Parlamento Europeu
2024-2029

TEXTOS APROVADOS

P10_TA(2025)0313

Má gestão organizacional dos concursos do Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO)

Resolução do Parlamento Europeu, de 27 de novembro de 2025, sobre a má gestão organizacional dos concursos do Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) (2025/2880(RSP))

O Parlamento Europeu,

– Tendo em conta o artigo 227.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

– Tendo em conta a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente o artigo 41.º relativo ao direito a uma boa administração,

– Tendo em conta a petição n.º 0525/2025, apresentada por um cidadão da UE, sobre alegadas questões organizacionais com que se deparam os candidatos que participam nos concursos do Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO),

– Tendo em conta o artigo 233.º, n.º 2, do seu Regimento,

A. Considerando que o EPSO é responsável pela seleção do pessoal de todas as instituições, órgãos e organismos da UE e deve respeitar os mais elevados padrões de profissionalismo, imparcialidade e transparência;

B. Considerando que a legitimidade democrática e a eficiência das instituições da UE se baseiam nos serviços de uma administração pública da UE altamente competente, independente e multilingue, que esteja igualmente acessível a todos os cidadãos da UE da forma mais objetiva possível;

C. Considerando que a petição n.º 0525/2025 manifesta sérias preocupações com as repetidas falhas organizacionais e técnicas verificadas nos concursos do EPSO nos últimos dois anos, incluindo o cancelamento de provas e concursos, a repetição frequente de sessões de provas, horizontes temporais excessivamente longos e

comunicação deficiente com os candidatos;

D. Considerando que os representantes dos comités do pessoal e dos sindicatos também manifestaram reiteradamente a sua preocupação com o mau funcionamento do EPSO;

E. Considerando que processos de recrutamento transparentes e justos são essenciais para salvaguardar a igualdade de acesso de todos os cidadãos da UE e para manter a confiança do público nas instituições da UE;

F. Considerando que o peticionário e outros candidatos afetados relatam ter vivido um sofrimento psicológico considerável e ter perdido a confiança na equidade e fiabilidade do processo de recrutamento da UE;

G. Considerando que os candidatos investem tempo e recursos financeiros significativos na preparação dos exames do EPSO;

H. Considerando que o Provedor de Justiça Europeu concluiu, em vários

inquéritos distintos[1], que o EPSO cometeu atos de má administração no tratamento de reclamações dos candidatos, em particular relativamente a procedimentos de provas à distância, deficiências das plataformas e comunicação incoerente sobre problemas técnicos, inclusivamente no caso em que uma mãe que há pouco tinha dado à luz foi colocada em situação de desvantagem;

I. Considerando que o Provedor de Justiça criticou o EPSO pela sua falta de flexibilidade e por instruções contraditórias, decisões injustificadas e rejeição de reclamações válidas, mesmo nos casos em que os candidatos seguiram orientações oficiais para comunicar

---

1 Decision of the European Ombudsman of 8 July 2024 on how the European Personnel Selection Office (EPSO) handled a complaint concerning issues in the context of remote testing as part of selection procedure EPSO/AST/151/22-3 [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 8 de julho de 2024, sobre a forma como o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) tratou uma reclamação relativa a questões relacionadas com provas à distância no âmbito do processo de seleção EPSO/AST/151/22-3]; Decision of the European Ombudsman of 8 July 2024 on how the European Personnel Selection Office (EPSO) dealt with a complaint about technical problems in a selection procedure (EPSO/AST155/22 – Assistants in the field of operational security) [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 8 de julho de 2024, sobre a forma como o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) tratou uma reclamação relativa a problemas técnicos num processo de seleção (EPSO/AST155/22 — Assistentes no domínio da segurança operacional)]; Decision on of the European Ombudsman of 8 July 2024 on how the European Personnel Selection Office (EPSO) handled a complaint concerning the unavailability of proctors during a remote test in a selection procedure for EU staff EPSO/AD/398/2 [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 8 de julho de 2024, sobre a forma como o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) tratou uma reclamação relativa à indisponibilidade de vigilantes durante uma prova à distância num processo de seleção para pessoal da UE EPSO/AD/398/2]; Decision of the European Ombudsman of 21 June 2024 on how the European Personnel Selection Office (EPSO) dealt with a complaint concerning technical difficulties experienced during remote testing in the context of a selection procedure for the Junior Professionals Programme [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 21 de junho de 2024, sobre a forma como o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) tratou uma reclamação relativa a dificuldades técnicas sentidas durante provas à distância no contexto de um processo de seleção para o programa Junior Professionals]; Decision of the European Ombudsman of 12 December 2024 on how the European Personnel Selection Office (EPSO) excluded a candidate from a selection procedure for EU staff (EPSO/AST/151/22) [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 12 de dezembro de 2024, sobre a forma como o Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) excluiu um candidato de um processo de seleção de pessoal da UE (EPSO/AST/151/22)].

