



Provedor de Justiça Europeu

# O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa

---

PT





**Declaração de missão** O Provedor de Justiça Europeu procura encontrar soluções justas para as queixas contra as instituições da União Europeia, incentiva a transparência e promove uma cultura de serviço administrativa. O seu objectivo é desenvolver a confiança através do diálogo entre os cidadãos e a União Europeia e promover os mais elevados padrões de conduta nas instituições da União.

## Índice de Conteúdos

---

**2** Prefácio

---

**4** Introdução

---

**12** O Código Europeu de  
Boa Conduta Administrativa

---



# Prefácio

---

Caro leitor,

Quando *O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* foi aprovado pelo Parlamento Europeu em setembro de 2001, poucos poderiam ter imaginado o impacto que ele iria exercer não só nas instituições da União Europeia e nos cidadãos que estas servem, mas também nas administrações nacionais e regionais em toda a Europa e além-fronteiras.

Desde a minha tomada de posse como Provedor de Justiça Europeu, em abril de 2003, tenho constatado uma mudança progressiva do enfoque das instituições da União Europeia e dos seus funcionários, os quais passaram a colocar o cidadão bem no centro das suas atividades. Isto reflete-se não apenas na reação cada vez mais positiva das instituições às minhas recomendações em casos individuais, mas também na sua disposição para identificar deficiências de forma proativa e encontrar formas de resolver problemas potenciais antes que estes ocorram. Considero que o meu papel proativo, que implica trabalhar em estreita parceria com as instituições da União Europeia para as ajudar a melhorar o seu desempenho, é tão importante quanto o meu papel reativo, que consiste em tratar das queixas que me são apresentadas.

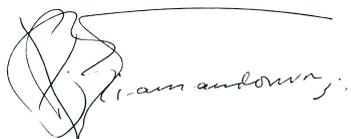
Não é tarefa fácil a incorporação de uma cultura de serviço num ambiente de trabalho tão diversificado como o das instituições da União Europeia. O funcionalismo público da União é constituído por pessoas provenientes de meios e culturas muito diferentes, cujas conceções do papel e do objetivo da administração pública podem divergir largamente entre si. O desafio que se coloca a todas as instituições, incluindo a minha, consiste, pois, em conseguir transmitir a todo o pessoal, independentemente da sua antiguidade, categoria ou antecedentes, que uma cultura de serviço não se resume apenas ao cumprimento da lei. Exige um nível de autorreflexão por parte de todos os funcionários sobre a melhor maneira de aplicarem ativamente no dia a dia os princípios da boa administração, em vez de se limitarem a evitar a má administração.

As centenas de milhares de exemplares do Código que foram distribuídas por toda a Europa e descarregadas do meu sítio Web são testemunho de que o Código é mais do que um guia para funcionários da União Europeia. Passou a ser também um instrumento vital para os cidadãos que desejam informar-se acerca dos seus direitos. Uma percentagem significativa das queixas recebidas todos os anos pelos meus serviços cita diretamente o Código ao explicar qual a regra ou o princípio que o queixoso considera ter sido violado. O Código diz aos cidadãos o que significa na prática o direito a uma boa administração consagrado no artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e o que podem esperar concretamente da administração europeia.

O Código também tem incentivado a realização de esforços no sentido de melhorar a qualidade da administração em todo o território europeu e além-fronteiras. Da Valónia à Grécia e da Antiga República Jugoslava da Macedónia a Djibuti, os códigos de boa administração inspiram-se no Código Europeu, sendo o exemplo mais recente o Código da Boa Administração, aprovado pelo Provedor de Justiça da Sérvia em junho de 2010.

Em 2012, aprovei um conjunto de princípios de serviço público que servem de complemento ao Código Europeu. A introdução que se segue contém uma descrição pormenorizada desses princípios. Faço votos de que o Código continue a servir de fonte de inspiração e de que os princípios de serviço público também se revelem valiosos para todos os que se esforçam por construir e manter uma cultura administrativa de serviço, tanto na União Europeia como no resto do mundo.

Acima de tudo, desejo que o Código continue a constituir um recurso útil para todas as instituições da União Europeia e para os cidadãos que estas servem.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P. Nikiforos Diamandouros', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

P. Nikiforos Diamandouros  
Provedor de Justiça Europeu

# Introdução

---

Uma boa administração por parte das instituições, órgãos e organismos da União Europeia (as «instituições da UE») beneficia todos os cidadãos europeus e todos quantos residem na União Europeia. É particularmente importante para pessoas que mantêm contactos diretos com as instituições da UE.

