razões válidas e adequadas para justificar a sua decisão de trocar correspondência com os candidatos do concurso geral em causa numa de apenas três línguas – inglês, francês ou alemão. O EPSO explicou que esta política tinha por objectivo agilizar a comunicação durante o processo de candidatura. Por outro lado, uma das condições do concurso geral era que os candidatos possuissem um bom conhecimento de, pelo menos, uma dessas três línguas.

Outras instituições, órgãos e organismos

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.

Desrespeito do direito de recurso

No caso **923/2009/FOR**, relativo à Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas (Frontex), o queixoso alegava que o comportamento da Frontex revelava parcialidade e falta de transparência, cortesia e profissionalismo. Além disso,

condicionara o direito de recurso do queixoso, que este não pôde exercer devido à falta de comunicação da Frontex. O queixoso concorrera a três posições na Frontex. O Provedor de Justiça considerou que a Frontex não respeitara os princípios da boa administração no caso em questão. Esta falha foi especialmente grave, pois condicionou o direito fundamental do queixoso de recorrer de uma decisão que lhe era prejudicial. Na sua decisão, o Provedor de Justiça fez referência à Carta dos Direitos Fundamentais e, mais especificamente, ao artigo 47.º, que estabelece o direito à acção e a um tribunal imparcial. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica.

Alegada violação de expectativas legítimas

No caso **2924/2007/TS**, o Comité Económico e Social Europeu (CESE) informou a queixosa de que tinha sido seleccionada para um lugar. Duas semanas antes da data prevista para começar a trabalhar, foi informada de que não poderia ser recrutada, por não ter completado três anos de estudos pós-secundários. Nessa altura, a queixosa já tinha apresentado a sua demissão ao seu empregador na Finlândia, já tinha arrendado um apartamento em Bruxelas e já tinha arrendado o seu apartamento na Finlândia. O Provedor de Justiça considerou que o CESE não tinha avaliado convenientemente a candidatura e o CV da queixosa. Além disso, tinha informado incorrectamente a queixosa de que fora seleccionada para recrutamento antes de a respectiva entidade competente para proceder a nomeações ter tomado uma decisão formal em relação ao recrutamento da queixosa. Na sequência da proposta de solução amigável do Provedor de Justiça³⁷, o Comité Económico e Social Europeu (CESE) aceitou pagar à queixosa 3 965 EUR

³⁶. Ver também o caso **2831/2009/RT** descrito na secção 1.4, atrás, em «Observações complementares».

³⁷. A proposta de solução amigável baseou-se no facto de o CESE ter causado prejuízos à queixosa. O Provedor de Justiça não procedeu a uma análise com base nas condições estabelecidas pelos tribunais da UE em matéria de violação de expectativas legítimas.



a título de compensação financeira pelas perdas materiais que esta sofreu em resultado das acções dos CESE.

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. Entre as alegações abrangidas encontram-se, mais uma vez, falta de equidade, erros administrativos, abuso de poder e incumprimento de obrigações³⁸.

Falta de equidade

No caso **3272/2008/BEH**, relativo ao acesso dos deputados do Parlamento Europeu à área de imprensa do Conselho durante as reuniões do Conselho Europeu, o Provedor de Justiça considerou que a queixosa não demonstrou que o Conselho agiu arbitrariamente ao conceder à delegação do Parlamento o mesmo número de cartões de acesso que atribui a outras delegações. O Provedor de Justiça considerou, além disso, que a decisão do Conselho de adoptar restrições aplicáveis de forma geral, em vez de decidir das restrições caso a caso, não constitui má administração. A este respeito, teve em conta o grau de discricionariedade de que goza o Conselho. No que se refere à reivindicação segundo a qual os deputados ao Parlamento Europeu deveriam ter acesso sem restrições, o Provedor de Justiça concluiu que, tendo em conta o facto de que, actualmente, o número de deputados ao PE se eleva a mais de 700, e que a capacidade do edifício do Conselho é limitada, a recusa do Conselho de se conformar ao ponto de vista da queixosa a este respeito não podia, certamente, ser criticada.

No caso **2905/2008/GG** relativo a uma proibição de entrada imposta a um cientista em virtude de um alegado assédio ao pessoal da UE, o Provedor de Justiça explicou que aplaudia vigorosamente a política de «tolerância zero» da Comissão relativa ao assédio, mas salientou que também é necessário respeitar o princípio de presunção da inocência. Além disso, considerou que não tinha sido dada ao queixoso a possibilidade de expor as suas observações antes da adopção da proibição de entrada e que isso constituía uma violação flagrante do direito a ser ouvido. O Provedor de Justiça observou ainda que a Comissão não informara da sua decisão o queixoso e que não lhe dera uma razão válida para copiar e entregar a terceiros uma carta com observações negativas a seu respeito. O Provedor de Justiça solicitou à Comissão que levantasse a proibição de entrada, apresentasse um pedido de desculpas pelos erros cometidos e informasse esses terceiros de que a proibição de entrada fora levantada. A Comissão apresentou um pedido de desculpas pelo facto de não ter informado o queixoso da proibição da entrada, mas rejeitou as conclusões e recomendações do Provedor de Justiça no que se refere ao resto do caso. O Provedor de Justiça formulou várias observações críticas.

O caso **647/2010/RT** visava a alegada falta de pagamento de saldos em relação a um programa de geminação na Sérvia. O queixoso alegava que a Comissão agira injusta e desproporcionadamente ao recusar o pagamento de determinadas despesas incorridas no âmbito do projecto. Durante o inquérito, o queixoso informou o Provedor de Justiça de que a Comissão aceitara efectuar o pagamento dos saldos e que o pagamento correspondia praticamente à totalidade do montante reclamado.

³⁸. Ver o caso **1450/2007/BEH** descrito na secção 1.4, atrás, em «Projectos de recomendações».

