RESOLUÇÃO (UE) 2021/1557 DO PARLAMENTO EUROPEU

de 29 de abril de 2021

que contém as observações que constituem parte integrante da decisão sobre a quitação pela execução do orçamento geral da União Europeia para o exercício de 2019, Secção VIII — Provedor de Justiça Europeu

O PARLAMENTO EUROPEU,

— Tendo em conta a sua decisão sobre a quitação pela execução do orçamento geral da União Europeia para o exercício de 2019, Secção VIII — Provedor de Justiça Europeu,

— Tendo em conta o artigo 100.º e o anexo V do seu Regimento,

— Tendo em conta o relatório da Comissão do Controlo Orçamental (A9-0065/2021),

A. Considerando que, no contexto do processo de quitação, a autoridade de quitação gostaria de salientar que é particularmente importante continuar a reforçar a legitimidade democrática das instituições da União, melhorando a transparência e a responsabilização e pondo em prática o conceito de orçamentação baseada no desempenho e a boa governação dos recursos humanos;

1. Regista com satisfação que, no que se refere ao Provedor de Justiça Europeu (o «Provedor de Justiça»), o Tribunal de Contas (o «Tribunal») não detetou deficiências significativas em relação aos temas auditados referentes aos recursos humanos e à adjudicação de contratos;

2. Realça que o Tribunal, com base no seu trabalho de auditoria, concluiu que os pagamentos do exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019 relativos às despesas administrativas do Provedor de Justiça estavam isentos de erros materiais;

3. Lamenta, como observação geral, que o capítulo 9 «Administração» do relatório anual do Tribunal de Contas tenha um âmbito e conclusões bastante limitados, mesmo que a rubrica 5 «Administração» do quadro financeiro plurianual seja considerada de baixo risco; solicita que o trabalho de auditoria referente ao capítulo «Administração» se centre em maior medida em questões de elevada pertinência ou, até, de importância crítica para o Provedor de Justiça;

4. Toma nota de que 2019 foi um ano de transição para a Provedora de Justiça, uma vez que coincidiu com o termo do seu primeiro mandato e com a sua reeleição para a legislatura de 2019-2024; apoia plenamente os objetivos identificados pela Provedora de Justiça para a sua estratégia «Rumo a 2024», que abrange o seu segundo mandato;

Gestão orçamental e financeira

5. Observa que o orçamento do Provedor de Justiça é essencialmente administrativo, sendo uma grande parte utilizada para despesas relativas a pessoal, edifícios, mobiliário, equipamento e custos de funcionamento diversos; toma nota de que, em 2019, o seu orçamento ascendeu a 11 496 261 euros (face a 10 837 545 euros em 2018 e 10 905 441 euros em 2017);

6. Observa que a taxa de execução em termos de autorizações (incluindo as dotações transitadas de 2019 para 2020) é de 92,3% (face a 95,3% em 2018 e 93,91% em 2017) e que, do total das dotações, 89,5% foram pagas em 2019 (face a 91,3% em 2018 e 86,2% em 2017);

7. Congratula-se com as melhorias registadas a nível das transições, como o facto de o montante das dotações transitadas de 2019 para 2020 ser de 323 410 euros, o que representa 2,8% do orçamento de 2019 (face ao montante de 433 866 euros transitado de 2018 para 2019, que representa 4% do orçamento de 2018); observa, além disso, que 90,36% das dotações transitadas de 2018 para 2019 foram utilizadas (face a 82,64% em 2017);

8. Reconhece a boa gestão financeira do Provedor de Justiça; considera que, por exemplo, sempre que a subutilização de determinadas rubricas orçamentais parece ser sistémica, o Provedor de Justiça reduz as dotações correspondentes nos anos seguintes, como é o caso da rubrica orçamental para publicações, que foi reduzida de forma pró-ativa e progressiva de 219 000 euros em 2017 para 123 000 euros no projeto de orçamento de 2021;

