

Sexta-feira, 26 de outubro de 2012

Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu relativo a 2011

P7_TA(2012)0405

Resolução do Parlamento Europeu, de 26 de outubro de 2012, sobre o Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu relativo a 2011 (2012/2049(INI))

(2014/C 72 E/08)

O Parlamento Europeu,

- Tendo em conta o Relatório Anual do Provedor de Justiça Europeu relativo a 2011,
 - Tendo em conta o artigo 24.º, terceiro parágrafo e os artigos 228.º e 298.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE),
 - Tendo em conta os artigos 41.º e 43.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia,
 - Tendo em conta a sua resolução, de 18 de junho de 2008 ⁽¹⁾, sobre a adoção de uma Decisão do Parlamento Europeu que altera a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom, de 9 de março de 1994, relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu ⁽²⁾,
 - Tendo em conta o Acordo-quadro sobre Cooperação celebrado em 15 de março de 2006 entre o Parlamento Europeu e o Provedor de Justiça Europeu, que entrou em vigor em 1 de abril de 2006,
 - Tendo em conta as disposições de execução do Estatuto do Provedor de Justiça de 1 de janeiro de 2009 ⁽³⁾,
 - Tendo em conta as suas resoluções precedentes sobre as atividades do Provedor de Justiça Europeu,
 - Tendo em conta o segundo e terceiro períodos do artigo 205.º, n.º 2 do seu Regimento,
 - Tendo em conta o relatório da Comissão das Petições (A7-0297/2012),
- A. Considerando que o Relatório Anual das Atividades do Provedor de Justiça Europeu relativo a 2011 foi apresentado oficialmente ao Presidente do Parlamento Europeu em 22 de maio de 2012 e que o Provedor de Justiça, Nikiforos Diamandouros, apresentou o seu relatório à Comissão das Petições, em Bruxelas, em 19 de junho de 2012,
- B. Considerando que o artigo 24.º do TFUE estipula que «qualquer cidadão da União pode dirigir-se ao Provedor de Justiça instituído nos termos do disposto no artigo 228.º»;
- C. Considerando que, nos termos do disposto no artigo 228.º do TFUE, o Provedor de Justiça Europeu é competente para receber queixas respeitantes a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos ou organismos da UE, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais;
- D. Considerando que, de acordo com o artigo 298.º do TFUE, «as instituições, órgãos e organismos da União apoiam-se numa administração europeia aberta, eficaz e independente», e que o mesmo artigo prevê a adoção, para este fim, de legislação secundária específica, sob a forma de regulamentos, aplicável a todos os domínios da administração da UE;

⁽¹⁾ JO C 286 E de 27.11.2009, p. 172.

⁽²⁾ JO L 113 de 4.5.1994, p. 15.

⁽³⁾ Adotadas em 8 de julho de 2002 e alteradas por decisões do Provedor de 5 de abril de 2004 e 3 de dezembro de 2008.