Queixas e inquéritos

No caso **296/2009/OV** relativo às conclusões do Conselho sobre a protecção de poupanças, um cidadão alegava que o Conselho não cumprira a sua palavra, enganara os cidadãos europeus e violara o princípio das expectativas legítimas. O Conselho insistiu junto do Provedor de Justiça que não se tratava de uma queixa relativa a má administração. Além disso, argumentou que as conclusões não eram juridicamente vinculativas. O Provedor de Justiça lembrou que o queixoso alegava que o facto de o Conselho não aplicar a sua decisão política constituía má administração. Por conseguinte, sentia-se competente para tratar desta alegação, mas sublinhou que uma queixa em relação a esta matéria só estaria bem fundamentada, se o Conselho tivesse assumido compromissos específicos e, depois, não os cumprisse. O Provedor de Justiça observou que a directiva em questão tinha, entretanto, sido alterada e que os Estados-Membros tinham sido obrigados a garantir o mesmo nível de protecção previsto nas conclusões a partir de 1 de Julho de 2009, o mais tardar. O Provedor de Justiça concluiu que o assunto se tornara desprovido de relevância e que não se justificavam mais inquéritos.

Erros administrativos

O caso **865/2008/OV** visava uma alegada falha administrativa sobre as quotas de pesca para a zona oeste da Escócia. Segundo o queixoso, no quadro com as reduções propostas, a Comissão trocou, por erro, as colunas relativas ao oeste da Escócia e ao Mar do Norte. O Provedor de Justiça confirmou o erro, mas a Comissão rejeitou o projecto de recomendação do Provedor de Justiça no sentido de reconhecer o erro e, na medida do ainda possível, adoptar medidas de correcção.

A Comissão reiterou o seu argumento de que a proposta pertinente tinha sido deliberadamente apresentada e de que se baseava em dados científicos, que demonstravam ser crítica a situação do bacalhau na zona oeste da Escócia. Além do mais, segundo a Comissão, mesmo que se tratasse de erro, já não seria possível tomar medidas de correcção. O Provedor de Justiça encerrou o caso com uma observação crítica. A Comissão viria a reconhecer o erro numa carta dirigida ao Provedor de Justiça, retractando-se da posição adoptada durante o inquérito.

Abuso de poder

No caso **1182/2009/(BU)JF**, uma pequena empresa de manutenção de aeronaves ligeiras apresentou ao Provedor de Justiça uma queixa respeitante à taxa cobrada pela Agência Europeia para a Segurança da Aviação (AESA) por trabalhos relacionados com o pedido de uma pequena modificação de segurança numa aeronave. O inquérito do Provedor de Justiça revelou que, face às disposições jurídicas aplicáveis em vigor e à informação ao dispor do queixoso, a AESA procedeu correctamente ao cobrar a taxa. No entanto, o inquérito também apurou que a AESA, ao exigir a referida taxa, emitiu uma advertência formal que previa a possibilidade de cancelamento dos certificados do queixoso, entre outras consequências. O Provedor de Justiça considerou que aquela advertência era desproporcionada, abusiva e eventualmente ilegal, devendo a AESA pedir desculpa ao queixoso. A AESA pediu desculpa e procedeu à revisão das suas advertências formais. Além disso, informou o Provedor de Justiça de que tinha em vista propor alterações à legislação aplicável.



1.7 Queixas transferidas e aconselhamento

Em mais de 70 % dos casos tratados em 2010 (1 997), o Provedor de Justiça pôde ajudar o queixoso, abrindo um inquérito sobre o caso, transferindo-o para um organismo competente ou indicando-lhe a quem podia recorrer. As queixas que não são abrangidas pelo âmbito do mandato do Provedor de Justiça geralmente dizem respeito a alegadas violações do direito da UE pelos Estados-Membros. Muitos

Como pode ver-se na figura 1.12, em 691 casos a queixa foi transferida³⁹ para um membro da Rede ou o queixoso foi aconselhado a contactar um membro da Rede (546 foram transferidas para um provedor de justiça nacional ou regional, e 145 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

As queixas que não são abrangidas pelo âmbito do mandato do Provedor de Justiça geralmente dizem respeito a alegadas violações do direito da UE pelos Estados-Membros.

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.

No total, 53 % (1 435) das queixas processadas pelo Provedor de Justiça Europeu em 2010 foram consideradas da competência de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Desses casos, 744 eram abrangidos pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

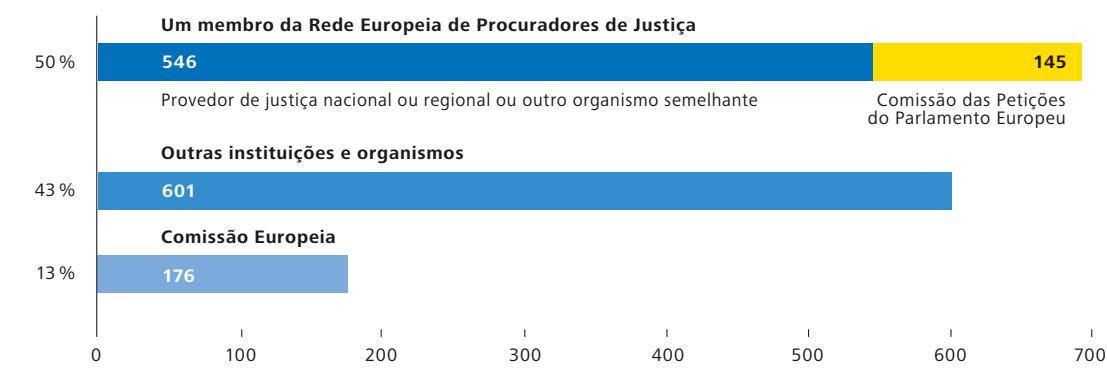
com obstáculos quando tentam exercer os seus direitos no mercado interno da União. Antes de transferir a queixa ou de aconselhar o queixoso, os serviços do Provedor de Justiça esforçam-se por assegurar que seja prestado o aconselhamento mais adequado. Em 2010, 176 queixas foram transferidas para a Comissão Europeia⁴⁰, e 601 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 61 % de todos os casos examinados em 2010, foi prestado aconselhamento ou o caso foi transferido. O resto do presente capítulo contém exemplos de tais casos.

³⁹. As queixas só são transferidas com o consentimento prévio do queixoso e na condição de terem fundamento aparente.

⁴⁰. 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.

