



2024/3083

5.12.2024

DECISÃO (UE) 2024/3083 DA COMISSÃO

de 4 de dezembro de 2024

que cria o Código de Boa Conduta Administrativa para o Pessoal da Comissão Europeia nas suas relações com o público

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 249.º, n.º 1,

Considerando o seguinte:

- (1) O direito a uma boa administração está consagrado no artigo 41.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e é reconhecido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) como um princípio geral do direito da UE.
- (2) O artigo 298.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia estabelece que, «[n]o desempenho das suas atribuições, as instituições, órgãos e organismos da União apoiam-se numa administração europeia aberta, eficaz e independente».
- (3) As relações com o público constituem uma parte essencial da missão da Comissão de servir o interesse público. A Comissão está empenhada nos valores de serviço e nas mais elevadas normas deontológicas. O Código de Boa Conduta Administrativa para o Pessoal da Comissão Europeia nas suas relações com o público («Código de Boa Conduta Administrativa») põe em prática estes valores.
- (4) O Código de Boa Conduta Administrativa contribui para garantir que o pessoal da Comissão aplica diariamente os princípios da boa administração nas suas relações com o público. Estabelece os princípios que orientam a conduta administrativa do pessoal da Comissão, tais como a legalidade, a independência, a não discriminação e a igualdade de tratamento, a proporcionalidade, a coerência, a imparcialidade, a objetividade e o tratamento rápido dos pedidos de informação do público.
- (5) A Comissão adotou o Código de Boa Conduta Administrativa em 2000 como anexo ao seu regulamento interno ⁽¹⁾.
- (6) O Código de Boa Conduta Administrativa deve ser adotado como uma decisão autónoma da Comissão, a fim de lhe conferir maior visibilidade e facilitar as atualizações subsequentes.
- (7) O Regulamento Interno da Comissão ⁽²⁾ prevê doravante, nos artigos 46.º e 70.º, respetivamente, que o pessoal da Comissão atue em conformidade com as regras estabelecidas no Código de Boa Conduta Administrativa e que este Código deixe de figurar como anexo do Regulamento Interno.
- (8) O Código de Boa Conduta Administrativa deve ser atualizado de modo a refletir as alterações do direito da União e dos métodos de comunicação,

ADOTOU A PRESENTE DECISÃO:

Artigo 1.º

É adotado o Código de Boa Conduta Administrativa do Pessoal da Comissão Europeia nas suas relações com o público, que figura em anexo.

⁽¹⁾ Regulamento Interno da Comissão C(2000) 3614, de 29 de novembro de 2000 (JO L 308 de 8.12.2000, p. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/proc_rules/2000/3614/oj).

⁽²⁾ Decisão (UE) 2024/3080 da Comissão, de 4 de dezembro de 2024, que estabelece o Regulamento Interno da Comissão e revoga a Decisão C(2000) 3614 (JO L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Artigo 2.º

A presente decisão entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Feito em Bruxelas, em 4 de dezembro de 2024.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

**CÓDIGO DE BOA CONDUTA ADMINISTRATIVA PARA O PESSOAL DA COMISSÃO EUROPEIA NAS SUAS
RELAÇÕES COM O PÚBLICO****Serviço de qualidade**

A Comissão e o seu pessoal têm o dever de servir o interesse da União e, desta forma, o interesse dos cidadãos.

O público tem expectativas legítimas quanto à obtenção de um serviço de qualidade e de uma administração aberta, acessível e bem gerida.

Um serviço de qualidade implica, por parte da Comissão e do seu pessoal, cortesia, objetividade e imparcialidade.

Finalidade

Para poder cumprir as suas obrigações de boa conduta administrativa, especialmente nas suas relações com o público, a Comissão compromete-se a observar as normas de boa conduta administrativa enunciadas no presente Código e a orientar-se por elas no seu trabalho quotidiano.

Âmbito de aplicação

O presente Código é vinculativo para todo o pessoal abrangido pelo Estatuto dos Funcionários da União Europeia («Estatuto dos Funcionários») e pelo Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia («ROA») ⁽¹⁾ nas suas relações com o público. O pessoal empregado ao abrigo da legislação nacional, os peritos nacionais destacados, os estagiários, os prestadores de serviços e os cientista visitantes devem também orientar-se pelo presente código nas suas relações com o público.

As relações entre a Comissão e o seu pessoal são exclusivamente regidas pelo Estatuto dos Funcionários e o ROA.

1. Princípios gerais de boa administração

Nas suas relações com o público, a Comissão respeita os seguintes princípios gerais.

