RESOLUÇÃO (UE) 2022/1708 DO PARLAMENTO EUROPEU

de 4 de maio de 2022

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 2020, 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 2020, 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 (A9-0068/2022),

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 o facto de o Tribunal, com base no seu trabalho de auditoria, ter concluído que, no seu conjunto, os pagamentos relativos às despesas administrativas das instituições, incluindo as do Provedor de Justiça, estavam isentos de erros materiais para o exercício de 2020;

3. Congratula-se com o facto de o Tribunal não ter detetado nenhum problema específico sobre a regularidade das operações e de não ter sido detetada nenhuma questão significativa na sequência da análise do sistema de supervisão e de controlo do Provedor de Justiça;

4. Está ciente de que o capítulo 9 «Administração» do Relatório Anual do Tribunal diz respeito às despesas relativas a recursos humanos, edifícios, equipamento, energia, comunicações e tecnologias da informação e de que o Tribunal indica que estas despesas são de baixo risco;

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 recursos humanos, edifícios, mobiliário, equipamento e custos de funcionamento diversos; toma nota de que, em 2020, o orçamento ascendeu a 12 348 231 EUR (face a 11 496 261 EUR em 2019 e 10 837 545 EUR em 2018);

6. Observa que a taxa de execução no respeitante às autorizações (incluindo as dotações transitadas de 2020 para 2021) é de 94,91 % em 2020 (face a 92,33 % em 2019) e que 93,16 % do total das dotações foram pagas em 2020 (face a 89,5 % em 2019 e 91,3 % em 2018); congratula-se com o aumento da execução do orçamento anual do Provedor de Justiça, apesar das dificuldades enfrentadas em 2020 devido à pandemia de COVID-19;

7. Observa que o Provedor de Justiça reafetou cerca de 44 500 EUR (ou seja, 0,4 % do seu orçamento) através de uma transferência interna de dotações que não envolve a autoridade orçamental e 1,37 milhões de EUR (ou seja, 11,1 % do seu orçamento) através de duas transferências externas de dotações que envolvem a autoridade orçamental; observa, além disso, que estas reafetações foram possíveis graças a poupanças resultantes de uma diminuição das despesas na sequência da pandemia de COVID-19 e de reformas introduzidas no organograma do Provedor de Justiça;

8. Toma nota do total de pagamentos no montante de 11 503 768,06 EUR, correspondente a 93,16 % do orçamento de 2020 (em comparação com 89,51 % em 2019); regista com agrado que em 2020, de um total de 537 pagamentos, 99,4 % foram executados atempadamente, num prazo médio de pagamento de 11,9 dias, ficando, assim, significativamente abaixo do número máximo de 30 dias permitido;

9. Regista a redução das dotações transitadas de 2020 para 2021, que ascenderam a 215 895,65 EUR, o que representa 1,7 % do orçamento de 2020, em comparação com as dotações transitadas de 2019 para 2020 (que ascenderam a 323 410 EUR, o que representa 2,8 % do orçamento de 2019); observa, além disso, que 74,31 % das dotações transitadas de 2019 para 2020 foram utilizadas (face a 90,36 % em 2018);

10. Reconhece que, em 2020, a pandemia de COVID-19 teve impacto no orçamento do Provedor de Justiça, reduzindo as despesas previstas em relação às conferências (–109 % em comparação com 2019), às deslocações em serviço (–89 % em comparação com 2019) e à formação do pessoal (–59 % em comparação com 2019); está ciente de que a diminuição das despesas disponibilizou recursos que foram reafetados ao financiamento de parte dos custos associados à mudança de instalações do gabinete de Bruxelas (a concluir em 2021); congratula-se com a demonstração de uma utilização eficiente e otimizada dos recursos do Provedor de Justiça;

11. Observa que o Provedor de Justiça organizou três concursos públicos em 2020, dois relativos a contratos de valor muito reduzido (até 15 000 EUR) e um relativo a um contrato de valor reduzido (até 60 000 EUR), que tinha apenas um candidato devido à natureza específica da formação oferecida pelo proponente;