Queixas e inquéritos

Figura 1.12: Queixas transferidas para outras instituições e organismos
Queixosos aconselhados a contactar outras instituições e organismos

Nota 1: Os números incluem 187 queixas registadas perto do final de 2009 que foram processadas em 2010 e excluem 46 queixas registadas perto do final de 2010 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

O presidente da câmara de uma localidade da região de Zamora queixou-se do mau estado de conservação das estradas da região, que estão sob a responsabilidade do governo regional de Castilla y León (Espanha). O queixoso informou o Provedor de Justiça de que a assembleia municipal já tinha reclamado diversas vezes junto do governo regional, mas que não recebera uma resposta satisfatória. Com a permissão do queixoso, o Provedor de Justiça transferiu o caso para o Provedor de Justiça Regional de Castilla y León.

3071/2009/PL

Um cidadão argelino solicitou às autoridades francesas em Estrasburgo que lhe fornecessem a certidão de casamento do seu avô, que combatera em França durante a Primeira Guerra Mundial. O cidadão argelino alegava que as autoridades locais não tinham respondido ao seu pedido. Com a autorização do queixoso, o Provedor de Justiça transferiu a queixa para o Provedor de Justiça de França.

1785/2010/PF

Queixoso aconselhado a contactar a Comissão Europeia

Um particular alegava que o Serviço Federal para a Migração e os Refugiados da República Federal da Alemanha discriminava os cônjuges de cidadãos da UE de outras nacionalidades ao obrigá-los a aguardar três meses até serem admitidos em cursos de integração patrocinados pelo governo federal. O queixoso pretendia informar a Comissão Europeia da discriminação e accionar uma injunção contra o serviço ou contra a Alemanha. O queixoso autorizou o Provedor de Justiça a transferir a queixa para a Comissão.

2313/2010/NF

Um cidadão alemão que vivia em Bonaire (Antilhas Neerlandesas) com a sua mulher desde 1994 alegava que os estrangeiros tinham de entregar uma caução em dinheiro para obterem o estatuto de residentes em Bonaire na altura em que ele se mudou para lá. O governo devolveria a caução ao fim de dez anos de residência. No entanto, o cidadão alemão queixava-se de que as autoridades locais apenas tinham reembolsado os cidadãos neerlandeses e recusavam-se,



oficialmente, a reembolsar outros cidadãos da União. O queixoso alegava que esta prática constituía uma violação do direito da UE. Sentindo-se discriminado, o queixoso procurou a ajuda do Provedor de Justiça. Com a autorização do queixoso, o Provedor de Justiça transferiu a queixa para a Comissão.

2476/2010/NF

Queixa transferida para o SOLVIT

Um cidadão espanhol apresentou uma queixa ao Provedor de Justiça contra a Direcção-Geral de Viação (Ministério do Interior, Espanha) por não reconhecer a sua carta de condução britânica da categoria D1 e por, eventualmente, violar a legislação da UE em matéria de cartas de condução. Duas semanas após apresentar a queixa, o cidadão espanhol contactou o Provedor de Justiça para o informar de que tinha apresentado uma queixa ao SOLVIT, que o notificara de que iria abrir um inquérito. O Provedor de Justiça transferiu o caso para o SOLVIT Espanha.

1769/2010/PL

Na era do Tratado de Lisboa, é fundamental que as instituições criem e fomentem uma cultura de serviço aos cidadãos e de respeito pelos seus direitos. A análise temática agora concluída procurou fazer uma amostragem do alcance e da diversidade dos inquéritos do Provedor de Justiça ao longo de 2010, assim como mostrar os diversos meios à disposição do Provedor de Justiça para promover os princípios de uma cultura de serviço e para ajudar a fazer da Carta dos Direitos Fundamentais uma realidade na vida dos cidadãos. Os leitores que pretendam fazer uma análise mais aprofundada dos inquéritos são convidados a utilizar as funcionalidades de pesquisa no sítio Web do Provedor de Justiça, para acederem à colecção mais completa de resumos, decisões, projectos de recomendações e relatórios especiais que estão disponíveis em linha.

2

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

O presente capítulo apresenta uma síntese das relações do Provedor de Justiça Europeu em 2010 com as instituições da União Europeia, os seus homólogos provedores e outros intervenientes importantes. Indica as reuniões, seminários e outras actividades que se realizaram com o objectivo de promover a eficácia no tratamento das queixas, uma ampla partilha de boas práticas e a sensibilização dos vários intervenientes para a função do Provedor de Justiça.

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

2.1 Relações com as instituições, órgãos e organismos da União¹

O Provedor de Justiça Europeu avista-se regularmente com membros e funcionários das instituições da UE, para debater formas de melhorar a qualidade da administração, realçar a importância do bom tratamento das queixas e zelar por que seja dado um seguimento adequado às suas observações, recomendações e relatórios.

Tendo em conta que a Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça todos os anos, são envidados esforços consideráveis para manter uma colaboração sistemática com os respectivos membros e funcionários desta instituição. Em 2010, P. Nikiforos Diamandouros teve reuniões com o Presidente da Comissão Europeia, José Manuel Durão Barroso, com o Vice-Presidente da Comissão responsável pelas relações interinstitucionais e administração, Maroš Šefčovič, com a Vice-Presidente da Comissão responsável pela justiça, direitos fundamentais e cidadania, Viviane Reding, e com o Comissário responsável pelo mercado interno e serviços, Michel Barnier. Além disso, teve reuniões com a secretária-geral da Comissão, Catherine Day, com o director-geral do serviço jurídico, Luis Romero, e com a provedora do pessoal da Comissão, Mercedes de Sola. A fim de promover o seguimento dos inquéritos, o chefe do departamento jurídico do Provedor de Justiça manteve reuniões mensais com o director responsável pelas relações interinstitucionais no Secretariado-Geral da Comissão e, em Novembro, fez uma apresentação aos

coordenadores da Comissão responsáveis pelos inquéritos do Provedor de Justiça.

As relações do Provedor de Justiça com a Comissão não se limitam ao trabalho relacionado com os inquéritos: em 2010, P. Nikiforos Diamandouros avistou-se com os funcionários da Comissão responsáveis pelo Eurobarómetro e, pela primeira vez, fez uma apresentação sobre o acesso à informação nos centros de documentação europeia. Os membros do pessoal do Provedor de Justiça continuaram a colaborar com o SOLVIT, com a Enterprise Europe Network e com a Direcção-Geral da Comunicação.