Desde a sua aprovação pelo Parlamento Europeu em 2001, *O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* passou a ser um instrumento vital para pôr em prática o princípio da boa administração. Ajuda os cidadãos individuais a compreender e a fazer valer os seus direitos, e promove o interesse público numa administração europeia aberta, eficiente e independente.

O Código ajuda os cidadãos a saber que padrões administrativos têm direito a esperar da parte das instituições da União Europeia. Serve igualmente como um guia útil para os funcionários nas suas relações com o público. Tornando mais concreto o princípio da boa administração, o Código ajuda a promover os mais elevados padrões de administração.

Paralelamente à aprovação do Código, o Parlamento Europeu aprovou também uma resolução em que exortava o Provedor de Justiça Europeu a aplicá-lo quando examina se ocorreram situações de má administração. Assim sendo, o Provedor de Justiça faz referências adequadas ao Código durante os seus inquéritos, bem como no trabalho proativo que desenvolve a fim de promover uma boa administração.





---

O artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia confere competência ao Provedor de Justiça Europeu para proceder a inquéritos relativamente a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos e organismos da União, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais.

Todos os cidadãos da União têm direito a apresentar queixa ao Provedor de Justiça. Os residentes, empresas e associações podem igualmente apresentar queixas.

Este direito é um dos direitos de cidadania fundamentais da União, garantido pela Carta dos Direitos Fundamentais (artigo 43.º).

Não se exige que o queixoso tenha sido pessoalmente afetado pela má administração ou tenha qualquer interesse especial no caso.

O Provedor de Justiça procede também a inquéritos por sua própria iniciativa.

---

## O direito a uma boa administração

O Provedor de Justiça não tem poder para tomar decisões juridicamente vinculativas, nem *O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa* é um instrumento juridicamente vinculativo. No entanto, existe uma sobreposição entre elementos do Código e o direito fundamental a uma boa administração consagrado no artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia.

Desde a entrada em vigor do Tratado de Lisboa em dezembro de 2009, a Carta dos Direitos Fundamentais tem o mesmo valor jurídico que os Tratados. Daí resulta que neste momento todos têm legítimo direito a uma boa administração dos seus assuntos por parte das instituições da União Europeia.



## **Direito a uma boa administração (artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia)**

1. Todas as pessoas têm direito a que os seus assuntos sejam tratados pelas instituições, órgãos e organismos da União de forma imparcial, equitativa e num prazo razoável.

2. Este direito compreende, nomeadamente:

a. O direito de qualquer pessoa a ser ouvida antes de a seu respeito ser tomada qualquer medida individual que a afete desfavoravelmente;

b. O direito de qualquer pessoa a ter acesso aos processos que se lhe refiram, no respeito pelos legítimos interesses da confidencialidade e do segredo profissional e comercial;

c. A obrigação, por parte da administração, de fundamentar as suas decisões.

3. Todas as pessoas têm direito à reparação, por parte da União, dos danos causados pelas suas instituições ou pelos seus agentes no exercício das respetivas 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 dos Tratados, devendo obter uma resposta na mesma língua.



## Os princípios de serviço público

A plena e correta aplicação do Código, da Carta dos Direitos Fundamentais e do direito da União Europeia em geral depende da existência de uma cultura de serviço administrativa, na qual os funcionários compreendam e internalizem os princípios da boa administração.

As normas éticas constituem uma componente vital da cultura de serviço.

Em junho de 2012, na sequência de uma consulta pública, o Provedor de Justiça publicou uma síntese de alto nível das normas éticas por que se rege a administração pública da UE. Estas normas assumiram a forma de cinco princípios de serviço público que são definidos imediatamente abaixo.

## Princípios de serviço público que devem nortear os funcionários da UE

### 1. Compromisso para com a União Europeia e os seus cidadãos

Os funcionários públicos devem estar conscientes de que as instituições da União existem para servir os interesses da União e dos seus cidadãos, cumprindo os objetivos dos Tratados.

Devem elaborar recomendações e decisões com o objetivo exclusivo de servir estes interesses.

Os funcionários públicos devem exercer as suas funções da melhor forma possível e esforçar-se por observar sempre as mais elevadas normas profissionais.

Devem ter consciência da sua posição de confiança face ao público e dar um bom exemplo aos outros.