9. Recorda que, nos termos do artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), o Provedor de Justiça «é competente para receber queixas apresentadas [...] respeitantes a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos ou organismos da União, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais»; toma nota de que o Provedor de Justiça pode realizar inquéritos «por iniciativa própria ou na sequência de queixa» (artigo 3.º, n.º 1, do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu) ou «por intermédio de um membro do Parlamento Europeu» (artigo 228.º, n.º 1, do TFUE); congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça desempenhar as suas funções em conformidade com os Tratados e com o seu mandato;

Cooperação interinstitucional

10. Está ciente de que o volume de trabalho é cada vez maior e apoia a estratégia de adotar soluções interinstitucionais sempre que possível, como, por exemplo, a colaboração sobre questões administrativas com a Comissão e o Serviço de Pagamentos (PMO), no intuito de reafetar pessoal ao tratamento de queixas; observa que, em 31 de dezembro de 2019, o número de efetivos era inferior ao de 31 de dezembro de 2018 (74 lugares face a 78); verifica que esta situação se deve ao facto de os lugares vagos não terem sido preenchidos até essa data e a uma diminuição do número de agentes contratuais;

11. Reitera o seu apoio ao pedido do Provedor de Justiça de aumentar o número de membros do pessoal para fazer face ao aumento do volume de trabalho;

12. Congratula-se com os acordos de serviço, como a utilização de um instrumento interinstitucional (módulo para ficheiros pessoais SYSPER) para a gestão dos processos individuais dos membros do pessoal e a delegação da gestão dos direitos individuais do pessoal no PMO, o que comporta ganhos em termos de eficiência administrativa, em particular para as instituições de menor dimensão; observa que o setor das tecnologias da informação (TI) colabora estreitamente com o Parlamento e com a Comissão na integração e na manutenção de todas as ferramentas interinstitucionais da União e na utilização de contratos-quadro interinstitucionais no domínio das TI;

13. Incentiva Provedora de Justiça a manter e alargar os contactos com organismos a nível da União e a nível nacional, com o objetivo de trocar informações e boas práticas e adotar abordagens comuns (tais como as orientações elaboradas através do comité interinstitucional para a comunicação em linha), sempre que possível, em relação a questões administrativas, financeiras, de pessoal e de TI, bem como em matéria de ética, transparência e integridade pública; acolhe com agrado o intenso intercâmbio com os gabinetes dos provedores de justiça nacionais e a organização de reuniões entre os gabinetes dos provedores de justiça nacionais, com vista à identificação de temas para eventuais inquéritos paralelos;

14. Reitera o seu apelo ao Provedor de Justiça para que coopere mais estreitamente com a Comissão do Controlo Orçamental do Parlamento, informando esta comissão, de forma concisa e atempada, de deficiências relevantes, como casos de má administração e/ou de resposta negativa das instituições às recomendações formuladas pelo Provedor de Justiça; congratula-se, no entanto, com o facto de o Provedor de Justiça incluir no seu relatório anual «Putting it Right» uma descrição pormenorizada da forma como as instituições cumprem as suas recomendações, bem como com a confirmação do Provedor de Justiça de que partilhará diretamente com a comissão competente as suas recomendações relativas a casos individuais;

Recursos humanos

15. Reitera que é necessário um equilíbrio de género a todos os níveis hierárquicos; reconhece, neste contexto, que o Provedor de Justiça adota uma abordagem pró-ativa para manter o equilíbrio no recrutamento de homens e mulheres, dispõe de pessoal altamente qualificado e garante o equilíbrio de género em cargos de gestão;

