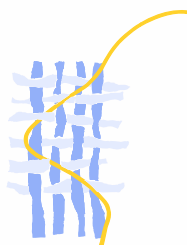


# Código Europeu de Boa Conduta Administrativa



O Provedor de Justiça Europeu





# **Código Europeu de Boa Conduta Administrativa**

**O Provedor de Justiça Europeu**



© Comunidades Europeias, 2005

Todos os direitos reservados.

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

Luxemburgo: Serviço das Publicações Oficiais das Comunidades Europeias, 2005

ISBN 92-95022-28-9

*Impresso na Bélgica*

IMPRESSO EM PAPEL BRANQUEADO SEM CLORO

## Índice de Conteúdos

<b>Prefácio do Provedor de Justiça Europeu</b>	<b>4</b>
<b>Introdução</b>	<b>6</b>
<b>Código Europeu de Boa Conduta Administrativa</b>	<b>10</b>

# Prefácio do Provedor de Justiça Europeu

*Caro leitor,*

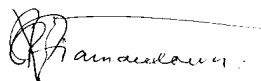
*Desde a minha tomada de posse como Provedor de Justiça Europeu a 1 de Abril de 2003, tenho-me esforçado por promover a boa administração no seio das instituições e órgãos da União Europeia. Esta tarefa comporta duas dimensões distintas: por um lado, o Provedor de Justiça actua como um mecanismo de controlo externo, investigando queixas sobre má administração e recomendando acções correctivas nos casos em que for necessário; por outro lado, o Provedor funciona como um recurso das próprias instituições, ajudando-as a melhorar o seu desempenho, ao dirigir a sua atenção para determinadas áreas. O objectivo último em ambas instâncias será o de conseguir melhorar os serviços prestados aos cidadãos europeus.*

*O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa é uma ferramenta vital que o Provedor de Justiça tem à sua disposição para prosseguir o seu objectivo e usa-a para examinar se está perante um caso de má administração, apoiando-se nas suas normas para essa função de controle. O Código serve igualmente de guia e é um recurso útil aos funcionários públicos europeus, encorajando um padrão mais exigente para a Administração.*

*Os cidadãos europeus merecem-no. O direito a uma boa administração por parte das instituições e órgãos da União Europeia é um direito fundamental que lhes assiste e é actualmente salvaguardado pelo artigo 41 da Carta Europeia dos Direitos Fundamentais. O Código esclarece o que na prática esse direito significa e, concretamente, o que se pode esperar duma Administração Europeia. Com a Carta a integrar a Parte II do Tratado que estabelece a Constituição Europeia, podemos com certeza prever que a importância deste direito irá aumentar consideravelmente nos próximos anos.*

*Cidadãos e entidades oficiais têm demonstrado muito interesse no Código desde a sua adopção pelo Parlamento Europeu em Setembro de 2001. O seu impacto não se limitou às instituições e órgãos da União e alegro-me por ver que o Código tem sido bem acolhido por vários Estados Membros e países candidatos à entrada na União. Como Provedor de Justiça Europeu, sinto que é meu dever continuar a criar uma consciência generalizada acerca dos direitos e obrigações aí contidos. É por essa razão que escolhemos publicar uma nova versão em todas as línguas oficiais da União Europeia, assim como nas línguas dos países candidatos.*

*Espero que o Código continue a ser uma ferramenta útil para a Administração Pública e uma referência para todos os cidadãos da Europa.*



P. Nikiforos Diamandouros  
Estrasburgo, 5 de Janeiro de 2005.

# Introdução

Em 6 de Setembro de 2001, o Parlamento Europeu aprovou uma resolução sobre um Código de Boa Conduta Administrativa que as instituições e os órgãos da União Europeia, assim como as suas administrações e respectivos funcionários, deverão respeitar nas suas relações com o público.