---

### 2. Integridade

Os funcionários públicos devem guiar-se por um sentido de probidade e comportar-se sempre de forma a passarem o escrutínio público mais rigoroso. Esta obrigação não se esgota no mero cumprimento da lei.

Os funcionários não devem vincular-se a qualquer obrigação financeira ou outra que possa influenciá-los no desempenho das suas funções, incluindo a receção de donativos. Devem declarar imediatamente todos os interesses privados relacionados com as suas funções.

Os funcionários devem tomar medidas para evitar ou prevenir conflitos de interesses. Devem tomar medidas imediatas no sentido de resolver qualquer conflito que possa surgir. Esta obrigação mantém-se após a cessação de funções.

### 3. Objetividade

Os funcionários devem ser imparciais, ter um espírito aberto, guiar-se pelos factos e estar disponíveis para ouvir diferentes pontos de vista. Devem estar dispostos a reconhecer e a corrigir erros.

Nos processos que envolvam avaliações comparativas, os funcionários devem basear as recomendações e decisões exclusivamente no mérito e em quaisquer outros fatores expressamente prescritos pela lei.

Os funcionários não devem discriminar ou permitir que o facto de gostarem ou não de uma determinada pessoa influencie a sua conduta profissional.



#### 4. Respeito pelos outros

Os funcionários devem atuar de forma respeitosa uns com os outros e para com os cidadãos. Devem ser educados, atenciosos, pontuais e cooperantes.

Devem esforçar-se genuinamente por compreender o que os outros estão a dizer e expressar-se de forma clara, utilizando uma linguagem simples.

---

#### 5. Transparência

Os funcionários devem estar dispostos a explicar as suas atividades e a indicar os motivos dos seus atos.

Também devem manter registos adequados e acolher favoravelmente o escrutínio público da sua conduta, incluindo a sua observância destes princípios de serviço público.

---



Ter estes princípios em mente pode ajudar os funcionários públicos a compreenderem e aplicarem as normas e os princípios corretamente e orientá-los no sentido da decisão correta numa situação em que devam exercer julgamento.

Deste modo, os princípios ajudam a elevar a qualidade da administração pública, reforçam o Estado de direito e reduzem as probabilidades de uma utilização arbitrária do poder discricionário.

Sempre que for relevante, o Provedor de Justiça faz referência aos princípios durante inquéritos relativos a possíveis casos de má administração na atuação das instituições, órgãos e organismos da União Europeia.

## O Código e os Estados-Membros

O Código, tal como o artigo 41.º da Carta e os princípios de serviço público, é diretamente aplicável apenas às instituições e aos funcionários da União Europeia.

Não obstante, o Código serviu de inspiração para determinados textos semelhantes adotados em Estados-Membros da União Europeia, Estados candidatos à adesão e países terceiros.

Para além disso, como se diz claramente nas explicações que acompanham a Carta dos Direitos Fundamentais, o direito a uma boa administração tem por base a jurisprudência do Tribunal de Justiça que consagrou a boa administração como princípio geral do direito da UE. Esses princípios gerais também vinculam os Estados-Membros quando estes agem no âmbito do direito da UE.

# O Código Europeu de Boa Conduta Administrativa



## O Código aprovado pelo Parlamento Europeu contém as seguintes disposições substantivas<sup>1</sup>:

### Artigo 1º Disposições gerais

Nas suas relações com o público, as Instituições e respetivos 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 respetivas administrações adotam as medidas necessárias para garantir que as

1. O texto que se segue foi atualizado de modo a incorporar as modificações introduzidas pelo Tratado de Lisboa à nomenclatura dos Tratados e à numeração dos respetivos artigos, bem como pela revisão de 2008 do Estatuto do Provedor. Alguns erros tipográficos e linguísticos foram igualmente corrigidos. O Provedor poderá ainda considerar lançar um processo de consulta para atualizar o Código.

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 termo «público» refere-se a pessoas singulares ou coletivas, 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, órgão ou organismo da União Europeia;
- b. «Funcionário», um funcionário ou outro agente da União Europeia.

### 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 atua de acordo com a lei e aplica as normas e procedimentos estabelecidos na legislação da UE. O funcionário deve, nomeadamente, velar por garantir que as decisões que afetem 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 objetivos 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 adotadas são proporcionais ao objetivo 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 ação 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 ação 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 Objetividade

Quando tomar decisões, o funcionário deve ter em consideração os fatores 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 ação 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. Quando tais motivos existam, estes devem ser consignados por escrito.