Legalidade

A Comissão atua em conformidade com o direito e aplica as regras e procedimentos previstos no direito da União.

Não discriminação e igualdade de tratamento

A Comissão respeita o princípio da não discriminação e garante, nomeadamente, a igualdade de tratamento dos cidadãos, independentemente da sua nacionalidade, sexo, origem racial ou étnica, religião ou crença, deficiência, idade ou orientação sexual. Assim, quaisquer diferenças de tratamento em casos análogos devem ser expressamente justificadas pela natureza específica do caso em apreço.

Proporcionalidade

A Comissão certifica-se de que as medidas adotadas são proporcionais ao objetivo que se pretende atingir.

A Comissão assegura, em especial, que a aplicação do presente Código nunca resulte na imposição de encargos administrativos ou orçamentais desproporcionados em relação aos benefícios esperados.

Coerência

A Comissão deve ser coerente na sua conduta administrativa e proceder em conformidade com as suas práticas habituais. Qualquer exceção a este princípio deve ser devidamente justificada.

⁽¹⁾ Regulamento n.º 31.º (CEE), n.º 11.º (CEEa) do Conselho, que fixa o Estatuto dos Funcionários e o Regime aplicável aos outros Agentes da Comunidade Económica Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica (JO 45 de 14.6.1962, p. 1385/62, ELI: [http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31\(1\)/2024-01-01](http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31(1)/2024-01-01)).

2. Diretrizes para uma boa conduta administrativa

Objetividade e imparcialidade

O pessoal deve agir de forma objetiva e imparcial em todas as circunstâncias, em prol do interesse da União e do bem comum. Os membros do pessoal devem agir com independência no âmbito das políticas estabelecidas pela Comissão e a sua conduta nunca deve ser determinada por interesses pessoais ou nacionais nem por pressões políticas.

Informações sobre procedimentos administrativos

Sempre que um cidadão solicitar informações sobre determinado procedimento administrativo da Comissão, o pessoal deve certificar-se de que lhe são facultadas todas as informações necessárias dentro do prazo fixado para o procedimento em questão.

3. Informações sobre os direitos dos interessados

Audição de todas as partes diretamente interessadas

Sempre que o direito da União previr que as partes interessadas devem ser ouvidas, o pessoal da Comissão toma as medidas necessárias para que lhes seja dada a oportunidade de expor os seus pontos de vista.

Dever de fundamentação das decisões

Qualquer decisão da Comissão deve indicar claramente as razões em que se fundamenta e ser comunicada às partes interessadas.

A fundamentação das decisões deve constituir a regra geral. No entanto, quando não for possível comunicar pormenorizadamente os motivos de uma decisão individual, por exemplo devido ao elevado número de pessoas afetadas por decisões semelhantes, podem ser dadas respostas-tipo. Essas respostas-tipo devem incluir as principais razões subjacentes à decisão tomada. Além disso, a parte interessada que o solicite expressamente deve receber uma fundamentação pormenorizada.

Obrigação de indicar as possibilidades de recurso

Sempre que o direito da União o preveja, as decisões notificadas devem indicar claramente que é possível interpor recurso e descrever a forma de o interpor (nome, endereço postal e endereço de correio eletrónico do serviço junto do qual o recurso tem de ser interposto e o prazo a respeitar).

Se for caso disso, as decisões devem referir a possibilidade de interpor recurso em conformidade com o artigo 263.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e/ou de apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu, em conformidade com o artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia.

4. Tratamento dos pedidos

A Comissão compromete-se a responder aos pedidos do público da forma mais adequada e com a brevidade possível.

Pedidos de documentos

O acesso aos documentos é regido por regras específicas⁽²⁾, que devem ser plenamente aplicadas no âmbito da presente secção.

Correspondência

Para efeitos do presente Código, entende-se por «correspondência» tanto as cartas como o correio eletrónico enviados à Comissão.

⁽²⁾ Incluindo o 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, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj>), bem como as normas de execução do Regulamento (CE) n.º 1049/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo ao acesso do público aos documentos do Parlamento Europeu, do Conselho e da Comissão, anexo ao Regulamento Interno da Comissão (OJ L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj>).

Em conformidade com o artigo 24.º e o artigo 20.º, n.º 2, alínea d), do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, a Comissão responde à correspondência na língua original da correspondência, desde que esta tenha sido redigida numa das línguas referidas no artigo 55.º, n.º 1, do Tratado da União Europeia.