Gestão interna, desempenho, controlo interno

12. Congratula-se com a adoção, em dezembro de 2020, da estratégia «Rumo a 2024», que define a abordagem que o Provedor de Justiça adotará durante o mandato de 2020-2024 para ajudar a criar, tanto quanto possível, uma administração da União mais responsável, transparente, ética e eficiente, a fim de enfrentar desafios como o ceticismo em relação à União, desafios políticos e o plano de recuperação da COVID-19; considera que esta abordagem é essencial para manter a eficácia e aumentar a confiança do público na instituição;

13. Observa que, em 2020, a fim de apoiar a estratégia «Rumo a 2024», o Provedor de Justiça reviu o seu organigrama, um procedimento que ficou concluído em junho de 2021 com o recrutamento do diretor de administração; solicita ao Provedor de Justiça que acompanhe os resultados das mudanças na sua estrutura organizativa a longo prazo e forneça informações sobre os mesmos; regista com satisfação os resultados positivos da nova estrutura organizacional, que assenta, em larga medida, num sistema com base na confiança no pessoal e inclui elementos como o reforço do impacto e da eficiência do processo de inquérito através da eliminação de uma hierarquia excessiva; a facilitação da comunicação interna, da coordenação e do trabalho de colaboração entre equipas; a capacitação dos membros do pessoal para adquirirem experiência de gestão como chefes de equipa; e a garantia de um pessoal versátil e flexível; considera que a criação de equipas de avaliação pelos pares facilitará a coerência e uma abordagem uniforme e melhorará a qualidade do trabalho relacionado com os processos;

14. Está ciente de que o novo contexto visa efetuar uma repartição mais eficiente da carga de trabalho, atribuindo a assistentes o tratamento de queixas fora do âmbito do mandato da Provedora de Justiça, nomeadamente, aconselhando os queixosos a contactar a autoridade mais adequada para se ocupar da questão; acolhe com agrado o facto de esta decisão estratégica ter permitido que os assistentes tratassem 22 % de todas as queixas recebidas que não se enquadravam no âmbito do mandato, libertando assim tempo para os responsáveis pelos processos se concentrarem nos inquéritos; insta o Provedor de Justiça a disponibilizar à autoridade de quitação uma lista dessas queixas;

15. Observa que o Provedor de Justiça também desenvolveu um novo conjunto de indicadores-chave de desempenho (ICD), juntamente com as ações organizadas no plano de gestão anual (PGA) de 2020, segundo seis temas sobre os quais o Gabinete se debruçará em 2021, a fim de ajudar a medir a execução dos objetivos da estratégia «Rumo a 2024»; toma nota de que os ICD foram incluídos pela primeira vez no plano anual de gestão para 2021 e que os resultados serão incluídos no relatório anual de atividades de 2021; congratula-se com a obtenção de resultados de desempenho relevantes, mesmo durante a pandemia, nomeadamente ICD que ultrapassaram os objetivos internos;

16. Reconhece que, embora a pandemia de COVID-19 tenha tido impacto no número de queixas apresentadas ao Provedor de Justiça, esse impacto não foi de grande dimensão, uma vez que se verificou apenas uma ligeira diminuição no número total de queixas apresentadas (2 107 em 2020, em comparação com 2 171 em 2019 e 2 180 em 2018), e no número total de queixas tratadas (2 148 em 2020, em comparação com 2 201 em 2019);

17. Felicita o Provedor de Justiça por ter conseguido melhorar o nível de eficiência no tratamento de queixas e inquéritos, tomando uma decisão de admissibilidade no prazo de um mês em 98 % dos casos (em comparação com 91 % em 2019), encerrando os inquéritos no prazo de 6 meses em 76 % dos casos (em comparação com 63 % em 2019) ou no prazo de 18 meses em 97 % dos casos (em comparação com 90 % em 2019);

18. Toma nota da tendência positiva da taxa de eficiência no tempo necessário para o tratamento das queixas, com um tempo médio de 36 dias em 2020 (em comparação com 64 em 2019 e 78 em 2018), enquanto o tempo médio para a conclusão de um inquérito foi de 133 dias em 2020 (em comparação com 208 em 2019 e 254 em 2018); observa que o rácio de processos encerrados (392) e inquéritos abertos (365) é ainda superior à média e confirma os esforços do Provedor de Justiça em termos de eficiência;