problemas;

J. Considerando que o Provedor de Justiça apresentou várias sugestões ao EPSO[2] para melhorar a forma como organiza as provas, nomeadamente dando aos candidatos a possibilidade de realizarem provas em centros de testes, fornecendo informações claras e exaustivas sobre o modo de apresentar uma reclamação e melhorando a maneira como trata as reclamações;

K. Considerando que, de acordo com um relatório especial do Tribunal de Contas Europeu[3], houve uma redução do número de concursos abertos (menos 35 %) e concluídos (menos 38 %) pelo EPSO entre 2019 e 2023, em comparação com os cinco anos anteriores, o que diminuiu o número de candidatos disponíveis para recrutamento e, por sua vez, resultou num aumento significativo do número de agentes temporários empregados em lugares permanentes (aumento de 192 % na Comissão, 256 % no Conselho e 89 % no Parlamento);

L. Considerando que o recurso crescente a agentes temporários põe em causa o compromisso das instituições da UE para com uma função pública da UE independente, recrutada de forma aberta e com processos de recrutamento acessíveis a todos os cidadãos da UE através de concursos gerais amplamente publicitados;

M. Considerando que o último concurso para administradores generalistas foi organizado já em 2019; considerando que o novo concurso já foi adiado várias vezes;

N. Considerando que o Tribunal de Justiça da União Europeia decidiu, em 2023[4], que era ilegal o EPSO limitar a escolha da segunda língua em determinados concursos e entendeu que a Comissão não tinha apresentado uma justificação suficiente para limitar a escolha às línguas alemã, inglesa e francesa, discriminando assim os candidatos dos Estados-Membros onde nenhuma destas línguas é a mais falada;

O. Considerando que, embora um serviço público da UE possa exigir várias línguas de trabalho, os procedimentos de recrutamento devem

---

2 Decision of the European Ombudsman of 22 January 2024 in own-initiative inquiry concerning the use by the European Personnel Selection Office (EPSO) of remote testing in selection procedures to recruit EU civil servants [Decisão do Provedor de Justiça Europeu, de 22 de janeiro de 2024, relativa a um inquérito de iniciativa própria sobre a utilização, pelo Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO), de provas à distância em processos de seleção para recrutar funcionários da UE].

3 Tribunal de Contas Europeu, Relatório Especial 24/2024: Função pública da UE – Enquadramento laboral flexível, mas pouco utilizado para melhorar a gestão do pessoal, 7 de novembro de 2024.

4 Acórdão do Tribunal de Justiça de 16 de fevereiro de 2023, Comissão Europeia/República Italiana, C-623/20 P, ECLI:EU:C:2023:97.

permitir que os candidatos escolham as combinações linguísticas que melhor lhes permitam demonstrar as suas competências nas diferentes fases de um processo de recrutamento;

P. Considerando que o EPSO introduziu provas nas 24 línguas oficiais da UE e é responsável pela qualidade e clareza das perguntas das provas em todas as línguas em que os exames são oferecidos, mas que subsistem disparidades na qualidade das provas em algumas das línguas oferecidas;

Q. Considerando que a Autoridade Europeia para a Proteção de Dados, no seu relatório de auditoria de 25 de abril de 2023 sobre as provas vigiadas à distância pelo EPSO através de prestadores de serviços externos, concluiu que as provas à distância alteram profundamente o tratamento de dados pessoais nos concursos gerais e têm um impacto acrescido no direito à privacidade e na proteção dos dados pessoais dos candidatos; considerando que recomendou que o EPSO suspendesse as provas à distância e avaliasse cuidadosamente a sua utilização, uma vez que o EPSO não tinha medido a eficácia das provas realizadas inteiramente à distância em comparação com as provas *in loco*;