Em termos de relações com o Parlamento Europeu, a eleição do Provedor de Justiça (ver adiante) foi um acontecimento especialmente importante em 2010, assim como o habitual debate em plenário sobre as actividades do Provedor de Justiça no ano anterior. Este debate realizou-se em 25 de Novembro de 2010, com base no relatório elaborado pela deputada Mariya Nedelcheva. O Provedor de Justiça apresentou o seu *Relatório Anual 2009* à Comissão das Petições do Parlamento em 4 de Maio, onde também teve a oportunidade de apresentar o seu relatório especial sobre a falta de cooperação da Comissão num inquérito (ver secção 1.4, atrás). Este relatório também foi debatido na sessão plenária do Parlamento de 25 de Novembro. Outros acontecimentos de interesse em 2010 foram uma apresentação à Comissão das Petições sobre a revisão do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 relativo ao acesso do público aos documentos, uma apresentação à Comissão dos Assuntos Constitucionais sobre a iniciativa de cidadania europeia e uma reunião com o grupo de trabalho sobre direito administrativo da Comissão dos Assuntos Jurídicos.

Tendo em conta que a Comissão Europeia é a instituição visada na maioria dos inquéritos realizados pelo Provedor de Justiça todos os anos, são envidados esforços consideráveis para manter uma colaboração sistemática com os respectivos membros e funcionários desta instituição.

¹. Por razões de concisão, o termo «instituição» é utilizado para designar o conjunto das instituições, órgãos e organismos da União Europeia.



O Provedor de Justiça apresentou o seu *Relatório Anual 2009* ao deputado Jerzy Buzek, Presidente do Parlamento Europeu, em 21 de Abril e à Comissão das Petições do Parlamento em 4 de Maio. O debate em plenário sobre as actividades do Provedor de Justiça em 2009 realizou-se em 25 de Novembro de 2010, com base no relatório elaborado pela deputada Mariya Nedelcheva.



Em Outubro, P. Nikiforos Diamandouros deslocou-se ao Tribunal de Justiça da União Europeia, no Luxemburgo, a fim de prestar o juramento para o novo mandato. Seguiram-se reuniões com o Presidente do Tribunal de Justiça, Vassilios Skouris, com o Presidente do Tribunal Geral, Marc Jaeger, e com o Presidente do Tribunal da Função Pública, Paul Mahoney. Alguns dias antes nesse mesmo mês, o Provedor de Justiça participou numa conferência para assinalar o 5.º aniversário do Tribunal. Durante a sua estada no Luxemburgo para a cerimónia de juramento, o Provedor de Justiça também se avistou com o Presidente do Banco Europeu de Investimento (BEI), Philippe Maystadt, e proferiu uma comunicação sobre «Ética e o Provedor de Justiça» na 27.ª Reunião Plenária do Conselho Científico do Conselho Europeu de Investigação.

Outros pontos altos do ano em questão foram uma apresentação aos directores-gerais, directores e chefes de unidade do Secretariado-Geral do Conselho da UE, uma reunião com a direcção do Organismo Europeu de

Luta Antifraude (OLAF) e um discurso no simpósio da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia sobre «Reforço da arquitectura dos direitos fundamentais na UE». Em 2010, o Provedor de Justiça teve ainda reuniões com a Autoridade Europeia para a Protecção de Dados (AEPD), Peter Hustinx, com o chefe do Serviço Europeu de Selecção do Pessoal (EPSO), David Bearfield, com o director-geral da administração do Conselho, William Shapcott, com o director adjunto da Agência Europeia do Ambiente, Gordon McInnes; com o chefe adjunto do Gabinete de Conselheiros de Política Europeia (BEPA), Margaritis Schinas, e com o director do serviço de gestão e liquidação dos direitos individuais da Comissão Europeia, Stephen Quest. O Provedor de Justiça também fez duas apresentações aos participantes no programa Erasmus para a administração pública, organizado pela Escola Europeia de Administração.

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

Eleição do Provedor de Justiça Europeu

O n.º 2 do artigo 228.º estipula que o Provedor de Justiça é eleito após cada eleição do Parlamento Europeu, pelo período da legislatura. O Regimento do Parlamento descreve em pormenor o procedimento de eleição.

O Parlamento publicou um convite à apresentação de candidaturas para o cargo de Provedor de Justiça Europeu no Jornal Oficial de 10 de Setembro de 2009², fixando 9 de Outubro de 2009 como a data limite para a apresentação de candidatos. A votação para a eleição do Provedor de Justiça Europeu teve lugar na sessão plenária que se realizou em Estrasburgo, em 20 de Janeiro de 2010. P. Nikiforos Diamandouros foi reeleito Provedor de Justiça Europeu à primeira volta com 340 votos. Pierre-Yves Monette teve 289 votos e Vittorio Bottoli teve 19 votos. Foram escrutinados 648 votos válidos. Ao

2.2 Relações com provedores de justiça e órgãos homólogos

Muitos queixosos contactam o Provedor de Justiça Europeu quando têm problemas com uma administração nacional, regional ou local. O Provedor de Justiça Europeu mantém uma estreita colaboração com os seus homólogos nos Estados-Membros, a fim de assegurar que as queixas dos cidadãos a respeito da legislação da UE sejam tratadas com diligência e eficácia. Esta colaboração tem maioritariamente lugar sob a égide da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A Rede engloba actualmente 90 gabinetes em 32 países e inclui os provedores nacionais e regionais, bem como outros órgãos homólogos, dos Estados-Membros da União Europeia, dos países candidatos à adesão à UE e de alguns outros países, assim como o Provedor de Justiça Europeu e a Comissão das Petições do Parlamento Europeu.

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 UE sejam tratadas com diligência e eficácia.

ser reeleito, P. Nikiforos Diamandouros anunciou as suas prioridades: velar por que os cidadãos usufruam integralmente do Tratado de Lisboa e da Carta dos Direitos Fundamentais, reforçar a cultura de serviço aos cidadãos na administração da UE e aumentar a eficiência dos serviços do Provedor de Justiça.

