



Caro(a) leitor(a),

Bem-vindo à *Panorâmica 2011* do Provedor de Justiça. Esta publicação regista os resultados mais importantes obtidos pela instituição ao longo do último ano e descreve os principais desafios e oportunidades com que ela está confrontada.

Mais de 22 000 pessoas diretamente ajudadas em 2011

Um dos principais objetivos da estratégia do Provedor de Justiça Europeu para o mandato de 2009-2014 é velar por que os cidadãos europeus usufruam plenamente dos seus direitos. O ano de 2011 foi bem-sucedido neste desígnio, tendo mais de 22 000 pessoas sido diretamente ajudadas pelo Provedor de Justiça. Nesse número incluem-se as pessoas que apresentaram queixas (tratámos 2 510 queixas no ano em questão), as que receberam resposta aos seus pedidos de informação (1 284) e as que obtiveram aconselhamento através do guia interativo disponível no nosso sítio Web (18 274). Também publicámos uma brochura intitulada *Problemas com a UE? Quem pode ajudá-lo?*, que fornece orientações e aconselhamento adicionais aos cidadãos, empresas e associações.



Mais de 50 % das queixas inseriam-se na esfera de competências de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça. Por sua vez, pouco mais de metade destas queixas, ou seja, 27 % do total, estava abrangida pelo mandato do Provedor de Justiça Europeu. No seu Oitavo Seminário, realizado em Copenhaga em outubro, os provedores de justiça nacionais reafirmaram o seu empenhamento em encontrar formas de, através da Rede, informar melhor os cidadãos de toda a Europa sobre os seus direitos. Reforçaremos, assim, o nosso contributo para tornar realidade os direitos dos cidadãos europeus.

Procedimentos mais próximos dos cidadãos

A importância que os cidadãos atribuem ao seu direito fundamental de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu foi confirmada num Eurobarómetro especial sobre os direitos dos cidadãos e o desempenho da administração da UE.¹

Tendo isto em conta, concentrámo-nos, ao longo de 2011, na tarefa de tornar os nossos procedimentos mais próximos dos cidadãos. Introduzimos um novo tipo de inquérito que permite aos queixosos clarificar a sua queixa, caso o Provedor de Justiça tenha dúvidas de que existam motivos para solicitar à instituição da UE que se pronuncie sobre um caso. O principal resultado desta alteração foi a abertura, em 2011, de um número recorde de 396 inquéritos, que representa um aumento de 18 % em relação a 2010. As melhorias do procedimento simplificado, cujo objetivo é resolver rapidamente as queixas relativas à ausência de resposta a correspondência, permitem agora que os queixosos não tenham de apresentar nova queixa quando estão insatisfeitos com o teor da resposta.²

1. Estão disponíveis informações completas sobre este Eurobarómetro no endereço: <http://www.ombudsman.europa.eu/pt/press/statistics.faces>

2. As principais implicações estatísticas desta nova abordagem são a diminuição do número de casos encerrados com a conclusão de que a instituição solucionou o problema e o aumento do número de casos encerrados com a conclusão de que não se justificam inquéritos adicionais.



Uma consequência destas alterações foi a conclusão dos inquéritos ter demorado ligeiramente mais, em média: dez meses em 2011, em comparação com nove meses em 2010. No meu entender, as melhorias substanciais que introduzimos no seguimento de queixas justificam este ligeiro aumento. Continuámos a concluir a maioria dos inquéritos (66 %) no prazo de um ano. Esta percentagem é idêntica à de 2010.

Uma cultura de serviço nas instituições

Os resultados do inquérito Eurobarómetro levaram-me a procurar formas não só de reforçar a qualidade dos meus próprios serviços, mas também de incentivar a administração da UE a melhorar o seu desempenho, aprofundando o seu compromisso com os princípios de uma cultura de serviço aos cidadãos. Para esse efeito, publicámos o *The European Ombudsman's guide to complaints* (Guia do Provedor de Justiça Europeu para apresentação de queixas), que foi distribuído ao pessoal de todas as instituições da UE em novembro de 2011. Na minha reunião com o Colégio de Comissários, em fevereiro, salientei que a apresentação de uma proposta de compensação nos casos em que se justifique deverá ser o próximo passo do aprofundamento da cultura de serviço na Comissão. Em maio, lancei um programa de visitas a organismos da UE. A resposta de alguns deles ao trabalho do Provedor de Justiça em matéria de queixas foi exemplar e reforça a minha convicção de que vale a pena fazer o esforço de identificar e difundir as boas práticas, a fim de ajudar os

diretores dos organismos que estão a tentar construir e manter uma cultura de serviço. Por último, avançámos com o nosso trabalho de desenvolvimento dos princípios de serviço público para os funcionários públicos da UE. Para esse fim, lançámos uma consulta pública sobre o projeto de princípios do Provedor de Justiça, em fevereiro, e publicámos uma análise das respostas recebidas, em dezembro. A versão final dos princípios será publicada no primeiro semestre de 2012.