R. Considerando que um mau funcionamento do EPSO compromete gravemente a credibilidade e prejudica a reputação dos processos de seleção da UE, afetando assim de forma negativa a imagem de toda a função pública da UE;

S. Considerando que a pandemia de COVID-19 provocou alterações nos formatos das provas do EPSO, incluindo a adoção das provas à distância, mas que, de acordo com a decisão do Provedor de Justiça de 22 de janeiro de 2024, estas transições não se verificaram com supervisão, preparação técnica ou prestação de contas adequadas;

T. Considerando que as provas à distância, se introduzidas sem percalços, podem ter um considerável impacto positivo na capacidade de os candidatos de todo o mundo, mesmo em locais remotos, acederem a concursos, eliminando a necessidade de viajar, o que também traz benefícios ambientais suplementares;

U. Considerando que o recurso a provas informatizadas com medidas complexas para garantir a integridade do sistema pode colocar categorias de candidatos em desvantagem e introduzir novos tipos de discriminação decorrentes de diferentes níveis de competências informáticas;

V. Considerando que os processos de recrutamento da UE devem ser acessíveis a todos os cidadãos da UE, independentemente de eventuais restrições orçamentais do EPSO;

W. Considerando que muitos candidatos manifestaram preocupação com a falta de acesso a ferramentas e equipamentos informáticos

adequados e fiáveis, incluindo o bloco de notas e a calculadora integrados para as provas à distância, e com a inexistência de centros de teste presenciais, o que poderia assegurar um ambiente de exame mais controlado, normalizado e equitativo; considerando que as ferramentas digitais, se devidamente geridas, podem aumentar a acessibilidade, a inclusividade e a sustentabilidade do recrutamento, mas exigem infraestruturas sólidas, supervisão e apoio aos candidatos; considerando que o EPSO deve responder a todas as reclamações e aos recursos administrativos subsequentes;

X. Considerando que a redução do número de concursos do EPSO e o aumento paralelo do recrutamento de agentes temporários e contratuais conduziram a uma crescente precariedade no seio das instituições da UE, comprometendo o modelo de emprego social e seguro da UE; considerando que a dependência excessiva de contratantes privados em cargos públicos essenciais, como os da seleção regular e permanente de pessoal, poderá enfraquecer a soberania institucional e responsabilização;

Y. Considerando que o impacto das falhas técnicas é desigual e afeta particularmente os candidatos de regiões periféricas ou com menos recursos económicos, agravando assim as desigualdades;

Z. Considerando que, em 2023, vários concursos especializados foram afetados por adversidades como o cancelamento ou a repetição de sessões de provas;

AA. Considerando que muitos candidatos também comunicaram problemas técnicos informáticos no novo Portal Único do Candidato do EPSO;

1. Condena veementemente as repetidas deficiências técnicas, organizacionais e processuais verificadas no funcionamento do EPSO nos últimos dois anos, que tiveram consequências significativas para a confiança dos cidadãos no processo de recrutamento da UE; está firmemente convicto de que o EPSO deve dar prioridade à resolução de todas as suas graves deficiências na organização dos processos de seleção, a fim de evitar novos danos graves à sua missão prevista, que consiste em garantir os serviços dos funcionários com os mais elevados padrões de competência, eficiência e integridade para as instituições da UE, recrutados numa base geográfica tão ampla quanto possível entre os nacionais dos Estados-Membros da UE;

2. Salienta a necessidade urgente de restabelecer a integridade, a transparência, a responsabilização e a previsibilidade dos procedimentos de seleção do EPSO, com vista a reparar os danos causados à reputação das instituições da UE, assegurar o bom funcionamento da função pública da UE e garantir a igualdade de tratamento dos candidatos de todos os Estados-Membros;

3. Reconhece o esforço, o tempo e os recursos consideráveis que os

candidatos dedicam à preparação e conclusão dos processos de seleção, muitas vezes em detrimento da sua vida pessoal e profissional; manifesta a sua insatisfação com os efeitos negativos da má gestão organizacional dos concursos do EPSO no bem-estar psicológico e nas circunstâncias financeiras e pessoais dos candidatos devido às várias deficiências do processo de seleção, tais como cancelamentos repetidos ou a dependência excessiva de soluções de tecnologia digital e inteligência artificial (IA) sem supervisão humana adequada;