19. Congratula-se com o aumento da percentagem de inquéritos abertos em processos de interesse público, com 65 inquéritos abertos em 2020, relativamente ao objetivo de 50, e em comparação com 45 inquéritos abertos em 2019; toma nota dos casos de interesse público que são importantes para um grupo muito mais vasto de pessoas do que apenas o queixoso e que podem conduzir a melhorias na administração, o que constitui um objetivo fundamental da estratégia do Provedor de Justiça;

20. Congratula-se com os resultados positivos do procedimento acelerado, que permite tratar as queixas relativas ao acesso do público aos documentos muito mais rapidamente, uma vez que o tempo médio é agora um terço do que era antes da introdução desse procedimento;

21. Salienta que em 2020 a percentagem de queixas no âmbito do mandato do Provedor de Justiça foi de 34 %, o que está acima do objetivo (33 %), mas é inferior à de 2019 (39 %); regista com satisfação que o tratamento eficiente dos processos permitiu a transição de um número de inquéritos excecionalmente baixo (92) de 2020 para 2021 (em comparação com 117 inquéritos transitados de 2019 para 2020);

22. Observa que a taxa de aceitação das recomendações do Provedor de Justiça melhorou (79 % em 2020, em comparação com 77 % em 2019 em termos de aceitação global), mas continua abaixo do objetivo de 90 %; regista que a taxa de aceitação é calculada num determinado momento e não inclui todas as ações empreendidas posteriormente para dar resposta às recomendações do Provedor de Justiça;

23. Toma nota da finalização do novo manual sobre os procedimentos de tratamento de queixas e da nomeação de coordenadores de gestão do conhecimento no âmbito do novo organigrama cujas propostas de ação estão a ser implementadas;

24. Observa com satisfação a inexistência de observações na sequência da verificação pelo Tribunal dos sistemas de supervisão e de controlo do Provedor de Justiça, nomeadamente normas de controlo interno, gestão dos riscos, controlos *ex ante* e *ex post*, registos de exceções, supervisão da gestão, relatórios de auditoria interna e medidas antifraude;

25. Regista com satisfação que, na sequência de uma sugestão do Tribunal, o Provedor de Justiça instituiu uma medida de salvaguarda e de atenuação através da qual as operações que não podem ser verificadas pelo controlador *ex ante* são verificadas *ex post*;

Recursos humanos, bem-estar do pessoal e igualdade de género

26. Regista que em 2020 o perfil e a composição do pessoal eram muito semelhantes aos de 2019, havendo um total de 73 efetivos, dos quais 37 funcionários, 8 agentes contratuais e 28 agentes temporários; observa a diminuição do número de agentes contratuais (de 11 em 2019 para 8 em 2020) e tem conhecimento da decisão do Provedor de Justiça no sentido de recorrer a agentes contratuais principalmente para cobrir ausências do pessoal;

27. Observa que o Provedor de Justiça adotou políticas relativas à licença parental em 2004, ao teletrabalho em 2016 e ao trabalho a tempo parcial em 2019; considera que, com base na experiência da pandemia de COVID-19, as políticas em matéria de regimes de trabalho híbridos devem ser revistas, se for caso disso, a fim de aumentar a resiliência e a eficiência da instituição, protegendo simultaneamente o bem-estar e a satisfação dos membros do pessoal; está ciente, a este respeito, de que o Provedor de Justiça reviu as suas políticas em matéria de flexibilidade de horário e teletrabalho e que a nova decisão relativa a este último aspeto já foi adotada em 2021, após consulta dos representantes do pessoal;

28. Congratula-se com a rápida reação do Provedor de Justiça às limitações impostas pela pandemia de COVID-19 e com a adoção do teletrabalho como regime normal de trabalho, a flexibilidade do horário de trabalho e o regresso ao gabinete numa base voluntária e em conformidade com as medidas de segurança tomadas pelas instituições da União e as respetivas regras nacionais; regista que a instituição suspendeu temporariamente o limite de 15 dias por ano para o teletrabalho realizado a partir do estrangeiro e alargou essa possibilidade aos estagiários;