Estão disponíveis informações pormenorizadas sobre a eleição do Provedor de Justiça Europeu no sítio Web do Parlamento, no seguinte endereço: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

Um acontecimento de particular importância para a Rede em 2010 foi o lançamento da nova identidade visual da Rede, assim como a nova identidade visual do Provedor de Justiça Europeu (ver adiante). A cerimónia de lançamento que se realizou em Bruxelas, em 27 de Setembro, reuniu provedores de justiça e membros do respectivo pessoal provenientes da Áustria, Bélgica, Dinamarca, França, Hungria, Itália, Noruega, Portugal, Eslovénia e Reino Unido. O novo logótipo pretende evocar a identidade e os valores da Rede, ao mesmo tempo que põe em evidência os esforços dos seus membros para chegar a uma audiência vasta.

² JO C 216 de 2009, p. 7.



Em 27 de Setembro de 2010, realizou-se em Bruxelas uma cerimónia de lançamento das novas identidades visuais do Provedor de Justiça Europeu e da Rede Europeia de Provedores de Justiça. A cerimónia contou com a presença de mais de 150 pessoas, entre as quais os provedores de justiça e o respectivo pessoal provenientes de dez países.



Um dos objectivos da rede é facilitar a rápida transferência de queixas para o provedor ou órgão homólogo competente. Em 2010, 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. No capítulo 1, são apresentados mais pormenores sobre esta cooperação.

Igualmente relevante para o tratamento de queixas é o procedimento especial que permite aos provedores de justiça nacionais ou regionais solicitarem ao Provedor de Justiça Europeu uma resposta por escrito aos seus pedidos de informação sobre o direito da UE e sua interpretação, incluindo aqueles que surgem quando estão a tratar casos específicos. Em 2010, foram apresentados três pedidos de informação por provedores de justiça nacionais: um do Provedor de Justiça da Áustria sobre as normas da UE relativas à coordenação

dos sistemas de segurança social, um do Provedor de Justiça da Estónia sobre o direito de livre circulação e residência dos cidadãos da União e dos membros das suas famílias no território dos Estados-Membros e, ainda, um dos Provedores de Justiça da Bélgica sobre a questão da dupla tributação do valor acrescentado a nível europeu.

Em termos mais gerais, a Rede funciona como um mecanismo útil de intercâmbio de informação sobre legislação da UE e boas práticas, através de seminários, de um boletim informativo semestral, de um fórum documental e de debate electrónico (cimeira e sítio Web EUOMB) e de um serviço noticioso electrónico diário. Entre os temas debatidos através destes instrumentos em 2010 conta-se o direito dos cidadãos à livre circulação, a aplicação do direito da UE no domínio dos auxílios estatais, a tributação de veículos, questões relacionadas com a migração e asilo, discriminação, o ambiente e os direitos

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



O 7.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça realizou-se em Innsbruck, na Áustria, em Novembro de 2010. Estiveram representados no seminário provedores de justiça regionais ou órgãos homólogos da Bélgica, da Alemanha, da Espanha, da Itália, da Áustria e do Reino Unido.

das pessoas com deficiência. Além disso, em 2010, o Provedor de Justiça Europeu informou os provedores de justiça nacionais pertencentes à Rede da sua intenção de elaborar uma declaração de princípios éticos para funcionários da UE. O Provedor de Justiça Europeu solicitou a ajuda dos provedores de justiça nacionais da Rede a fim de que a futura declaração reflectisse integralmente as melhores práticas dos Estados-Membros. Os provedores de justiça nacionais da Rede responderam afirmativamente a este pedido de informação sobre declarações nacionais de princípios éticos na vida pública e aceitaram debater o assunto no próximo seminário bienal que se realizará em Copenhaga, em 2011.

De dois em dois anos, realizam-se seminários de provedores de justiça nacionais e regionais, organizados conjuntamente pelo Provedor de Justiça Europeu e por um homólogo nacional ou regional. O 7.º Seminário Regional da Rede Europeia de Provedores de Justiça foi uma organização conjunta do Provedor de Justiça Europeu e do Provedor de Justiça do Tirol, Josef Hauser. Realizou-se em Innsbruck, na Áustria, de 7 a 9 de Novembro de 2010. Estiveram representadas no seminário provedorias de seis Estados-Membros onde existem provedores de justiça regionais ou órgãos homólogos (Bélgica, Alemanha, Espanha, Itália, Áustria e o Reino Unido). Pela primeira vez, estiveram também presentes os provedores de justiça regionais da Suíça, tendo-se tornado membros de pleno direito da Rede Europeia de Provedores de Justiça no Verão de 2009. O seminário constituiu uma oportunidade para abordar uma série de temas, incluindo o papel dos



provedores de justiça regionais, a partilha de conhecimentos sobre o direito da União Europeia, as actividades da União Europeia e dos provedores de justiça regionais no domínio do ambiente, assim como o desenvolvimento de uma nova extranet para a Rede Europeia de Provedores de Justiça.

Os agentes de ligação funcionam como primeiro ponto de contacto de outros gabinetes da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Tiveram o seu 7.º encontro em Estrasburgo, entre 6 e 8 de Junho de 2010. Os debates centraram-se nas implicações do Tratado de Lisboa para o trabalho dos provedores de justiça, nos cuidados de saúde transfronteiras e direitos dos doentes, assim como na língua utilizada nas notificações de violações do código da estrada cometidas por cidadãos estrangeiros. À semelhança do que sucedeu no 7.º Seminário Regional, os serviços do Provedor de Justiça Europeu apresentaram o projecto de extranet da Rede que substituirá a cimeira e sítio Web EUOMB em 2011. Por último, realizou-se pela primeira vez uma sessão conjunta com o SOLVIT, para debater assuntos de interesse comum e para reforçar a cooperação. Nesta sessão conjunta foi ainda lançado um projecto de levantamento das competências dos provedores de justiça nacionais da Rede. Este projecto tem como objectivo reunir informação clara e completa sobre os tipos de queixas que podem ou não ser tratados pelos provedores de justiça nacionais. Os resultados deverão ser muito úteis para quem pretenda dar um conselho rápido e rigoroso aos queixosos sobre a entidade competente para os ajudar.