Sexta-feira, 26 de outubro de 2012

- E. Considerando que o artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais dispõe que «todas as pessoas têm direito a que os seus assuntos sejam tratados pelas instituições e órgãos da União de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável»;
- F. Considerando que a má administração não ocorre somente quando um organismo público não atua em conformidade com uma norma ou um princípio a que está vinculado; considerando que os princípios da boa administração exigem que as instituições da UE sejam responsáveis e garantam que a população em geral seja tratada de forma adequada e usufrua plenamente dos seus direitos;
- G. Considerando que esta definição não reduz o conceito de má administração aos casos em que a norma ou o princípio violado é juridicamente vinculativo; considerando que os princípios da boa administração são mais amplos do que o direito, exigindo às instituições da UE que não só respeitem as suas obrigações jurídicas, como sejam ainda responsáveis e garantam que a população em geral seja tratada de forma adequada e usufrua plenamente dos seus direitos;
- H. Considerando que, em 2011, o Provedor de Justiça recebeu 2 510 queixas (2 667 em 2010), instaurou 396 inquéritos (335 em 2010) e completou 318 inquéritos (326 em 2010); considerando que, do total de 2 544 queixas examinadas pelo Provedor de Justiça em 2011, 698 (27 %) se inseriam no âmbito do seu mandato (744 em 2010);
- I. Considerando que 1 321 queixas recebidas se inseriam no âmbito das competências de um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça; considerando que esta rede é constituída por provedores de justiça nacionais e regionais; considerando que a Comissão das Petições do Parlamento é membro pleno da Rede Europeia de Provedores de Justiça;
- J. Considerando que, em 2011, o Provedor de Justiça transferiu 59 queixas para a Comissão das Petições; considerando que 147 queixosos foram remetidos para a Comissão e 591 para outras instituições e órgãos, incluindo a rede SOLVIT e o serviço «A sua Europa – Aconselhamento», bem como para outros provedores de justiça especializados ou outros órgãos de tratamento de queixas nos Estados-Membros;
- K. Considerando que quase 61 % das queixas recebidas em 2011 foram apresentadas através da Internet; considerando que mais de metade das queixas via Internet (53 %) foram recebidas através do formulário para apresentação de queixa eletrónico presente no sítio Web do Provedor de Justiça;
- L. Considerando que a redução significativa dos pedidos de informação nos últimos anos demonstra o sucesso do guia interativo do Provedor de Justiça, disponível no sítio Web do Provedor de Justiça desde janeiro de 2009;
- M. Considerando que o número de queixas que não se inseriam no mandato do Provedor de Justiça caiu para 1 846 em 2011, sendo o nível mais baixo registado desde 2003;
- N. Considerando que o maior número de queixas era geralmente apresentado por queixosos alemães e espanhóis; considerando que, em 2011, a Espanha passou para a primeira posição, seguindo-se a Alemanha, Polónia e Bélgica; considerando que, atendendo à dimensão proporcional das populações, a maior parte das queixas provinha de países como o Luxemburgo, Chipre, Bélgica, Malta e Eslovénia;
- O. Considerando que o Provedor de Justiça instaurou um total de 396 inquéritos, dos quais 382 decorreram de queixas e 14 foram abertos por sua própria iniciativa; considerando que o número de inquéritos instaurados em 2011 foi o mais elevado de sempre;
- P. Considerando que a maioria dos inquéritos incidiu sobre a Comissão (231), seguindo-se o EPSO (42); considerando que o número de inquéritos instaurados relativamente ao Parlamento diminuiu em mais de metade em relação a 2010; considerando que o número de inquéritos relativos ao Conselho aumentou um terço;
- Q. Considerando que, em 2011, o Provedor de Justiça encerrou 318 inquéritos e que a maioria destes inquéritos (66 %) foi encerrada no prazo de um ano, tendo um terço sido encerrado no prazo de três meses; considerando que a duração média dos inquéritos foi de 10 meses;

Sexta-feira, 26 de outubro de 2012

- R. Considerando que, em 64 casos, o Provedor de Justiça não detetou qualquer má administração; considerando que a conclusão de que não se produziu um caso de má administração não é um resultado negativo, dado que o queixoso pode beneficiar de uma explicação completa da instituição em causa, servindo o resultado de prova de que a instituição atuou em conformidade com os princípios da boa administração;
- S. Considerando que, em 84 dos casos encerrados, se chegou a um resultado positivo, tendo a instituição em causa aceite uma solução amigável ou resolvido o assunto; considerando que o Provedor de Justiça procura alcançar uma solução amigável sempre que possível; considerando que a cooperação das instituições da UE é essencial para que se alcance uma solução amigável;
- T. Considerando que, em 47 casos, o Provedor de Justiça detetou má administração e que, em 13 destes casos, a instituição em causa aceitou, na íntegra ou parcialmente, um projeto de recomendação;
- U. Considerando que 35 casos foram encerrados com uma observação crítica e que 39 foram encerrados com observações complementares que visavam ajudar as instituições em causa a melhorar a qualidade da administração das mesmas;
- V. Considerando que o Provedor de Justiça publica anualmente as suas conclusões sobre o seguimento dado pelas instituições às observações críticas e observações complementares;
- W. Considerando que a percentagem geral de seguimento satisfatório dado às observações críticas e observações complementares foi de 78 % em 2010; considerando que o seguimento dado às observações complementares foi satisfatório em 95 % dos casos, ao passo que o seguimento dado às observações críticas foi significativamente menor, situando-se em 68 %;
- X. Considerando que, em 2011, o Provedor de Justiça emitiu 25 projetos de recomendação, tendo encerrado 13 casos na sequência de a instituição em causa ter aceite um projeto de recomendação, íntegra ou parcialmente;
- Y. Considerando que, em 2011, o Provedor de Justiça não enviou nenhum relatório especial ao Parlamento;
- Z. Considerando que o orçamento do Provedoria de Justiça é uma secção independente do orçamento da União Europeia, dividido em três títulos: o Título 1, respeitante a vencimentos, subsídios e outras despesas relacionadas com o pessoal; o Título 2, que abrange imóveis, mobiliário, equipamento e despesas diversas de funcionamento; o Título 3, respeitante a despesas resultantes de funções gerais executadas pela instituição;
1. Aprova o Relatório Anual relativo a 2011, apresentado pelo Provedor de Justiça Europeu;
 2. Regista que, em 2011, o Provedor de Justiça ajudou mais de 22 000 cidadãos, dos quais 2 510 apresentaram queixas, 1 284 solicitaram informações e 18 274 obtiveram aconselhamento através do guia interativo no sítio Web do Provedor de Justiça;
 3. Assinala o facto de, nos últimos anos, o número total de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça ter diminuído gradualmente, em particular o número de queixas que não se inserem no âmbito das suas competências; acompanha com interesse este fenómeno, a fim de avaliar se existe uma ligação direta entre esta diminuição e a introdução do guia interativo;
 4. Regista que, em mais de 65 % das queixas geridas pelo Provedor de Justiça, este pôde instaurar um inquérito ou remeter o queixoso para um órgão competente, como, por exemplo, um membro da Rede Europeia de Provedores de Justiça, à qual pertence também a Comissão das Petições do Parlamento, à Comissão ou a outro órgão de tratamento de queixas (por exemplo, SOLVIT); observa que a Comissão das Petições recebeu, em 2011, 59 queixas do Provedor de Justiça;
 5. Frisa que os principais tipos de alegada má administração que o Provedor de Justiça investigou em 2011 diziam respeito a questões de licitude (28 % dos inquéritos), pedidos de informação (16,2 %), equidade (13,6 %), fundamentação de decisões e possibilidade de recurso (8,1 %), prazo razoável para a adoção de decisões (7,3 %), pedidos de acesso público a documentos (7,1 %), ausência de discriminação (86,8 %) e obrigação de responder a cartas na língua dos cidadãos e de indicar a autoridade competente (5,8 %);