A ideia de um Código foi inicialmente proposta pelo Deputado Roy PERRY em 1998. O Provedor de Justiça Europeu elaborou o texto na sequência de um inquérito de iniciativa própria e apresentou-o ao Parlamento Europeu sob a forma de relatório especial. A resolução do Parlamento relativa ao Código baseia-se na proposta do Provedor de Justiça, com algumas modificações introduzidas por Roy PERRY na qualidade de relator da Comissão de Petições do Parlamento Europeu.

## **Natureza do Código**

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia foi proclamada na Cimeira de Nice em Dezembro de 2000 e passou a integrar a Parte II do Tratado que estabelece a Constituição para a Europa.



A Carta prevê como direitos fundamentais dos cidadãos da União o direito a uma boa administração (art.41) e o direito de apresentar petições ao Provedor de Justiça da União, respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições ou órgãos comunitários (art.43).

Este Código tem como intenção explicar com mais detalhe o que o direito a uma boa administração previsto na Carta significa na prática.

## Direito a uma boa administração

*(artigo 41 da Carta dos Direitos Fundamentais<sup>1</sup>)*

- 1** Todas as pessoas têm direito a que os seus assuntos sejam tratados pelas instituições e órgãos da União Europeia de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável.
- 2** Esse direito compreende, nomeadamente:
  - o direito de qualquer pessoa a ser ouvida antes de a seu respeito ser tomada qualquer medida individual que a afecte desfavoravelmente;
  - o direito de qualquer pessoa ter acesso aos processos que se lhe refiram, no respeito dos legítimos interesses da confidencialidade e do segredo profissional e comercial;
  - a obrigação, por parte da administração, de fundamentar as suas decisões.
- 3** Todas as pessoas têm o direito à reparação, por parte das instituições ou pelos seus agentes no exercício das respectivas funções, de acordo com os princípios gerais comuns às legislações dos Estados-Membros.
- 4** Todas as pessoas têm a possibilidade de se dirigir às instituições da União numa das línguas oficiais dos Tratados, devendo obter uma resposta na mesma língua.

<sup>(1)</sup> Artigo 41 da Carta corresponde ao Artigo II-101 da Constituição.

---

O Provedor de Justiça Europeu investiga eventuais casos de má administração na actuação das instituições e dos órgãos da União, em conformidade com o artigo 195 do Tratado CEE e o Estatuto do Provedor de Justiça<sup>2</sup>. A definição de má administração dada pelo Provedor de Justiça no seu relatório anual de 1997 é a seguinte:

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

Esta definição foi aprovada pelo Parlamento Europeu.

## Provedor de Justiça

*(artigo 43 da Carta dos Direitos Fundamentais<sup>3</sup>)*

Qualquer cidadão da União, bem como qualquer pessoa singular ou colectiva com residência ou sede social num Estado-Membro, tem o direito de apresentar petições ao Provedor de Justiça da União, respeitantes a casos de má administração na actuação das instituições ou órgãos comunitários, com excepção do Tribunal de Justiça e do Tribunal de Primeira Instância no exercício das respectivas funções jurisdicionais.

Paralelamente à aprovação do Código o Parlamento Europeu aprovou igualmente uma resolução em que exortava o Provedor de Justiça a aplicar o mesmo quando examina se existem situações de má administração, a fim de dar execução ao direito dos cidadãos a uma boa administração consagrado no artigo 41 da Carta. Consequentemente, o Provedor de Justiça Europeu, sempre que examina casos de alegada má administração, toma sempre em conta as regras e princípios contidos no Código.

---

(<sup>2</sup>) Decisão do Parlamento Europeu relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 113/1 de 4 de Maio de 1994.

(<sup>3</sup>) Artigo 43 da Carta corresponde ao artigo II-103 da Constituição.

## Um Direito Administrativo Europeu

No seguimento da aprovação do Código, o Parlamento Europeu convidou a Comissão a submeter uma proposta de um regulamento contendo o seu texto. A ideia seria que esse regulamento pudesse dar ênfase à natureza vinculativa das regras e princípios aí contidos e ser aplicável em uniformidade a todas as instituições e órgãos, promovendo deste modo a transparência e consistência.