Em conjunto, estou persuadido de que todas estas iniciativas tornaram o Provedor de Justiça Europeu mais capaz de atingir os objetivos, definidos na sua declaração de missão, de 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, dando, assim, o seu modesto contributo para consolidar o Estado de direito e a democracia na UE.

Estrasburgo, 31 de janeiro de 2012

P. Nikiforos Diamandouros

O Provedor de Justiça Europeu procede a inquéritos sobre casos de má administração nas instituições, órgãos e organismos da União Europeia. Qualquer cidadão, residente, empresa ou associação num Estado-Membro pode apresentar uma queixa ao Provedor de Justiça da UE. O Provedor de Justiça constitui uma forma rápida, flexível e gratuita de resolver problemas com a administração da UE. Para obter mais informações nas 23 línguas oficiais da UE, visite o sítio do Provedor de Justiça (<http://www.ombudsman.europa.eu>), onde também é possível encontrar esta *Panorâmica*, os casos aqui mencionados e o *Relatório Anual 2011* completo (disponível em inglês a partir de maio de 2012 e em todas as línguas oficiais a partir de julho de 2012).

Casos exemplares de 2011

Dez casos exemplares encerrados em 2011 são ilustrativos das boas práticas. O desejo demonstrado pelas instituições de cooperarem com o Provedor de Justiça para alcançar uma resolução satisfatória destas queixas é uma manifestação importante de compromisso com o princípio de uma cultura de serviço. Em alguns casos, o empenhamento construtivo dos queixosos também se revelou crucial para obter um resultado favorável para todos os envolvidos.

Transparência

O caso **3072/2009/MHZ** era referente ao «Registo de Transparência» da Comissão. Esta última aceitou a sugestão do Provedor de Justiça de publicar regras gerais relativas: (i) aos seus procedimentos para tratar as queixas respeitantes ao Registo, (ii) ao modo como os grupos de interesses devem calcular os respetivos orçamentos de *lobbying* e (iii) ao modo como esses grupos devem comunicar as suas atividades elegíveis para efeitos do Registo.

A Autoridade Bancária Europeia (ABE) tomou imediatamente medidas para dar cumprimento aos requisitos de transparência em resposta à queixa **2497/2010/FOR**. Em sinal do seu empenhamento, acedeu a conceder acesso à lista de participantes numa audição pública, tal como o queixoso tinha solicitado.

No caso **3106/2007/FOR**, a Agência Europeia de Medicamentos (EMA) acedeu a conceder acesso público a relatórios relativos à suspeita de um efeito adverso grave de um produto farmacêutico. O Provedor de Justiça congratulou-se com os importantes progressos registados pela EMA no aumento da transparência no âmbito do seu trabalho.

A Comissão concedeu ao queixoso pleno acesso aos documentos por este solicitados, no caso **2609/2010/BEH**, apesar de inicialmente ter alegado que eles estavam abrangidos pela exceção ao direito de acesso do público por motivos de proteção da defesa e de questões de militares.

Contratos e concursos

A Comissão tomou medidas concretas, no tratamento do caso **1786/2010/PB**, para reduzir a burocracia no financiamento da investigação da UE. Esta atitude surgiu no seguimento da conclusão do Provedor de Justiça de que a imposição de obrigações que geram encargos desproporcionados para os beneficiários não se coadunava com o princípio de boa gestão financeira.

No caso **3264/2008/GG**, a Comissão reconheceu que tinha excedido o que lhe era estritamente exigido no exercício das suas funções quando comunicou à entidade patronal do queixoso suposições que vieram posteriormente a revelar-se infundadas.