Além dos seminários já referidos, o Provedor de Justiça Europeu aproveitou as suas visitas aos Estados-Membros em 2010 para se avistar com os seus homólogos. Assim, P. Nikiforos Diamandouros teve reuniões com os seus homólogos por ocasião das suas visitas à Dinamarca (Janeiro), ao Reino Unido (Março), à Bélgica (Novembro) e à Grécia (Novembro). O Provedor de Justiça visitou o seu homólogo na Sérvia em Junho para a apresentação formal do Código Sérvio de Boa Conduta Administrativa ao Parlamento sérvio. O código sérvio é em grande medida inspirado no código europeu. Em Outubro, o Provedor de Justiça recebeu uma delegação dos serviços do Provedor de Justiça da Sérvia. Por último, o Provedor de Justiça esteve representado no 4.º encontro da Associação de Provedores de Justiça do Mediterrâneo, que se realizou em Madrid, em Junho.

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



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 eventos que contaram com a presença de P. Nikiforos Diamandouros em 2010 destaca-se a conferência europeia do Instituto Internacional do Provedor de Justiça, que se realizou em Barcelona, em Outubro. A conferência estava subordinada ao tema «A Europa como uma sociedade aberta», com debates centrados nos direitos dos imigrantes.

2.3 Relações com outros intervenientes

O Provedor de Justiça Europeu está empenhado em velar por 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. O Provedor de Justiça Europeu está ainda empenhado numa sensibilização de carácter mais geral sobre os seus esforços para promover a transparência, a responsabilidade e uma cultura de serviço na administração da UE.

O ponto alto do ano em termos de comunicação foi o lançamento das novas identidades visuais do Provedor de Justiça Europeu e da Rede Europeia de Provedores de Justiça (ver atrás) em 27 de Setembro. Esta cerimónia coincidiu com o 15.º aniversário da instituição e contou com a presença de representantes das instituições da UE, provedores de justiça, ONG, grupos de interesse e jornalistas. O orador principal foi Rainer Wieland, Vice-Presidente do Parlamento

Europeu. Philippe Apeloig, criador das novas identidades visuais, apresentou o conceito subjacente aos dois logótipos novos. As cores azul e amarela do novo logótipo do Provedor de Justiça Europeu remetem para a bandeira europeia, e a forma circular representa a unidade e o consenso. Neste círculo, setas bidireccionais representam o intercâmbio e o diálogo, que são características essenciais da metodologia do Provedor de Justiça Europeu. O desenho das setas em camadas cria um sinal de igual, que simboliza a igualdade e a equidade.

O Provedor de Justiça organizou ainda uma série de eventos temáticos em 2010, a fim de chamar a atenção para o seu trabalho em domínios específicos. Em 12 de Março, foi anfitrião de um evento em Bruxelas intitulado «O novo mandato do Provedor de Justiça Europeu – O que esperar?» Este evento tinha por objectivo debater, com as partes interessadas, as prioridades do Provedor de Justiça para o mandato de 2009-2014. Após uma série de apresentações, nomeadamente de Maroš Šefčovič, Vice-Presidente da Comissão, e de Pat Cox, antigo Presidente



O ponto alto de 2010 em termos de comunicação foi o lançamento das novas identidades visuais do Provedor de Justiça Europeu e da Rede Europeia de Provedores de Justiça em 27 de Setembro. Esta cerimónia coincidiu com o 15.º aniversário da instituição e contou com a presença de mais de 150 pessoas. O orador principal foi Rainer Wieland, Vice-Presidente do Parlamento Europeu, que aqui aparece ao lado de P. Nikiforos Diamandouros. Na fotografia também se pode ver o novo logótipo do Provedor de Justiça Europeu.



do Parlamento Europeu, houve um debate com cidadãos, ONG, associações empresariais, grupos de interesses, jornalistas e gabinetes regionais, no qual foram apresentadas muitas ideias úteis para ajudar o Provedor de Justiça a executar a sua estratégia. Em 28 de Setembro – o Dia Internacional pelo Direito a Saber – o Provedor de Justiça organizou em conjunto com a organização Transparência Internacional um evento intitulado «Transparência a nível da UE e nos Estados-Membros». O Dia Internacional pelo Direito a Saber foi instituído em 2003 por defensores do direito à informação de todo o mundo. O Provedor de Justiça também organizou um *workshop* sobre transparência em Bruxelas, em Abril de 2010, com vista a obter ideias e estratégias úteis para a promoção do princípio da transparência na administração da UE. Entre os participantes contavam-se funcionários superiores reformados das principais instituições da UE e elementos da comunidade académica. No *workshop* assistiu-se a uma animada troca de pontos de vista sobre os meios de que o Provedor de Justiça dispõe para ajudar a concretizar

o princípio da transparência, tendo sido apresentadas muitas ideias estimulantes e inovadoras para os próximos anos. Por último, em 10 de Junho, o Provedor de Justiça organizou um seminário sobre as normas financeiras da UE. As sugestões de reforma do Regulamento Financeiro da UE apresentadas por P. Nikiforos Diamandouros versaram as seguintes áreas: redução dos encargos administrativos, atrasos nos pagamentos, direitos dos subcontratantes e do pessoal, dispensa de recuperação de montantes pagos indevidamente, pagamentos *ex gratia* em casos excepcionais de má administração e prestação de informação sobre vias de recurso.

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



O Provedor de Justiça organizou uma série de eventos temáticos em 2010, a fim de chamar a atenção para o seu trabalho em domínios específicos. Entre eles contam-se eventos sobre o novo mandato do Provedor de Justiça, o Regulamento Financeiro e a transparência. Cerca de 100 pessoas participaram neste último evento por ocasião do Dia Internacional pelo Direito a Saber. A deputada Diana Wallis, Vice-Presidente do Parlamento Europeu, presidiu ao evento, que foi organizado em conjunto com a Transparência Internacional.

Pela primeira vez, o Provedor de Justiça foi convidado a participar no Encontro Anual de Mecanismos de Responsabilidade Independentes (IAM), que se realizou em Tóquio, em Junho. Estiveram presentes representantes dos IAM de várias instituições financeiras internacionais, entre as quais o Banco Europeu de Investimento (BEI). Debateram-se temas como actividades de proximidade e resolução de litígios em matéria ambiental. Além disso, na área da responsabilidade e instituições financeiras, o secretário-geral do Provedor de Justiça, Ian Harden, representou a provedoria numa reunião em Budapeste, na Hungria, organizada pela ONG CEE Bankwatch. Esta conferência tinha por objectivo reunir mecanismos de responsabilidade de instituições financeiras internacionais e a UE com representantes de organizações da sociedade civil.