Salvo indicação em contrário nas disposições específicas aplicáveis no domínio em causa, a resposta à correspondência dirigida à Comissão deve ser enviada no prazo de 15 dias úteis a contar da data da sua receção pelo serviço responsável pelo assunto. A resposta deve identificar o serviço responsável e indicar como pode ser contactado (nome, endereço postal e endereço de correio eletrónico).

Se a resposta não puder ser enviada no referido prazo de 15 dias úteis, e sempre que a sua redação exigir um trabalho adicional como, por exemplo, uma consulta interserviços ou uma tradução, o funcionário ou o serviço responsável deve enviar uma resposta provisória com a indicação do prazo em que o destinatário pode esperar obter uma resposta, tendo em conta esse trabalho adicional, bem como a urgência e a complexidade do assunto.

Se a resposta tiver de ser elaborada por outro serviço que não aquele ao qual foi dirigida a correspondência inicial, o autor do pedido deve ser informado do nome, endereço postal e endereço de correio eletrónico do serviço ao qual a carta tiver sido transmitida.

As disposições acima referidas não são aplicáveis à correspondência considerada abusiva por apresentar, nomeadamente, um carácter repetitivo, ofensivo e/ou sem objeto. Nesse caso, a Comissão reserva-se o direito de cessar qualquer troca de correspondência.

Comunicações telefónicas

O membro do pessoal que atender o telefone deve identificar-se ou identificar o respetivo serviço e responder às chamadas telefónicas o mais rapidamente possível.

O membro do pessoal que atender os pedidos de informação deve facultar informações sobre assuntos que são da sua competência direta e remeter o seu interlocutor para a fonte de informação mais adequada se o assunto extravasar a sua competência direta. Se necessário, deve remeter o interlocutor para o seu superior hierárquico ou consultar este último antes de facultar as informações em causa.

Se o pedido disser respeito a assuntos da sua competência direta, o membro do pessoal em questão deve identificar o seu interlocutor e verificar, antes de facultar a informação solicitada, se esta já foi tornada pública. Se tal não for o caso, o membro do pessoal pode considerar, eventualmente em consulta com o seu superior hierárquico, que a divulgação das informações não é do interesse da União. Nesse caso, deve explicar as razões pelas quais não pode divulgar a informação e referir, se achar conveniente, a sua obrigação de discrição nos termos do disposto no artigo 17.º do Estatuto.

Se for o caso, o funcionário ou agente solicita uma confirmação por escrito dos pedidos formulados por telefone.

Pedidos provenientes dos meios de comunicação social

O Serviço do Porta-Voz é responsável pelos contactos com os meios de comunicação social. No entanto, os membros do pessoal podem responder aos pedidos de informação que incidam sobre assuntos de natureza técnica e sejam abrangidos pelas suas áreas de competência específicas.

5. Proteção dos dados pessoais e informações confidenciais

A Comissão e o seu pessoal devem respeitar, em especial:

- as regras relativas à proteção da vida privada e dos dados pessoais,
- as regras de segurança em matéria de proteção das informações classificadas e das informações sensíveis não classificadas da UE,
- as obrigações previstas no artigo 339.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente as relativas ao sigilo profissional,
- as regras relativas à proteção do segredo de instrução,
- a confidencialidade das questões que são do âmbito de competência dos diversos comités e órgãos referidos no artigo 9.º e nos anexos II e III do Estatuto.

6. Reclamações

Comissão Europeia

Os cidadãos podem apresentar queixa contra eventuais violações dos princípios enunciados no presente Código diretamente junto do Secretariado-Geral ⁽³⁾ da Comissão Europeia, que as transmitirá ao serviço competente.

O diretor-geral ou o chefe de serviço deve responder por escrito ao autor da queixa no prazo de dois meses. Este dispõe então de um mês para solicitar ao secretário-geral da Comissão Europeia o reexame da sua queixa. O secretário-geral deve responder a este pedido no prazo de um mês.

Provedor de Justiça Europeu

Os cidadãos têm também o direito de apresentar queixa junto do Provedor de Justiça Europeu em conformidade com o artigo 228.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e do Estatuto do Provedor de Justiça Europeu.

⁽³⁾ Endereço postal: Secretariado-Geral da Comissão Europeia, Unidade SG.C.2 «Ética, Boa Administração e Relações com o Provedor de Justiça Europeu», Rue de la Loi/Wetstraat 200, 1049 Bruxelles/Brussel, BELGIQUE/BÉLGICA.
Endereço de correio eletrónico: SG-Code-de-bonne-conduite@ec.europa.eu.
Formulário de apresentação de queixa em linha: https://ec.europa.eu/assets/sg/administrative-conduct/complaints_pt/.