Ora este objectivo poderia agora ser cumprido com base numa proposta da Comissão para uma lei sobre a boa administração. O artigo III-398 da Constituição poderia servir de base legal para tal lei. No disposto deste artigo pode ler-se:

*«No desempenho das suas atribuições, as instituições, órgãos e organismos da União, apoiam-se numa administração aberta, eficaz e independente.»*

*No respeito do Estatuto e Regime adoptados como fundamento no artigo III-427, a lei europeia estabelece as disposições para o efeito.»*

O Provedor de Justiça Europeu irá continuar a dar prioridade à transformação do Código numa lei europeia. Isso ajudaria a eliminar a confusão gerada actualmente pela existência paralela dos diferentes códigos existentes na maior parte das instituições e órgãos da UE, e irá garantir a aplicação dos mesmos princípios básicos por parte das instituições na sua relação com os cidadãos e, por último, realçar a importância desses mesmos princípios junto de cidadãos e funcionários.

# Código Europeu de Boa Conduta Administrativa

O Código aprovado pelo Parlamento Europeu contém as seguintes disposições substantivas:

## **Artigo 1º**

### *Disposições gerais*

Nas suas relações com o público, as Instituições e respectivos funcionários devem observar os princípios estabelecidos no presente código de boa conduta administrativa, a seguir designado «o Código».

## **Artigo 2º**

### *Âmbito pessoal de aplicação*

- 1 O Código é aplicável a todos os funcionários e outros agentes abrangidos pelo Estatuto dos Funcionários e pelo Regime Aplicável aos Outros Agentes nas suas relações com o público. O termo funcionário será, a seguir, utilizado referindo-se quer aos funcionários, quer aos outros agentes.

2. As Instituições e respectivas administrações adoptam as medidas necessárias para garantir que as disposições previstas no presente Código são também aplicáveis a outras pessoas que nela trabalhem, tais como pessoas com um contrato de trabalho de direito privado, peritos destacados pelas administrações públicas nacionais e estagiários.
3. O público refere-se a pessoas singulares ou colectivas, quer tenham ou não a sua residência ou sede estatutária num Estado-Membro.
4. Para os efeitos do presente Código, entende-se por:
  - a) «Instituição», uma instituição ou organismo comunitário;
  - b) «Funcionário», um funcionário ou outro agente das Comunidades Europeias.

### **Artigo 3º**

#### ***Âmbito material de aplicação***

1. O presente Código contém os princípios gerais de boa conduta administrativa que se aplicam a todas as relações das instituições e suas administrações com o público, a menos que se rejam por disposições específicas.
2. Os princípios estabelecidos no presente Código não são aplicáveis às relações entre a Instituição e os seus funcionários. Tais relações regem-se pelo Estatuto dos Funcionários.

### **Artigo 4º**

#### ***Legalidade***

O funcionário actua de acordo com a lei e aplica as normas e procedimentos estabelecidos na legislação comunitária. O funcionário deve, nomeadamente, velar por que as decisões que afectem os direitos ou interesses de pessoas singulares tenham um fundamento legal e que o seu conteúdo seja conforme com a lei.

---

## Artigo 5º

### *Ausência de discriminação*

1. No tratamento de pedidos do público e na tomada de decisões, o funcionário deve garantir o respeito pelo princípio da igualdade de tratamento. Os membros do público que se encontrem na mesma situação são tratados de forma idêntica.
2. Se se verificar qualquer diferença no tratamento, o funcionário deve garantir que a mesma é justificada pelos dados objectivos e relevantes do caso em questão.
3. O funcionário deve, nomeadamente, evitar qualquer discriminação injustificada entre membros do público, com base na nacionalidade, no sexo, na raça, na cor, na origem étnica ou social, nas características genéticas, na língua, na religião ou crença, nas opiniões políticas ou qualquer outra opinião, na pertença a uma minoria nacional, na propriedade, no nascimento, numa deficiência, na idade ou orientação sexual.