Em resumo, em 2010, o Provedor de Justiça apresentou o seu trabalho em cerca de 40 eventos a membros da comunidade jurídica, associações comerciais, grupos de reflexão, ONG, representantes das administrações regionais e locais, membros de grupos de pressão e grupos

de interesses, académicos, representantes políticos de alto nível e funcionários públicos. Estas conferências, seminários e encontros foram organizados em Bruxelas, Estrasburgo e nos Estados-Membros. Em 2010, destaca-se uma visita ao Reino Unido para proferir uma série de prelecções sobre o papel do Provedor de Justiça pós-Tratado de Lisboa. P. Nikiforos Diamandouros esteve presente na Universidade de Manchester, na Universidade de Hull e no University College London. Além disso, também participou num evento organizado pelo gabinete de informação do Parlamento Europeu em Edimburgo dedicado à iniciativa de cidadania europeia e num evento organizado pela Representação da Comissão Europeia em Londres.

Em 2010, o pessoal fez mais de 60 apresentações para cerca de 1 800 cidadãos de toda a UE. A maioria dos visitantes veio da Alemanha, seguindo-se a Bélgica e os Países Baixos. Embora as limitações de recursos restrinjam o número de apresentações que podem ser realizadas por ano, o Provedor de Justiça procura, na medida do possível, aceitar os convites e pedidos das partes interessadas.



Em 2010, as principais actividades do Provedor de Justiça relacionadas com a comunicação social incluíram a conferência de imprensa em Bruxelas, em Abril, para apresentar o Relatório Anual, e um encontro com jornalistas em Junho para debater a sua estratégia para o novo mandato. P. Nikiforos Diamandouros concedeu cerca de 40 entrevistas

a 31 de Dezembro de 2010, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por mais de 305 000 visitantes singulares que, no seu conjunto, visualizaram mais de 6,5 milhões de páginas. O maior número de visitantes era originário do Luxemburgo, seguindo-se a França, a Polónia, a Espanha e a Itália. Uma das funcionalidades mais interessantes

De 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2010, o sítio Web do Provedor de Justiça foi consultado por mais de 305 000 visitantes singulares que, no seu conjunto, visualizaram mais de 6,5 milhões de páginas.

a representantes da imprensa, televisão e rádio, bem como dos meios de comunicação electrónicos. Foram emitidos 24 comunicados de imprensa ao longo do ano, visando temas como a estratégia do Provedor de Justiça para o novo mandato, questões de transparência no Parlamento Europeu, o Organismo Europeu de Luta Antifraude (OLAF), a Agência Europeia de Medicamentos, a iniciativa de cidadania europeia, litígios relacionados com pagamentos envolvendo a Comissão e a falta de cooperação franca da Comissão Europeia com o Provedor de Justiça. Foram publicados mais de 1 400 artigos sobre o trabalho do Provedor de Justiça Europeu na imprensa escrita e em linha.

O novo sítio Web do Provedor de Justiça, lançado em 5 de Janeiro de 2009, foi remodelado em Setembro de 2010, a fim de reflectir a nova identidade visual da instituição. Ao longo do ano, o sítio Web foi regularmente actualizado com decisões, sumários de casos, comunicados de imprensa, informações sobre eventos próximos, conteúdo audiovisual, publicações e outros documentos. O formulário para apresentação de queixas em linha foi dotado de encriptação SSL para reforço da segurança. Na maioria das páginas do sítio Web foram ainda incorporados botões de redes sociais. De 1 de Janeiro

do sítio Web do Provedor de Justiça é o guia interactivo que ajuda as pessoas a identificar o organismo mais indicado para apresentarem as suas queixas. Em 2010, mais de 19 000 pessoas solicitaram e receberam aconselhamento do Provedor de Justiça através do guia interactivo.

Por último, em 12 de Março, por designação do falecido comissário polaco para a protecção dos direitos civis, Janusz Kochanowski, P. Nikiforos Diamandouros foi agraciado com a Cruz dos Oficiais da Ordem do Mérito da República da Polónia, insígnia que recebeu do representante permanente da Polónia na União Europeia, Jan Tombinski, que também foi o anfitrião da cerimónia em Bruxelas. A Cruz dos Oficiais da Ordem do Mérito da República da Polónia foi atribuída a P. Nikiforos Diamandouros pelos seus esforços a nível da promoção dos direitos humanos na UE e noutros países. Este galardão é concedido pelo Presidente da República da Polónia a personalidades estrangeiras ou a polacos residentes no estrangeiro pelo seu extraordinário contributo para a cooperação entre a Polónia e outros países e nações.

A Cruz dos Oficiais da Ordem do Mérito da República da Polónia foi atribuída a P. Nikiforos Diamandouros pelos seus esforços a nível da promoção dos direitos humanos na UE e noutros países.

3

Recursos

O presente capítulo apresenta uma perspectiva geral dos recursos colocados à disposição da instituição do Provedor de Justiça em 2010. Descreve brevemente a estrutura dos serviços e os esforços efectuados para facilitar o fluxo de informação fácil entre o pessoal e promover oportunidades de evolução profissional. A segunda parte do capítulo é dedicada ao orçamento do Provedor de Justiça.

Recursos

3.1 Pessoal

Para que possa realizar adequadamente as tarefas de tratamento das queixas sobre má administração nas 23 línguas oficiais e promover a consciencialização para o trabalho do Provedor de Justiça, a instituição conta com o apoio de pessoal altamente qualificado e multilingue. Reuniões de pessoal com carácter regular, combinadas com um retiro anual do pessoal, ajudam a manter toda a equipa informada dos acontecimentos na provedoria e incentivam o pessoal a reflectir sobre o contributo do seu trabalho para a realização dos objectivos da instituição.

Retiro e reuniões do pessoal

Os retiros do pessoal do Provedor de Justiça Europeu são uma parte integrante do planeamento estratégico do Provedor de Justiça, nomeadamente por proporcionarem inspiração e orientações úteis para a definição de políticas. Fazem parte de um ciclo anual de eventos que dão ao pessoal e aos estagiários a oportunidade de reflectirem e trocarem pontos de vista sobre assuntos seleccionados que estão directamente relacionados com o trabalho e as actividades da instituição. O seu objectivo é o desenvolvimento e o reforço da compreensão dos valores e da missão da instituição, bem como contribuir para o seu eficaz desempenho.