Sexta-feira, 26 de outubro de 2012

6. Observa que a maioria dos inquéritos instaurados pelo Provedor de Justiça em 2011 incidiu sobre a Comissão (231), com o EPSO na segunda posição (42); considera que, uma vez que a Comissão é a instituição cujas decisões têm um impacto direto sobre os cidadãos, é natural que seja o principal objeto de queixas;
7. Congratula-se com o facto de o número de inquéritos instaurados pelo Provedor de Justiça relativamente ao Parlamento ter diminuído em mais de metade em relação ao ano de 2010; regista que o Provedor de Justiça instaurou mais um terço de inquéritos relativos ao Conselho da UE;
8. Observa que, em 2011, o Provedor de Justiça modificou os seus procedimentos, com vista a torná-los mais próximos dos cidadãos, e introduziu um novo tipo de inquérito – «inquérito de esclarecimento» – que permite aos queixosos esclarecer a sua queixa se o Provedor de Justiça não estiver convencido, em primeira instância, de que haja motivos para solicitar a uma instituição que emita um parecer sobre um caso;
9. Salaria que, atualmente, o Provedor de Justiça exorta os queixosos a fazerem observações quando estão insatisfeitos com a resposta de uma instituição, ao passo que, anteriormente, os queixosos tinham de apresentar uma nova queixa se não estivessem satisfeitos com o conteúdo de uma resposta;
10. Congratula-se com o facto de esta abordagem nova ter permitido ao Provedor de Justiça encerrar menos casos como sendo «solucionados pela instituição» e encerrar um maior número de casos onde concluiu «não existir uma má administração» ou «não se justificar prosseguir o inquérito»;
11. Observa que o Provedor de Justiça também reviu o tratamento das queixas que não se inseriam no âmbito do seu mandato, as quais são agora tratadas pelo Serviço de Registo da Provedoria de Justiça, que garante que os queixosos são informados o mais rapidamente possível de que o Provedor de Justiça não pode administrar as suas queixas, sendo também aconselhados sobre a quem se dirigir;
12. Salaria que um relatório Eurobarómetro especial de 2011 sobre os direitos dos cidadãos e o desempenho da administração da UE ⁽¹⁾ demonstrou que os cidadãos atribuem um grande valor ao seu direito de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu e que apenas o direito de livre circulação e residência na UE e o direito a uma boa administração eram, na sua opinião, mais importantes;
13. Elogia o Provedor de Justiça pela publicação de uma brochura intitulada «Problemas com a UE? Quem pode ajudá-lo», que inclui informações completas sobre mecanismos de resolução de problemas para cidadãos que enfrentam problemas com a UE, bem como por disponibilizar esta publicação em formato áudio e formato ampliado;
14. Salaria que, apesar do êxito a este respeito nos últimos anos, a quantidade das queixas processadas em 2011 que efetivamente recaíam no âmbito da competência do Provedor de Justiça foi de novo relativamente modesta (cerca de 27 %), e que, por isso, devem ser previstos projetos mais abrangentes e proativos de sensibilização dos cidadãos em relação ao âmbito da competência do Provedor de Justiça, particularmente em estreita colaboração com os Provedores de Justiça nacionais e regionais, o Parlamento e a Comissão;
15. Concorde com o Provedor de Justiça no sentido de que uma declaração direta e concisa dos valores fundamentais que deve pautar a conduta dos funcionários da UE pode fomentar eficazmente a confiança dos cidadãos na função pública europeia e nas instituições da UE que esta serve;
16. Subscreve a opinião do Provedor de Justiça de que uma instituição com uma cultura de serviço enraizada não encara as queixas como uma ameaça, mas antes como uma oportunidade para comunicar de forma mais eficaz e, em caso de erro, corrigir a situação e retirar ensinamentos para o futuro;