16. Está ciente das dificuldades com que se depara uma instituição de pequena dimensão para garantir o equilíbrio geográfico, mas lamenta que, em 2019, o pessoal do Provedor de Justiça representasse 20 das 27 nacionalidades dos Estados-Membros; observa que havia sete funcionários de cinco nacionalidades diferentes (alemã, irlandesa, italiana, polaca e sueca) em cargos de gestão em comparação com seis nacionalidades diferentes em 2018; toma nota dos planos para realizar em 2020 uma reorganização destinada a aumentar a eficiência do Provedor de Justiça, com a consequente redução do número de funcionários em cargos de gestão, tendo em linha de conta, na medida do possível, o equilíbrio geográfico;

17. Observa que o Provedor de Justiça atualizou a sua política em matéria de diversidade, que tem em conta a questão da deficiência e o equilíbrio de género; constata que as orientações para a aplicação da política de luta contra o assédio foram concluídas em 2019; observa que, em 2019, foram também concluídas várias outras políticas e decisões em matéria de recursos humanos, tais como as relativas à iniciativa «Back to School», ao reembolso das despesas de mudança de residência, ao trabalho a tempo parcial ou ao regresso ao trabalho após uma baixa por doença prolongada, enquanto a elaboração de outras políticas, designadamente sobre atividades externas, está em curso;

18. Convida o Provedor de Justiça a resolver as questões relacionadas com o pessoal e a estudar formas de melhorar os processos de recrutamento, de modo a que os lugares vagos não permaneçam por preencher durante um período de tempo excessivo, o que tem um impacto negativo direto na distribuição do volume de trabalho, podendo, em conjugação com a redução do número de agentes contratuais, prejudicar a eficiência da instituição;

19. Toma nota do regime de trabalho flexível oferecido ao pessoal (horário flexível, teletrabalho e trabalho a tempo parcial), bem como da formação sobre a coesão das equipas; encoraja o Provedor de Justiça a continuar a melhorar o bem-estar do pessoal e a realizar inquéritos de satisfação para identificar eventuais propostas de melhoria, bem como a completar a organização flexível do trabalho com a proteção do direito dos membros do pessoal a desligar;

20. Solicita ao Provedor de Justiça que apresente um relatório sobre as realizações concretas da política atualizada em matéria de diversidade e os resultados das medidas tomadas para reforçar a diversidade e tornar o Provedor de Justiça um local de trabalho mais inclusivo para as pessoas com deficiência;

Conflitos de interesses, assédio e denúncia de irregularidades

21. Recorda a iniciativa estratégica SI/2/2018/AMF, de 2018, do Provedor de Justiça sobre a dignidade no trabalho nas instituições e agências da União, que constitui um exemplo de boa prática na prevenção do assédio; observa que a sensibilização do pessoal para as questões relacionadas com o assédio se tornou uma prioridade do Provedor de Justiça, que proporciona formação obrigatória a todo o pessoal sobre «dignidade e respeito no trabalho»; toma nota da formação organizada para os correspondentes em matéria de ética e os membros do comité de conciliação, destinada a prepará-los para o desempenho das suas funções no contexto da política do Provedor de Justiça de luta contra o assédio; congratula-se com o facto de as sessões de informação sobre ética, que abrangem questões como a conduta e o comportamento éticos, o assédio, a denúncia de irregularidades, os conflitos de interesses e as atividades externas, terem passado a fazer parte integrante da formação inicial para os novos membros do pessoal e os estagiários do Provedor de Justiça;

22. Felicita o Provedor de Justiça por o seu sítio Web ser de fácil consulta e conter um capítulo sobre ética, para além de informações completas sobre a sua atividade principal; congratula-se com a lista pormenorizada das missões realizadas pelo Provedor de Justiça em 2019, que está publicada no sítio Web por razões de transparência e que inclui o destino, a finalidade e os custos às mesmas associados, informações essas que também estão disponíveis no seu relatório anual de atividades;

23. Observa que é necessária uma abordagem complexa para tornar as páginas Web das instituições europeias acessíveis às pessoas com todo o tipo de deficiência, incluindo a sua disponibilização nas línguas gestuais nacionais; sugere que as organizações que se ocupam de questões relacionadas com a deficiência sejam associadas a este processo;