---

2. O funcionário deve respeitar as expectativas legítimas e razoáveis que os membros do público possam ter, com base em atuações anteriores da Instituição.

---

3. 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.

---

## Artigo 11º Equidade

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

---

## Artigo 12º Cortesia

1. O funcionário deve ser consciencioso, correto, 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 exata 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 coletivas, como as associações (ONG) e empresas.

---

## Artigo 14º

### Aviso de receção e indicação do funcionário competente

**1.** Deve acusar-se a receção de qualquer carta ou queixa endereçada à Instituição no prazo de duas semanas, exceto se uma resposta quanto à matéria de fundo puder ser enviada naquele prazo.

---

**2.** Na resposta ou no aviso de receção 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 receção 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   Instituição for enviada ou transmitida a uma Direção-Geral, Direção ou Unidade que não tenha competência para lhe dar seguimento, os serviços respetivos garantirão que o *dossier* será transmitido sem demora ao serviço competente da Instituição.

---

2. O serviço que inicialmente recebeu a carta ou queixa informará o seu autor da respetiva transmissão e indicará o nome e número de telefone do funcionário ao qual o *dossier* foi entregue.

---

3. O funcionário chamar  a atenção do cidadão ou associação de cidadãos para os erros ou omissões eventualmente existentes nos documentos, conferindo-lhes a possibilidade de os corrigir.

---

## 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 afete 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 adotada.

---

## Artigo 17º

### Prazo razoável para a adoção 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 receção. 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 objeto de decisão no prazo supramencionado, o funcionário deve informar o autor o mais cedo possível. Nesse caso, deve ser comunicada ao autor uma decisão definitiva com a maior brevidade possível.

---



*Tempestividade*

## 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 uma fundamentação individual.

---

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, enviadas respostas-tipo, o funcionário deve garantir que subsequentemente fornecerá ao cidadão que expressamente o solicite uma fundamentação individual.

---



## 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, respetivamente, nos artigos 263º e 228º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

---

## Artigo 20º

### Notificação da decisão

1. O funcionário deve garantir que as pessoas cujos direitos ou interesses são afetados pela decisão são informadas daquela decisão por escrito, logo que esta é tomada.

---

2. O funcionário deve abster-se de comunicar a decisão a outras fontes até a pessoa ou pessoas interessadas estarem informadas.

---

## Artigo 21º

### Proteção 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) n.º 45/2001 relativo à proteção 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>2</sup>.

---

2. O funcionário deve, nomeadamente, evitar o tratamento de dados pessoais para fins ilícitos ou transmitir esses dados a pessoas não autorizadas.

---

2. JO L 8 de 12 de janeiro de 2001, p. 1.

## 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 da UE, o funcionário deve encaminhar o requerente para tal instituição.

---

5. Sempre que adequado, o funcionário deve, consoante o objeto 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 adotadas pela Instituição e com os princípios e limites gerais enunciados no Regulamento (CE) nº 1049/2001<sup>3</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.

---

## 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 adota 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 eletrónico 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 queixa ao Provedor de Justiça Europeu

Qualquer falta de uma Instituição ou de um funcionário na observância dos princípios estabelecidos no presente Código pode ser objeto de queixa ao Provedor de Justiça Europeu, nos termos do artigo 228º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu<sup>4</sup>.

4. Decisão do Parlamento Europeu relativa ao estatuto e às condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu, JO L 113 de 4 de maio de 1994, p. 15, na redação dada pela Decisão do Parlamento Europeu de 18 de junho de 2008 2008/587/CE que altera a supramencionada Decisão, JO L 189 de 17 de julho de 2008, p. 25.



## 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.

---

© União Europeia, 2013

É permitida a reprodução para fins educacionais e não comerciais desde que a fonte seja mencionada.

A presente brochura encontra-se publicada na Internet, no seguinte endereço:

<http://www.ombudsman.europa.eu>

Design e composição: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Dinamarca, e EntenEller A/S, Valby, Dinamarca.

Ilustrações de Toril Bækmark.

Tipos de letra: FrutigerNext e Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-369-7 . doi:10.2869/74006 . QK-30-12-450-PT-C



Se necessitar de uma versão ampliada desta publicação, contacte o gabinete do Provedor de Justiça Europeu. Serão também envidados esforços no sentido de facultar uma versão áudio mediante pedido.



## **Provedor de Justiça Europeu**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
T. +33 (0)3 88 17 23 13  
F. +33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>