(1) <http://www.ombudsman.europa.eu/pt/press/statistics/faces>

Sexta-feira, 26 de outubro de 2012

17. Recorda que a Carta dos Direitos Fundamentais (artigo 41.º) inclui o direito a uma boa administração como um direito fundamental dos cidadãos da União;
18. Exorta as instituições, órgãos, organismos e agência da União Europeia a atuarem em conformidade com o Código Europeu de Boa Conduta Administrativa, adotado pelo Parlamento na sua resolução de 6 de setembro de 2001 ⁽¹⁾;
19. Congratula-se com os esforços permanentes do Provedor de Justiça, por exemplo, com a preparação de publicações relevantes que atuam de forma construtiva na melhoria dos requisitos para a elaboração de um regulamento sobre a generalidade dos processos administrativos da União Europeia; salienta que essa lei, a qual deve fornecer padrões mínimos juridicamente vinculativos de qualidade e de garantias processuais em toda a administração direta da UE, poderia ser baseada no artigo 298.º do TFUE e seria necessária para essa formulação concreta uma consulta estreita com Provedor de Justiça;
20. Apoiar a opinião do Provedor de Justiça de que os princípios da boa administração são mais amplos do que o direito, exigindo às instituições, órgãos, organismos e agências da UE que não só respeitem as suas obrigações jurídicas, como sejam ainda responsáveis e garantam que a população em geral seja tratada de forma adequada e usufrua plenamente dos seus direitos;
21. Elogia o Provedor de Justiça por ter publicado e distribuído ao pessoal de todas as instituições, órgãos, organismos e agências da UE um guia de queixas («The European Ombudsman's Guide to complaints»), com vista a incentivar a administração da UE a melhorar o seu desempenho através do reforço do seu compromisso com os princípios de uma cultura de serviço aos cidadãos;
22. Congratula-se com a colaboração entre o Provedor de Justiça e a Rede Europeia de Provedores de Justiça e apela a que esta colaboração seja direcionada nomeadamente para a divulgação da iniciativa de cidadania europeia, enquanto novo instrumento que permite a participação direta dos cidadãos no processo de elaboração da legislação da UE, e garanta que este instrumento não é demasiado complexo para os cidadãos em termos de requisitos técnicos;
23. Recorda que o Oitavo Seminário Nacional da Rede Europeia de Provedores de Justiça foi realizado em Copenhaga em outubro de 2011; recorda que a sua Comissão das Petições é membro pleno da rede e que a Comissão esteve representada no Seminário; recorda que, no Seminário, os membros da rede chegaram a acordo no sentido de encontrar formas de informar melhor os cidadãos na Europa dos seus direitos;
24. Recorda que, no Seminário, o Provedor de Justiça apresentou um projeto de texto sobre os princípios do serviço público destinado aos funcionários da UE, no qual identificou cinco princípios desta natureza, a saber: compromisso perante a UE e os seus cidadãos, integridade, objetividade, respeito pelos outros e transparência; observa que o Provedor de Justiça organizou uma consulta pública sobre estes princípios e que a versão final do texto foi publicada em 19 de junho de 2012;
25. Consta com satisfação que o Provedor de Justiça exerceu os seus poderes de uma forma ativa e equilibrada e direcionada para um consenso crítico e para uma colaboração estreita com os outros órgãos da UE durante o período de referência;
26. Exorta o Provedor de Justiça a continuar a assegurar a melhor utilização possível de recursos, evitando a duplicação desnecessária de pessoal e cooperando com outras instituições da UE, a fim de assegurar poupanças na eficiência do orçamento da UE;
27. Encarrega o seu Presidente de transmitir a presente resolução e o relatório da Comissão das Petições ao Conselho, à Comissão, ao Provedor de Justiça Europeu, aos governos e parlamentos dos Estados-Membros e aos provedores de justiça ou órgãos homólogos dos Estados-Membros.

⁽¹⁾ JO C 72 E de 21.3.2002, p. 331.