29. Assinala que a capacidade do Provedor de Justiça para se adaptar rapidamente à pandemia de COVID-19 se deve em grande medida à sua preparação em termos de continuidade das atividades; assinala que o ambiente informático que permitiu que o pessoal trabalhasse plenamente em modo remoto já tinha sido implementado e testado antes do início da pandemia, o que facilitou grandemente a transição célere para o teletrabalho e minimizou as perturbações no trabalho do Provedor de Justiça;

30. Está ciente de que o Provedor de Justiça reformulou as suas ações de sensibilização em matéria de bem-estar à luz da pandemia de COVID-19; congratula-se, a este respeito, com a abordagem do Provedor de Justiça no sentido de dar prioridade aos cursos de formação centrados em questões relacionadas com o teletrabalho alargado, a melhoria da comunicação e da colaboração entre os membros do pessoal e os quadros superiores e a procura de um equilíbrio entre a vida privada e o trabalho, trabalhando a distância; aprecia as iniciativas criativas como os intervalos para café e os encontros de almoço virtuais, assim como a colaboração do Serviço Médico do Parlamento com a oferta de apoio psicológico; incentiva o Provedor de Justiça a continuar a desenvolver a sua estratégia com vista a alcançar um bom equilíbrio entre as obrigações privadas dos membros do pessoal e o interesse do serviço;

31. Congratula-se com a adoção, em 2020, da «política de regresso ao trabalho» destinada a facilitar a reintegração do pessoal após uma longa licença por doença, independentemente de a baixa por doença estar, ou não, relacionada com um esgotamento;

32. Observa que foi prestado apoio personalizado aos membros do pessoal sob *stress* e que a formação obrigatória normal sobre «dignidade e respeito no trabalho» será retomada para todos os membros do pessoal em 2021;

33. Observa que um membro do pessoal apresentou, em finais de 2020, um relatório sobre o alegado assédio resultante do tratamento de um processo em 2018, que foi enviado ao OLAF e está a ser investigado; espera que, entretanto, o Provedor de Justiça tenha tomado todas as medidas necessárias para proteger a alegada vítima; recorda a importância de uma formação obrigatória sobre a política de assédio zero para o pessoal;

34. Reconhece que as consequências imprevistas da pandemia de COVID-19 obrigaram o Provedor de Justiça a adiar a atualização da política de diversidade e inclusão; está ciente de que a política nesta matéria está presente nas atividades dos gabinetes, incluindo na formação e composição dos júris de seleção e na divulgação direcionada dos convites à apresentação de propostas para a realização de estágios; incentiva o Provedor de Justiça a retomar o processo com vista a reforçar a diversidade e a tornar a instituição um local de trabalho mais inclusivo, nomeadamente para as pessoas com deficiência;

35. Observa que, em 31 de dezembro de 2020, a repartição global por género era de 66 % de mulheres e 34 % de homens, sem qualquer alteração em relação a 2019; assinala que, de um total de 6 lugares de chefia, 4 são ocupados por mulheres, que também ocupam os dois lugares de direção superiores;

36. Reconhece que os esforços envidados para alcançar o equilíbrio de género nas atividades de formação tiveram um impacto positivo e que o número médio de dias de formação por pessoa em 2020 é de 2,4 por mulher e de 2,5 por homem;

37. Observa que, em 2020, o pessoal do Provedor de Justiça representava 18 nacionalidades, o que constitui uma ligeira diminuição em relação a 2019, e que os lugares de chefia estão distribuídos por apenas 4 nacionalidades (em comparação com 6 em 2018 e 5 em 2019); solicita ao Provedor de Justiça que prossiga os seus esforços no sentido de alcançar uma distribuição geográfica aceitável, tendo, no entanto, em conta a reduzida dimensão do gabinete;

38. Observa que, apesar da pandemia de COVID-19, o Provedor de Justiça acolheu 13 estagiários em 2020; congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça ter procurado assegurar as melhores condições de estágio possíveis, reduzindo ligeiramente e escalonando as chegadas e organizando apenas uma seleção anual em vez de duas; congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça conceder a todos os estagiários uma remuneração digna para cobrir as despesas de subsistência;