## Artigo 6º

### *Proporcionalidade*

1. Quando tomar decisões, o funcionário deve garantir que as medidas adoptadas são proporcionais ao objectivo em vista. O funcionário deve, nomeadamente, evitar restrições aos direitos dos cidadãos ou impor-lhes encargos, sempre que não existir uma proporção razoável entre tais encargos ou restrições e a finalidade da acção em vista.
2. Quando tomar decisões, o funcionário respeita o equilíbrio equitativo entre o interesse privado e o interesse público em geral.

## Artigo 7º

### *Ausência de abuso de poder*

As competências são exercidas unicamente para os fins com que foram conferidas pelas disposições pertinentes. O funcionário deve, nomeadamente, abster-se de utilizar essas competências para fins que não tenham um fundamento legal ou que não sejam motivados pelo interesse público.

## Artigo 8º

### *Imparcialidade e independência*

1. O funcionário deve ser imparcial e independente. O funcionário deve abster-se de qualquer acção arbitrária que prejudique membros do público, bem como de qualquer tratamento preferencial, quaisquer que sejam os motivos.
2. A conduta do funcionário não deve ser pautada por interesses pessoais, familiares ou nacionais ou por pressões políticas. O funcionário não deve participar numa decisão na qual ele ou um dos membros da sua família tenha interesses financeiros.

## Artigo 9º

### *Objectividade*

Quando tomar decisões, o funcionário deve ter em consideração os factores pertinentes e atribuir a cada um deles o peso devido para os fins da decisão, excluindo da apreciação qualquer elemento irrelevante.

## Artigo 10º

### *Expectativas legítimas, coerência e consultoria*

1. O funcionário deve ser coerente com o seu comportamento administrativo, bem como com a acção administrativa da Instituição. O funcionário deve seguir as práticas administrativas usuais da Instituição, a não ser que existam motivos legítimos para se afastar de tais práticas num caso específico. Esses motivos devem ser consignados por escrito.
2. Se necessário, o funcionário aconselha o público sobre o modo como deve ser tratada uma questão que recai na sua esfera de competências e sobre o procedimento a seguir durante essa tramitação.
3. O funcionário deve respeitar as expectativas legítimas e razoáveis que os membros do público possam ter, com base em actuações anteriores da Instituição.

---

## Artigo 11º

### *Equidade*

O funcionário deve actuar de forma imparcial, equitativa e razoável.

## Artigo 12º

### *Cortesia*

1. O funcionário deve ser consciencioso, correcto, cortês e acessível nas suas relações com o público. Nas respostas a cartas, chamadas telefónicas e *e-mails*, o funcionário deve tentar responder da forma mais completa e exacta possível às perguntas que lhe sejam feitas.
2. Se o funcionário não for responsável pelo assunto em questão, dirigirá o cidadão para o funcionário adequado.
3. Se ocorrer um erro que prejudique os direitos ou interesses de um membro do público, o funcionário deve pedir desculpa por esse facto e procurar corrigir as consequências negativas do seu erro de forma expedita e informa o interessado sobre as vias de recurso possíveis, em conformidade com o artigo 19º do presente Código.

## Artigo 13º

### *Resposta a cartas na língua do cidadão*

O funcionário deve garantir que qualquer cidadão da União ou qualquer membro do público que escreva à Instituição numa das línguas do Tratado receba uma resposta na mesma língua. O mesmo se aplica, na medida do possível, a todas as pessoas colectivas, como as associações (ONG) e empresas.

## Artigo 14º

### *Aviso de recepção e indicação do funcionário competente*

1. Deve acusar-se a recepção de qualquer carta ou queixa endereçada à Instituição no prazo de duas semanas, excepto se uma resposta quanto à matéria de fundo puder ser enviada naquele prazo.
2. Na resposta ou no aviso de recepção deve indicar-se o nome e o número de telefone do funcionário que está a tratar do assunto, bem como o serviço ao qual pertence.