24. Congratula-se com o trabalho do Provedor de Justiça em matéria de conflitos de interesses, em especial a sua cooperação com a Alta Autoridade para a Transparência na Vida Pública (HATVP) em França e a sua participação em eventos no Parlamento e no Banco Central Europeu sobre este importante tema;

Gestão interna, desempenho e controlo interno

25. Toma nota do conjunto de indicadores-chave de desempenho (ICD) claramente formulados pelo Provedor de Justiça; congratula-se com os ganhos de eficiência comunicados, nomeadamente no tratamento de processos, cujos resultados superaram os do ano anterior, como demonstra o facto de, em 91% dos casos, a decisão sobre a admissibilidade ter sido tomada no prazo de um mês (em comparação com 90% em 2018), de, em 63% dos casos, o inquérito ter sido encerrado no prazo de 6 meses (em comparação com 57% em 2018) e de, em 90% dos casos, o inquérito ter sido encerrado no prazo de 18 meses (em comparação com 88% em 2018);

26. Insta o Provedor de Justiça a estudar a forma de medir o impacto mais vasto dos seus inquéritos e das recomendações nas instituições da União; está perfeitamente ciente de que o cumprimento das recomendações é registado num momento específico, sem que sejam tidas em conta mudanças que ocorrem de forma mais lenta e que resultam frequentemente de investigações mais vastas; regista uma taxa de cumprimento global de 77% (face a 81% em 2018); solicita, por último, que os dados pertinentes sejam apresentados sob a forma de indicador-chave de desempenho específico;

27. Congratula-se com o facto de as instituições terem reagido positivamente a 90 das 117 propostas de melhoria apresentadas pelo Provedor de Justiça; observa que foram apresentadas propostas em 69 casos e que em 52 casos as propostas levaram as instituições a tomar medidas para melhorar os seus métodos de trabalho; acolhe com agrado o facto de, em onze instituições, a taxa de cumprimento das propostas de melhoria ter sido de 100%, ao passo que na Comissão, à qual diz respeito a maioria dos casos, a taxa de cumprimento foi de 70,9%;

28. Observa que, em 2019, foram registadas 2 171 queixas (em comparação com 2 160 em 2018), foram tratados 2 201 novos casos (em comparação com 2 180 em 2018) e que o número de casos que se inseriram no âmbito do mandato do Provedor de Justiça foi de 871 (em comparação com 880 em 2018); verifica que o Provedor de Justiça abriu 456 novos inquéritos com base em queixas (em comparação com 482 em 2018) e encerrou um número recorde de 552 inquéritos baseados em queixas (em comparação com 534 em 2018) e que, devido à elevada rotação dos casos, apenas 117 inquéritos transitaram para 2020 (em comparação com 222 que transitaram para 2019);

29. Observa que as categorias de queixas que registaram o maior aumento foram o respeito pelos direitos fundamentais, a correta utilização do poder discricionário (nomeadamente procedimentos de infração), a cultura de serviço, a transparência e o respeito pelos direitos processuais; exorta o Provedor de Justiça a continuar a informar o Parlamento sobre as recomendações feitas às instituições da União a este respeito;

30. Constata que os inquéritos encerrados pelo Provedor de Justiça em 2019 tiveram os seguintes resultados: em 56% dos casos não foi constatada má administração, em 33% dos casos a instituição resolveu o assunto e foram encontradas ou parcialmente encontradas soluções, em 5% dos casos não se justificaram novos inquéritos, em 5% dos casos verificou-se a existência de má administração e as recomendações foram aceites ou parcialmente aceites, e em 0,9% dos casos os resultados foram outros;