Carta dos Direitos Fundamentais

Os casos **1804/2009/MHZ** e **899/2011/TN** referiam-se a uma disposição do Estatuto dos Funcionários da UE, nos termos da qual o abono por filho a cargo de um funcionário pode ser duplicado se o filho em questão sofrer de uma doença grave que imponha pesados encargos. O Parlamento e a Comissão, respetivamente, deram uma resposta positiva nestes casos, respeitantes a duas disposições da Carta dos Direitos Fundamentais, nomeadamente a integração das pessoas com deficiência e a equidade enquanto aspeto do direito a uma boa administração.

Política linguística

O Instituto de Harmonização do Mercado Interno (IHMI) acedeu a alterar a sua política linguística em resposta ao inquérito do Provedor de Justiça no caso **2413/2010/MHZ**. Especificamente, decidiu aceitar pedidos de informação de qualquer cidadão da União redigidos em qualquer das línguas oficiais da UE e a dar uma resposta na mesma língua. Decidiu também disponibilizar a página de apresentação do seu sítio Web em todas as línguas da UE e explicar a sua política linguística nessa página.

O Serviço Europeu de Seleção de Pessoal (EPSO) acedeu, no caso **2533/2009/VIK** relativo a uma alegada discriminação linguística, a publicar as respetivas explicações no seu sítio Web e respondeu positivamente às propostas construtivas do queixoso nessa matéria.

Quantas queixas e inquéritos?

O Provedor de Justiça registou 2 510 queixas em 2011, das quais 698 no âmbito do seu mandato (em comparação com 2 667 queixas, das quais 744 no âmbito do seu mandato, em 2010). Abriu 396 inquéritos (em comparação com 335 em 2010), tendo concluído 318 inquéritos durante o ano (326 em 2010). No total, o Provedor de Justiça tratou mais de 3 828 queixas e pedidos de informação: um aumento em relação aos 3 700 tratados em 2010.

Quais as diligências realizadas pelo Provedor de Justiça?

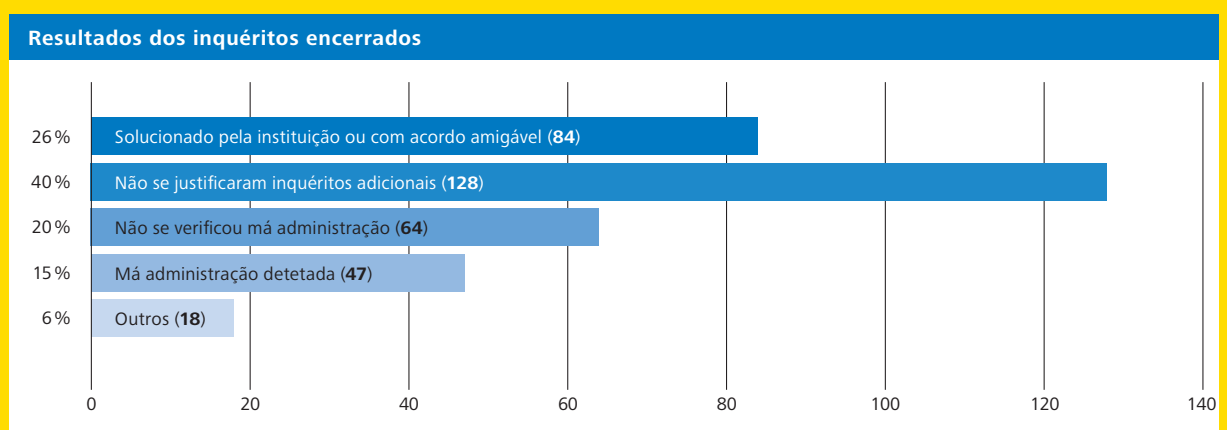
Em mais de 65 % dos casos (1 667)³, o Provedor de Justiça prestou ajuda ao queixoso, através da abertura de um inquérito, transferência do caso para um organismo competente ou aconselhamento sobre as opções disponíveis. Quarenta e sete por cento⁴ dos casos que o Provedor de Justiça transferiu ou em que prestou aconselhamento foram encaminhados para um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, isto é, um provedor de justiça nacional ou regional, ou para a Comissão das Petições do Parlamento Europeu. No total, 11 % dos casos foram transferidos para a Comissão. Em 46 % dos casos, o Provedor de Justiça incentivou o queixoso a contactar outros organismos, nomeadamente o SOLVIT. Esta rede europeia trata de problemas com um elemento transfronteiras que surgem quando autoridades públicas dos Estados-Membros aplicam incorretamente a legislação da UE.