39. Destaca a oportunidade das medidas adotadas para apoiar os estagiários durante as restrições de trabalho decorrentes da pandemia de COVID-19, disponibilizando ferramentas informáticas e outro material de infraestruturas, bem como um montante fixo adicional de 40 EUR por mês, a fim de garantir que os estagiários dispunham dos meios necessários para obter uma ligação à Internet de elevada qualidade;

Quadro deontológico e transparência

40. Congratula-se com a criação de uma página especial na Intranet do Provedor de Justiça dedicada à ética e à boa conduta, em particular com a inclusão das orientações para a aplicação da política de luta contra o assédio adotadas em 2019, bem como com o facto de a formação inicial para novos membros do pessoal e estagiários incluir uma sessão sobre a conduta deontológica; tem conhecimento de que dois correspondentes em matéria de ética servem de ponto de informação e assistência em questões relacionadas com este tema;

41. Congratula o Provedor de Justiça pelo facto de publicar o seu calendário no seu sítio Web e por recorrer sistematicamente ao Registo de Transparência para verificar se os oradores ou interlocutores que participam nos seus eventos ou reuniões aí se encontram inscritos; incentiva veementemente o Provedor de Justiça a prosseguir este esforço e a associar o anfitrião dos eventos e os participantes nas reuniões publicadas no seu sítio Web à respetiva inscrição no Registo de Transparência;

42. Sugere a realização de um inquérito para avaliar a sensibilização dos membros do pessoal para o quadro deontológico do Provedor de Justiça, tal como o Tribunal recomenda às instituições auditadas no seu Relatório Especial n.º 13/2019: «Quadros deontológicos das instituições da UE auditadas: existe margem para melhorias»;

43. Congratula-se com a conferência organizada sobre o futuro do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho ([1]), relativo ao acesso do público aos documentos das instituições da União, no âmbito da qual o Provedor de Justiça realçou a importância dessa legislação para permitir a responsabilização da União por parte do público e apelou à respetiva modernização; partilha da opinião do Provedor de Justiça de que a legislação deve estar mais alinhada com os direitos dos cidadãos, deve encorajar uma maior transparência e ter em conta a jurisprudência existente relativa à transparência na tomada de decisões; regista, neste contexto, que as questões relativas à transparência constituem cerca de um quarto dos inquéritos do Provedor de Justiça todos os anos;

Digitalização, cibersegurança e proteção de dados

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

45. Observa que, em 2020, as principais atividades informáticas visaram facilitar a continuidade das atividades do Provedor de Justiça no contexto da pandemia de COVID-19, incluindo uma transição harmoniosa e eficaz para o trabalho a distância para todos os membros do pessoal e novas soluções para reuniões e conferências em linha; regista que daí resultou um aumento significativo das despesas com equipamento móvel, que passaram de 31 000 EUR em 2019 para 108 000 EUR em 2020;

46. Congratula-se com os progressos realizados na utilização de ferramentas informáticas, tal como solicitado pelo Parlamento, tendo especialmente em conta a importação automática de informações do sítio Web do Provedor de Justiça para o seu sistema de gestão de queixas (CMSEO) e o desenvolvimento da interação com o queixoso através da conta em linha ao longo do ciclo de vida da queixa; reconhece que ambas as ações resultarão numa melhoria significativa da segurança e eficiência dos dados;

47. Saúda o facto de todas as ações incluídas no plano de ação de 2018 do Regulamento da UE sobre a proteção de dados terem agora sido implementadas, a saber, i) o desenvolvimento de um registo central das operações de tratamento e a respetiva publicação no sítio Web do Provedor de Justiça; ii) a criação de um modelo para as avaliações de impacto sobre a proteção de dados (AIPD); iii) a adoção pelo Provedor de Justiça de uma decisão sobre as regras internas para a limitação de determinados direitos dos titulares dos dados no âmbito do tratamento dos dados pessoais, que foi publicada no *Jornal Oficial da União Europeia*;

([1]) 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).