31. Assinala que o relatório anual do auditor interno relativo a 2018 concluiu que, sob reserva do encerramento das ações em suspenso sobre a gestão da continuidade das atividades, os sistemas de gestão dos riscos, de controlo e de governação do Provedor de Justiça eram eficazes e eficientes e proporcionavam uma garantia razoável de que a instituição realizará os seus objetivos de controlo de forma coerente; observa que o Provedor de Justiça desenvolveu sinergias com a Comissão para utilizar ferramentas e/ou serviços interinstitucionais de gestão do pessoal, gestão financeira e contabilidade, contratação pública, gestão de missões e recrutamento; solicita ao Provedor de Justiça que o informe sobre o seguimento dado às ações levadas a cabo em matéria de gestão da continuidade das atividades;

32. Toma nota da resposta dada pelo Provedor de Justiça no seu relatório sobre o seguimento dado à quitação pelo exercício de 2018 no que se refere ao processo de revisão do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu; observa que, quando for adotado um novo regulamento relativo ao exercício das funções de Provedor de Justiça, este examinará as respetivas disposições de execução e incluirá qualquer evolução nesta matéria nos futuros relatórios anuais de atividades;

Transparência

33. Chama a atenção para um inquérito baseado numa queixa, no âmbito do qual o Provedor de Justiça solicitou ao Secretariado-Geral do Conselho que mantivesse um registo completo de todas as reuniões realizadas entre representantes de grupos de interesses e o Presidente do Conselho Europeu e/ou membros do seu gabinete; subscreve a declaração do Provedor de Justiça segundo a qual os membros do gabinete do Presidente só devem reunir com representantes de grupos de interesses ou só devem participar em eventos por estes organizados, se os representantes de grupos de interesses estiverem inscritos no registo de transparência;

34. Aproveita a oportunidade para felicitar o Provedor de Justiça por ter aberto um inquérito (OI/2/2017) sobre a transparência da atividade legislativa do Conselho em 2017, a fim de permitir que os cidadãos acompanhem mais facilmente o processo legislativo da União; congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça ter avaliado positivamente as novas medidas de transparência adotadas pelo Conselho, como a publicação pró-ativa de relatórios sobre os progressos realizados durante as negociações de projetos legislativos, uma evolução que está em consonância com as propostas apresentadas pelo Provedor de Justiça na sequência dos seus inquéritos; recorda, no entanto, o parecer do Provedor de Justiça, segundo o qual o Conselho deve intensificar os seus esforços em matéria de transparência, nomeadamente publicando as posições dos Estados-Membros, os documentos legislativos do Conselho, incluindo as atas das reuniões dos grupos de trabalho e dos trílogos, bem como outros documentos de trabalho fundamentais; congratula-se com as propostas do Provedor de Justiça no sentido de assegurar uma abordagem mais sistemática e eficaz em relação ao tratamento dos casos de antigos membros do pessoal que mudam para o setor privado ou de pessoas que mudam do setor privado para a Comissão;

35. Toma nota de outro bom exemplo, a saber, o relatório sobre o procedimento acelerado para o acesso do público aos documentos e a aplicação desse procedimento; congratula-se com a avaliação realizada, que indica que o procedimento acelerado reduziu para um terço o tempo necessário para tratar os casos relativos ao acesso a documentos;

36. Acolhe com agrado a conclusão do manual de fácil consulta para os responsáveis pelos processos, que combina todos os procedimentos de tratamento de casos de forma dinâmica e concisa, mas completa;

37. Congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça publicar automaticamente os inquéritos no seu sítio Web, exceto se um queixoso tiver solicitado especificamente confidencialidade ou se um processo contiver dados pessoais;

Digitalização, cibersegurança e proteção de dados

38. Exorta o Provedor de Justiça, no contexto da sua política de digitalização, a continuar a desenvolver a interação entre o sítio Web e o sistema de gestão dos processos, assegurando a importação automática de informações do sítio Web para o sistema de gestão de queixas e permitindo ao queixoso acrescentar nova correspondência a uma queixa apresentada em linha, e solicita que a conta em linha seja utilizada para interagir com o queixoso ao longo de todo o processo;

39. Congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça apoiar a importância da proteção dos dados e se empenhar em sensibilizar ainda mais os utilizadores para a importância da proteção dos dados em linha; felicita o Provedor de Justiça pelo seu plano de ação relativo ao Regulamento da União Europeia sobre a proteção de dados, elaborado em 2018, que se destina a permitir que as instituição se adaptem à nova legislação, bem como pelos progressos alcançados na execução das 24 ações identificadas no plano ao longo de 2019; acolhe com agrado a criação do registo das atividades de tratamento do Provedor de Justiça Europeu e a cooperação com o Parlamento Europeu;

40. Acolhe com agrado o facto de Provedor de Justiça utilizar *software* livre e de código aberto para a comunicação externa e interna; congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça reconhecer o valor acrescentado do *software* de código aberto para aumentar a transparência;

41. Exorta o Provedor de Justiça a seguir as recomendações da Autoridade Europeia para a Proteção de Dados relativamente à renegociação do acordo interinstitucional em matéria de licenciamento e do contrato de execução, celebrados entre as instituições da União e a Microsoft em 2018, com o objetivo de alcançar a soberania digital, evitar a vinculação a um fornecedor e a ausência de controlo, bem como de garantir a proteção dos dados pessoais;

Comunicação

42. Congratula-se com o facto de, em 2019, o Provedor de Justiça ter superado os objetivos fixados para as redes sociais; observa que o Provedor de Justiça foi mencionado 36 717 vezes no Twitter (o objetivo era 20 000) e que o número de seguidores no Twitter passou de 22 600 no final de 2018 para 26 300 em dezembro de 2019, o que representa um aumento de 16%; observa que o canal que registou o crescimento mais rápido foi o Instagram, em que o público aumentou 47% durante o ano, ao passo que no LinkedIn o número de seguidores aumentou 21%;

43. Felicita o Provedor de Justiça pela nova Intranet (SISTEO), que está em linha desde dezembro de 2019 e relativamente à qual foi iniciado em 2018 um projeto de revisão destinado a facilitar a circulação da informação e o acesso a processos e ferramentas internos, bem como a aplicações e plataformas interinstitucionais; congratula-se igualmente com o facto de o projeto relativo a uma Extranet da Rede Europeia de Provedores de Justiça (ENO, do inglês «*European Network of Ombudsman*») ter sido concluído em dezembro de 2019;

44. Sublinha a importância de uma boa colaboração no âmbito da ENO, uma vez que a legislação e as políticas da União são cada vez mais importantes para a vida quotidiana dos cidadãos dos Estados-Membros;

45. Destaca a segunda edição do Prémio de Boa Administração lançado pelo Provedor de Justiça, que contou com 54 projetos inspiradores das principais instituições da União, bem como de numerosas agências e outros órgãos, o que é prova do grande interesse neste prémio; observa que o Prémio Global de Boa Administração foi atribuído às equipas da Comissão que trabalharam na iniciativa da União para reduzir a poluição provocada pelo plástico e sensibilizar para o problema;

Dimensão ambiental

46. Congratula-se com o compromisso do Provedor de Justiça de reduzir a sua pegada ambiental através de ações concretas, como a ampla utilização de equipamento de videoconferência para reuniões internas e interinstitucionais, o que permitiu reduzir as missões; toma nota da política de teletrabalho, que é utilizada por numerosos membros do pessoal (e por todo o pessoal durante a crise da COVID-19) e limita o transporte individual; incentiva o Provedor de Justiça a continuar a empreender ações destinadas a reduzir a pegada de carbono, bem como a prestar especial atenção ao cabaz energético utilizado pela instituição, colocando a ênfase na promoção de fontes limpas e renováveis;

47. Congratula-se com as iniciativas do Provedor de Justiça para incentivar a utilização dos transportes públicos mediante a concessão de apoio financeiro às assinaturas anuais e a limitação dos lugares de estacionamento disponíveis.