Fonte de queixas que conduziram a inquéritos encerrados em 2011

Empresas, associações e outras pessoas coletivas	18 % (57)
Cidadãos individuais	82 % (253)

Resultados dos inquéritos

Em 97 casos encerrados em 2011, foi alcançado um resultado positivo quando a instituição em causa solucionou a questão, acedeu a uma solução amigável ou aceitou um projeto de recomendação. Não se verificou má administração em 64 casos e foi detetada má administração em 47. Em 13 destes casos, a instituição aceitou um projeto de recomendação total ou parcialmente (em comparação com sete casos em 2010), enquanto 35 casos foram encerrados com observações críticas. Em 39 casos, o Provedor de Justiça formulou observações complementares com o intuito de ajudar a melhorar o desempenho futuro.



Nota 1: Em alguns casos, o Provedor de Justiça encerrou inquéritos com base em dois ou mais motivos. Assim, estas percentagens totalizam mais de 100 %.

Nota 2: Num caso em que o Provedor de Justiça detetou má administração, encerrou o inquérito com uma observação crítica e um projeto de recomendação que a instituição aceitou na totalidade.

³. Este número inclui 124 queixas registadas em finais de 2010, que foram tratadas em 2011. Não inclui 38 queixas registadas em finais de 2011, que ainda estavam a ser tratadas no fim do ano para determinar as diligências a realizar.

⁴. Em alguns casos, o Provedor de Justiça prestou ao queixoso mais de um tipo de conselho.

Inquéritos realizados, a que instituições, órgãos e organismos?

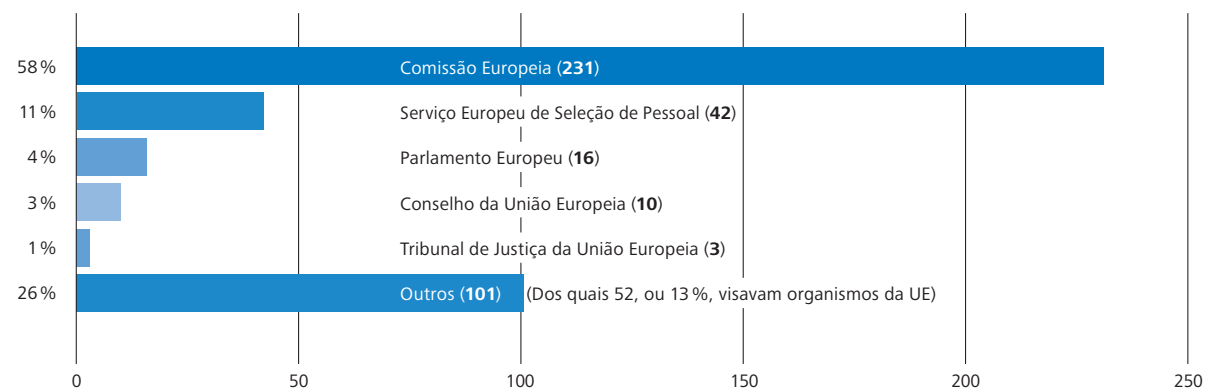
A maior parte dos inquéritos abertos em 2011 (231 casos) dizia respeito à Comissão (58 %). O valor comparável relativo a 2010 foi de 219 casos. Uma vez que a Comissão é a maior instituição da União que toma decisões com impacto direto sobre os cidadãos, é normal que seja o principal objeto das queixas. Seguiu-se o Serviço Europeu de Seleção de Pessoal, com 42 inquéritos (35 em 2010). Em conjunto, o Parlamento, o Conselho e o Tribunal de Justiça da UE foram objeto de queixas em 8 % dos casos em que o Provedor de Justiça abriu inquérito.

No tocante ao Tribunal, é importante referir que o Provedor de Justiça só pode abrir inquéritos sobre o seu trabalho não jurisdicional.

Inquéritos realizados, a que tipo de má administração?