São convocadas reuniões de pessoal com carácter regular, para garantir um fluxo de informação fácil entre o pessoal e promover oportunidades de evolução profissional. O pessoal do Provedor de Justiça reuniu-se em Estrasburgo, em Julho e Dezembro, para tomar conhecimento dos acontecimentos mais recentes a nível administrativo, jurídico e político com impacto na instituição. Em 2010, esta última reunião foi antecedida por uma apresentação ao pessoal sobre o plano de acção dos serviços de assistência do mercado único da Comissão.



Em 2010, o retiro do pessoal realizou-se entre 24 e 26 de Fevereiro e centrou-se no seguinte tema: «A visão do Provedor de Justiça Europeu para os próximos cinco anos». Pretendia-se que os debates no retiro contribuíssem para a definição da estratégia do novo mandato do Provedor de Justiça Europeu.

assistência do mercado único da Comissão a cargo da directora da política do mercado interno na Direcção-Geral do Mercado Interno e Serviços, Emer Daly, e a responsável de projecto do grupo de acção dos serviços de assistência do mercado único, Cristina Giménez-Estol. Por último, em 2010, com vista a promover

Em 2010, o retiro do pessoal realizou-se entre 24 e 26 de Fevereiro e centrou-se no seguinte tema: «A visão do Provedor de Justiça Europeu para os próximos cinco anos».

São também convocadas reuniões de pessoal com carácter regular, para garantir um fluxo de informação fácil entre o pessoal e promover oportunidades de evolução profissional.

oportunidades de evolução profissional, foram organizadas sessões de formação em Estrasburgo sobre o Tratado de Lisboa, técnicas de expressão oral e mapas mentais.

Para ajudar a manter o pessoal do seu gabinete informado acerca dos acontecimentos noutras instituições da UE, o Provedor de Justiça também convida oradores externos para fazerem apresentações sobre temas pertinentes. Em 20 de Abril, Jens Nymand-Christensen, director responsável pela melhoria da regulamentação e questões institucionais no Secretariado-Geral da Comissão, informou o departamento jurídico do Provedor de Justiça sobre a evolução mais recente a nível do «EU Pilot», um projecto que visa uma aplicação eficaz do direito da UE pelos Estados-Membros e a rápida resolução das queixas apresentadas. Em 9 de Dezembro, o pessoal do Provedor de Justiça assistiu a uma apresentação sobre o plano de acção dos serviços de

Recursos

O Provedor de Justiça e a sua equipa

O quadro de pessoal do Provedor de Justiça contou em 2010 com 63 postos de trabalho. No final de 2010, os serviços do Provedor de Justiça apresentavam a seguinte estrutura:

Provedor de Justiça Europeu: P. Nikiforos Diamandouros

Gabinete do Provedor de Justiça

Chefe de Gabinete:
Zina Assimakopoulou

Secretariado-Geral

Secretário-Geral:
Ian Harden

Departamento Jurídico

Chefe do Departamento Jurídico:
João Sant'Anna

Unidade Jurídica A

Chefe de Unidade:
Gerhard Grill

Unidade Jurídica B

Chefe de Unidade:
Peter Bonnor

Unidade Jurídica C

Chefe de Unidade:
Marta Hirsch-Ziembińska

Unidade Jurídica D

Chefe de Unidade:
Fergal Ó Regan

Secretaria

Chefe da Secretaria:
Peter Bonnor

Departamento de Administração e Finanças

Chefe do Departamento de Administração
e Finanças (*ad interim*):
João Sant'Anna

Unidade Administração e Pessoal

Chefe de Unidade:
Alessandro Del Bon

Unidade Orçamento e Finanças

Chefe de Unidade:
Loïc Julien

Unidade Comunicação

Chefe de Unidade:
Ben Hagard

Unidade Comunicação Social, Empresa e Sociedade Civil

Chefe de Unidade:
Rosita Agnew

Loïc Julien é o responsável pela protecção de dados do Provedor de Justiça Europeu.

No sítio Web do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>) está disponível, em 23 línguas, uma lista completa e actualizada do pessoal, assim como informação pormenorizada sobre a estrutura dos serviços do Provedor de Justiça e as atribuições de cada secção. Se pretender uma versão impressa da lista, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu.



3.2 Orçamento

O orçamento em 2010

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

As dotações orçamentadas em 2010 ascendem a 9 332 275 EUR.

Cooperação interinstitucional

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

- o Parlamento Europeu, no que se refere à auditoria interna e contabilidade, assim como serviços técnicos, designadamente edifícios, informática, comunicações, serviços médicos, formação, tradução e interpretação;

- o Serviço das Publicações Oficiais das União Europeia em vários aspectos das publicações;
- o Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, que fornece muitas das traduções de que o Provedor de Justiça necessita para o seu trabalho em prol dos cidadãos.

Controlo orçamental

Tendo em vista assegurar uma gestão eficaz dos recursos, o auditor interno do Provedor de Justiça, Robert Galvin, realiza avaliações regulares dos sistemas de controlo interno da instituição e das operações financeiras da provedoria.

À semelhança de outras instituições da União Europeia, a instituição do Provedor de Justiça também é auditada pelo Tribunal de Contas Europeu.

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



Como contactar o Provedor de Justiça Europeu

Por correio

Provedor de Justiça Europeu
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Por telefone

+33 (0)3 88 17 23 13

Por fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Por correio electrónico

eo@ombudsman.europa.eu

Internet

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

Se necessitar de uma versão ampliada desta publicação, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. Serão também envidados esforços no sentido de facultar uma versão áudio mediante pedido.

O *Relatório Anual* é publicado na Internet, no seguinte endereço:

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

© União Europeia, 2011

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

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

Design e composição: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-270-6 . ISSN 1680-3884 . doi:10.2869/35281 . QK-AA-11-001-PT-C



Serviço das Publicações



Fontes Mistas
Grupo de produtos proveniente
de florestas bem manejadas
e outras fontes controladas

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council