48. Observa que a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD) levou a cabo uma investigação sobre o tratamento de dados pessoais pelo gabinete do Provedor de Justiça em 2019 e posteriormente enviou as suas recomendações ao Provedor de Justiça em novembro de 2020; está ciente de que o Provedor de Justiça aceitou todas as recomendações na sua integralidade e de que a AEPD encerrou o processo; solicita ao Provedor de Justiça que informe a autoridade de quitação sobre a conclusão do processo no seu relatório anual; está igualmente ciente de que a AEPD solicitou ao Provedor de Justiça e a outras instituições da União que fornecessem informações sobre as transferências de dados para países terceiros e organizações internacionais e solicita ao Provedor de Justiça que siga as recomendações da AEPD a este respeito;

49. Congratula-se com o facto de o Provedor de Justiça utilizar software livre e de fonte aberta para a comunicação externa e interna e de promover a utilização deste software; acolhe com satisfação o facto de o Provedor de Justiça reconhecer o valor acrescentado do software de fonte aberta para aumentar a transparência e de lhe atribuir prioridade aquando do desenvolvimento de novos projetos informáticos;

Edifícios e segurança

50. Conhece os desafios enfrentados pelo Provedor de Justiça no que diz respeito à mudança do gabinete de Bruxelas durante a pandemia de COVID-19; toma nota da prospeção de mercado e do subsequente processo de concurso que permitiu ao Parlamento identificar um edifício adequado para a mudança das instalações do Provedor de Justiça em Bruxelas, devido à expansão da AEPD;

51. Toma nota da decisão de financiar parte do projeto de mudança do Provedor de Justiça, bem como de cobrir os custos do novo mobiliário, utilizando as poupanças resultantes da pandemia de COVID-19 e as geradas pela revisão do organigrama e da política de recrutamento do Provedor de Justiça; toma nota do pedido de transferência orçamental apresentado à autoridade orçamental em setembro de 2020;

52. Salienta que, nos novos espaços de trabalho, foi dada prioridade a espaços de reunião flexíveis e colaborativos, pelo que existem muito poucos gabinetes individuais; tem conhecimento de que os representantes do pessoal foram consultados sobre as disposições relativas ao espaço de trabalho; solicita ao Provedor de Justiça que avalie a adequação das novas instalações no que se refere à realização de trabalho confidencial e à satisfação dos membros do pessoal após um período de ensaio adequado;

53. Observa que as novas instalações do Provedor de Justiça não terão lugares de estacionamento no local, mas que estão a ser ponderadas medidas para facultar instalações de estacionamento para bicicletas; congratula-se com a facilitação de opções de mobilidade sustentável para os membros do pessoal;

Ambiente e sustentabilidade

54. Incentiva o Provedor de Justiça a prosseguir os esforços para reduzir a sua pegada ambiental, promovendo a digitalização, reduzindo a utilização de papel e, sempre que possível e adequado, utilizando sistemas de videoconferência em vez de deslocações em serviço;

55. Toma nota da redução da utilização de papel nos últimos anos, ilustrada pelo facto de a encomenda de papel em 2020 ter representado 55 % das necessidades de 2017; observa, além disso, que as publicações do Provedor de Justiça são agora, na sua maioria, distribuídas por via eletrónica; recomenda a criação de uma estratégia concreta de «zero papel»;

56. Solicita ao Provedor de Justiça que integre nas suas decisões de gestão considerações adequadas em prol de uma estratégia de desenvolvimento sustentável e inclua esta estratégia na realização dos seus inquéritos;

Comunicação e multilinguismo

57. Congratula-se com a utilização de artigos informativos em linha para explicar os inquéritos temáticos e a secção do sítio Web do Provedor de Justiça dedicada ao acesso do público aos documentos;

58. Sublinha a importância de sensibilizar os cidadãos da União para a possibilidade de recorrer ao Provedor de Justiça em caso de eventual má administração por parte das instituições da União; toma nota, a este respeito, dos esforços em curso do Provedor de Justiça para aumentar a sua visibilidade através da combinação de instrumentos de comunicação tradicionais com uma utilização mais alargada das plataformas de redes sociais;