3. Não é necessário acusar a recepção ou dar qualquer resposta no caso de cartas ou queixas que se tornem abusivas em virtude do seu excessivo número ou do seu carácter repetitivo ou despropositado.

### **Artigo 15º**

#### ***Obrigação de transmitir ao serviço competente da Instituição***

1. Se uma carta ou queixa endereçada à Instituição for enviada ou transmitida a uma Direcção-Geral, Direcção ou Unidade que não tenha competência para lhe dar seguimento, os serviços respectivos garantirão que o *dossier* será transmitido sem demora ao serviço competente da Instituição.
2. O funcionário chamará a atenção do cidadão ou associação de cidadãos para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.
3. O serviço que inicialmente recebeu a carta ou queixa notificará o seu autor da respectiva transmissão e indicará o nome e número de telefone do funcionário ao qual o *dossier* foi entregue.

### **Artigo 16º**

#### ***Direito a ser ouvido e a prestar declarações***

1. Nos casos em que estejam envolvidos os direitos ou interesses de pessoas singulares, o funcionário deve garantir que, em cada fase do processo de tomada de decisões, os direitos de defesa serão respeitados.
2. Qualquer membro do público tem direito, nos casos em que uma decisão que afecte os seus direitos ou interesses tiver que ser tomada, a apresentar comentários por escrito e, quando necessário, a apresentar observações oralmente antes de a decisão ser adoptada.

---

## Artigo 17º

### *Prazo razoável para a adopção de decisões*

1. O funcionário deve garantir que uma decisão sobre cada um dos pedidos ou queixas endereçados à Instituição será tomada num prazo razoável, sem demoras, e em qualquer dos casos não superior a dois meses após a data da recepção. A mesma norma será aplicável às cartas de resposta enviadas por membros do público e às respostas às notas administrativas que o funcionário tenha enviado aos seus superiores solicitando instruções relativas às decisões a tomar.
2. Se qualquer pedido ou queixa endereçado à Instituição não puder, em virtude da sua complexidade ou das questões que levanta, ser objecto de decisão no prazo supramencionado, o funcionário deve disso informar o autor o mais cedo possível. Nesse caso, deve ser comunicada ao autor uma decisão definitiva com a maior brevidade.

## Artigo 18º

### *Dever de indicar os motivos das decisões*

1. Qualquer decisão da Instituição que possa prejudicar os direitos ou interesses de uma pessoa singular deve referir os motivos em que se baseia, indicando claramente os factos pertinentes e a base jurídica da decisão.
2. O funcionário deve evitar tomar decisões que se baseiem em motivos sumários ou vagos ou que não contenham um argumento pessoal.
3. Se não for possível, devido ao elevado número de pessoas a que decisões idênticas dizem respeito, comunicar em pormenor os motivos da decisão e sejam, como tal, dadas respostas-padrão, o funcionário deve garantir que subsequentemente fornecerá ao cidadão que expressamente o solicite um argumento pessoal.

## Artigo 19º

### *Indicação das possibilidades de recurso*

1. Uma decisão da Instituição que prejudique os direitos ou interesses de uma pessoa singular deve indicar as possibilidades de recurso que podem ser utilizadas para impugnar a decisão. Deve, nomeadamente, indicar a natureza dos meios de recurso, os organismos junto dos quais se pode recorrer e os prazos para a execução do recurso.
2. As decisões devem, nomeadamente, fazer referência à possibilidade de recorrer judicialmente e apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu nos termos do disposto, respectivamente, nos artigos 230º e 195º do Tratado que institui a Comunidade Europeia.

## Artigo 20º

### *Notificação da decisão*

1. O funcionário deve garantir que as decisões que afectem direitos ou interesses privados sejam notificadas por escrito, logo que tomadas, à pessoa ou pessoas interessadas.
2. O funcionário deve abster-se de comunicar a decisão a outras fontes até a pessoa ou pessoas interessadas estarem informadas.