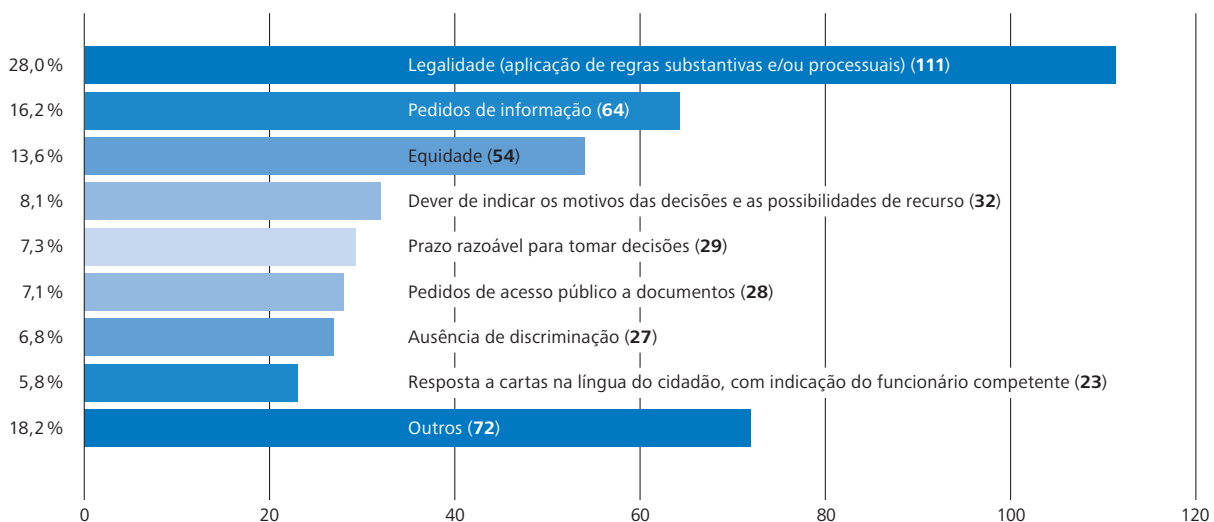
A má administração ocorre quando uma instituição não age de acordo com a lei, não respeita os princípios da boa administração ou viola direitos fundamentais. Em 2011, os principais tipos de má administração alegada investigados pelo Provedor de Justiça visaram questões de legalidade e equidade, bem como pedidos de informação.

Instituições, órgãos e organismos sujeitos a inquérito



Nota: O Provedor de Justiça abriu um inquérito de iniciativa própria em 2011, no qual visava mais do que uma instituição. Assim, as percentagens acima indicadas totalizam mais de 100 %.

Má administração alegada relativamente a:



Nota: Em alguns casos, foram analisados no mesmo inquérito dois ou mais tipos de alegada má administração. Assim, as percentagens acima indicadas totalizam mais de 100 %.

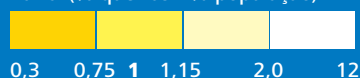
Queixas de quem?

O mapa abaixo apresenta a origem nacional das queixas que o Provedor de Justiça registou em 2011. Como mostra a taxa de queixas, o número de queixas provenientes de um Estado-Membro não está necessariamente em proporção direta com a dimensão da sua população.

País	Número de queixas	Taxa
Luxemburgo	29	11,6
Chipre	26	5,2
Bélgica	190	3,6
Malta	7	2,8
Eslovénia	28	2,8
Bulgária	71	1,8
Irlanda	38	1,7
Espanha	361	1,6
Portugal	71	1,3
Áustria	52	1,2
República Checa	64	1,2
Polónia	233	1,2
Finlândia	31	1,1
Eslováquia	29	1,1
Lituânia	18	1,0
Hungria	47	0,9
Grécia	53	0,9
Suécia	41	0,9
Dinamarca	23	0,8
Alemanha	308	0,7
Letónia	9	0,7
Países Baixos	44	0,5
França	167	0,5
Reino Unido	141	0,5
Estónia	3	0,4
Roménia	42	0,4
Itália	97	0,3
Outros	137	
Desconhecido	150	

Nota: A taxa de queixas é o resultado da divisão da percentagem do total de queixas de cada Estado-Membro pela percentagem da sua população no total da população da UE. A taxa é superior a 1 se o número de queixas provenientes do país em questão for maior do que seria de esperar, tendo em conta a dimensão da população.

Taxa (% queixas / % população)



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.

Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Esta *Panorâmica* é publicada na Internet, no seguinte endereço:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© União Europeia, 2012

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 978-92-9212-339-0 . ISSN 1831-368X . doi:10.2869/55794 . QK-AD-12-001-PT-C