59. Toma nota do interesse do Provedor de Justiça em participar, juntamente com algumas instituições da União, num projeto-piloto público sobre plataformas de redes sociais alternativas, com o objetivo de atenuar os riscos para a privacidade associados aos principais canais das redes sociais;

60. Toma nota da conferência organizada para celebrar o 25.º aniversário do Provedor de Justiça e com as atividades conexas para melhorar o conhecimento da instituição e a sensibilização para o seu papel e potencial impacto na vida dos cidadãos da União;

61. Considera que a comunicação interna, o boletim informativo «EOExpress» acessível através da Intranet do Provedor de Justiça, é positiva, tendo em conta, em particular, a necessidade de aumentar a divulgação de informações aos membros do pessoal durante o período de confinamento da COVID-19;

Cooperação interinstitucional

62. Sublinha a importância da manutenção pelo Provedor de Justiça de um elevado nível de intercâmbio e cooperação com a Rede Europeia de Provedores de Justiça (ENO); incentiva o Provedor de Justiça a manter um papel consultivo para os queixosos e para os membros da ENO, utilizando também os instrumentos de cooperação a distância implantados com êxito em 2020; sugere a exploração de novas formas de desenvolver atividades de ligação em rede em diferentes domínios, a partilha de boas práticas e o desenvolvimento de soluções comuns;

63. Destaca os vários acordos interinstitucionais assinados em 2020 com os serviços da Comissão (Direção-Geral do Orçamento, Direção-Geral dos Recursos Humanos, Serviço de Pagamentos e Secretariado-Geral), a fim de ter acesso às ferramentas institucionais pertinentes (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) e as negociações com o Parlamento relativas a um acordo administrativo sobre a gestão de crises e a continuidade das atividades (também no seguimento da recomendação do auditor interno); congratula-se com a utilização de contratos-quadro interinstitucionais no domínio das TI; solicita ao Provedor de Justiça que continue a desenvolver sinergias e recursos com outras instituições e outros organismos da União;

64. Está ciente do compromisso do Provedor de Justiça de informar sobre o modo como as instituições dão cumprimento às suas recomendações, nomeadamente através do seu relatório anual intitulado «Putting it Right»; acolhe com agrado a disponibilidade do Provedor de Justiça para partilhar proativamente os seus processos com as comissões do Parlamento; considera que esta diligência é útil e, por conseguinte, solicita ao Provedor de Justiça que continue a partilhar as suas recomendações em investigações estratégicas diretamente com as comissões parlamentares competentes;

Pandemia de COVID-19

65. Observa que, das 2 148 novas queixas tratadas em 2020, 170 estavam relacionadas com a COVID-19, mas apenas 34 se inseriam no âmbito de competências do Provedor de Justiça; congratula-se com as recomendações do Provedor de Justiça à Comissão e ao Conselho sobre a forma de manter elevados padrões de transparência e responsabilização nas decisões durante a pandemia de COVID-19; felicita o Provedor de Justiça pela série de inquéritos e iniciativas levadas a cabo no tocante à resposta à COVID-19 nas instituições e agências da União em 2020, que ajudaram a administração da União a manter os mais elevados padrões de boa administração, mesmo num período difícil, contribuindo, assim, para reforçar a confiança dos cidadãos na União;

66. Observa com satisfação que o Provedor de Justiça aumentou a eficiência do tratamento dos inquéritos, tirando o máximo partido das ações de digitalização e dos novos métodos de trabalho, em particular o teletrabalho, fomentados pela pandemia de COVID-19; reconhece, no entanto, que alguns aspetos do seu trabalho continuarão a exigir deslocações, nomeadamente para compreender o contexto do inquérito e facilitar o pensamento coletivo; incentiva o Provedor de Justiça a realizar uma reflexão abrangente sobre a digitalização no que diz respeito ao futuro da instituição;

67. Incentiva o Provedor de Justiça a integrar plenamente na sua estratégia de gestão interna os ensinamentos retirados da pandemia de COVID-19 no tocante aos planos de continuidade das atividades e de gestão de crises, à capacidade de resposta informática e resiliência da organização, ao dever de diligência para com o seu pessoal, à eficácia da comunicação interna e à flexibilidade dos processos de trabalho.