## Artigo 21º

### *Protecção de dados*

1. O funcionário que trabalha com dados pessoais relativos a um cidadão deve respeitar a privacidade e a integridade da pessoa, em conformidade com o disposto no Regulamento (CE) nº 45/2001 relativo à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados<sup>1</sup>.
2. O funcionário deve, nomeadamente, evitar o tratamento de dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

---

<sup>(1)</sup> JO L 8/1 de 12 de Janeiro de 2001.

---

## Artigo 22º

### *Pedidos de informação*

1. O funcionário deve, quando for responsável pelo assunto em questão, fornecer aos membros do público a informação que estes solicitarem. Se for caso disso, o funcionário presta conselhos sobre a forma de iniciar um processo administrativo no seu domínio de competências. O funcionário deve providenciar para que a informação comunicada seja clara e compreensível.
2. Se o tratamento de um pedido de informação verbal for demasiado complicado ou extenso, o funcionário deve aconselhar a pessoa em questão a formular o seu pedido por escrito.
3. Se, em virtude da sua confidencialidade, um funcionário não puder divulgar a informação solicitada, deve, nos termos do artigo 18º do presente Código, indicar à pessoa em questão as razões pelas quais não pode transmitir-lhe a informação.
4. Para os pedidos de informação sobre assuntos que não sejam da sua competência, o funcionário deve encaminhar o requerente para a pessoa responsável e indicar-lhe o seu nome e número de telefone. Para os pedidos de informação relativos a outra instituição ou organismo comunitário, o funcionário deve encaminhar o requerente para tal instituição ou organismo.
5. Sempre que adequado, o funcionário deve, consoante o objecto do pedido de informação, encaminhar o requerente para o serviço ou instituição responsável pelo fornecimento de informações ao público.

## Artigo 23º

### *Pedidos de acesso do público a documentos*

1. O funcionário trata os pedidos de acesso aos documentos em conformidade com as regras adoptadas pela Instituição e com os princípios e limites gerais enunciados no Regulamento (CE) nº 1049/2001<sup>2</sup>.
2. Se o funcionário não puder dar cumprimento a um pedido verbal de acesso a documentos, o cidadão será aconselhado a formular o pedido por escrito.

---

(<sup>2</sup>) JO L 145/43 de 31 de Maio de 2001.

## **Artigo 24º**

### ***Conservação de registos adequados***

Os departamentos da Instituição devem manter registos adequados da correspondência entrada e saída, dos documentos que recebem e das medidas que tomaram.

## **Artigo 25º**

### ***Publicidade do Código***

1. A Instituição adopta medidas eficazes para informar o público sobre os direitos que lhe são conferidos pelo presente Código. Se possível, a Instituição coloca o texto à disposição em suporte electrónico na página inicial do seu sítio Internet.
2. Em nome de todas as instituições, a Comissão publica e distribui o Código aos cidadãos sob a forma de uma brochura.

## **Artigo 26º**

### ***Direito de apresentar queixas ao Provedor de Justiça Europeu***

Qualquer falta de uma Instituição ou de um funcionário na observância dos princípios estabelecidos no presente Código pode ser objecto de queixa ao Provedor de Justiça Europeu, nos termos do artigo 195º do Tratado que institui a Comunidade Europeia e do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu<sup>3</sup>.

## **Artigo 27º**

### ***Revisão***

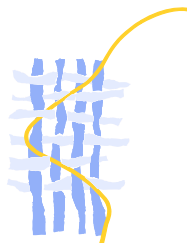
Após dois anos de aplicação do presente Código, cada instituição examinará a forma como o aplicou e informará o Provedor de Justiça Europeu sobre as conclusões desse exame.

---

(<sup>3</sup>) Decisão do Parlamento Europeu relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 113/1 de 4 de Maio de 1994.







O Provedor de Justiça Europeu  
1, avenue du Président Robert Schuman  
BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

Tel.: (33) 388 17 23 13

Fax : (33) 388 17 90 62

Correio electrónico: [euro-ombudsman@europarl.eu.int](mailto:euro-ombudsman@europarl.eu.int)

Internet: <http://www.euro-ombudsman.eu.int>