4. Insta a Comissão, com o contributo do Provedor de Justiça e de peritos independentes em provas digitais, a realizar uma avaliação exaustiva, transparente e independente da gestão, dos sistemas, da externalização e dos procedimentos do EPSO, em particular no que diz respeito à execução de provas à distância, à sua viabilidade tecnológica, à dependência excessiva de contratantes externos, incluindo os que utilizam plataformas com servidores sediados fora da UE, ao tratamento das reclamações dos candidatos e às práticas no domínio da comunicação, com vista a combater as causas da má administração do EPSO e a restabelecer a confiança no processo de recrutamento da UE;

5. Insta o EPSO a voltar a utilizar instalações de teste presenciais por si certificadas, acessíveis aos candidatos em paralelo com os testes à distância, oferecendo a possibilidade de escolha do modo de testes preferido, para garantir condições de teste justas e uniformes, igualdade de oportunidades e inclusão; recorda que as provas organizadas nos centros de teste do EPSO no passado não registavam tantos problemas técnicos;

6. Insta o EPSO a rever os seus métodos de teste com vista a torná-los de fácil utilização e a criar um sistema em que a tecnologia digital e a IA sejam objeto de supervisão e verificação humanas por pessoal competente, em todas as fases do processo; salienta a necessidade de estabelecer um sistema baseado na máxima transparência e na plena responsabilização de todo o pessoal envolvido no processo de seleção, incluindo a direção do EPSO; rejeita qualquer tentativa de delegar em sistemas automatizados decisões que afetem os direitos fundamentais dos candidatos, uma vez que estas decisões devem continuar a ser da responsabilidade de funcionários públicos qualificados sujeitos a controlo democrático;

7. Salienta que o EPSO é responsável pela qualidade e clareza da formulação utilizada nas 24 línguas em que as provas estão disponíveis e que deve colmatar urgentemente as lacunas a este respeito; condena veementemente a qualidade inadequada e a falta de coerência dos exames verbais da segunda língua realizados em línguas oficiais da UE que não o inglês ou o francês, sublinhando que esta prática constitui uma desvantagem estrutural para os candidatos que escolhem línguas oficiais da UE que não o inglês ou o

francês e compromete o multilinguismo, a igualdade de tratamento e a equidade nos processos de recrutamento da UE;

8. Critica o atual sistema de exames, em que os candidatos têm de ser avaliados primeiro através de um teste informatizado, antes de poderem demonstrar os seus conhecimentos específicos, o que pode levar à exclusão de candidatos qualificados para determinados lugares;

9. Exorta o EPSO a garantir a igualdade de acesso aos procedimentos de teste e recrutamento para pessoas com deficiência, incluindo pessoas com dificuldades de aprendizagem e perfis neurodivergentes, a fim de acomodar as suas necessidades especiais, com o objetivo final de evitar qualquer forma de discriminação ou desvantagem, e de modo garantir às pessoas com deficiência um acesso real ao serviço público da UE; observa que o EPSO está empenhado em proporcionar adaptações razoáveis aos candidatos com necessidades específicas devido a deficiência ou estado de saúde, e salienta que o processo de avaliação deve ser transparente e passível de recurso;

10. Solicita que o EPSO proceda a inquéritos anónimos sistemáticos após as provas, utilizando uma plataforma segura da UE e uma consulta estruturada, a fim de melhorar continuamente os processos de seleção e de resolver problemas recorrentes; exorta o EPSO a incluir no seu relatório anual uma análise destas reações, juntamente com estatísticas anuais sobre as candidaturas, as admissões e as taxas de sucesso por país, por forma a identificar e corrigir desequilíbrios;

11. Recomenda que o ponto de contacto do EPSO seja reforçado com capacidade multilingue e maior disponibilidade, para que possa prestar ajuda aos candidatos internamente e em tempo real durante e após as sessões de provas, com especial destaque para a acessibilidade e a inclusão;

12. Toma conhecimento da política do EPSO para o tratamento de reclamações dos candidatos relativamente a provas de seleção, enquanto instrumento para esclarecer de que forma o EPSO trata as queixas apresentadas; insta o EPSO a melhorar a política com vista a estabelecer e aplicar uma carta dos direitos dos candidatos que defina claramente os direitos, as obrigações, os procedimentos de reclamação e os mecanismos de recurso relacionados com todas as fases e os aspetos dos processos de seleção, incluindo o compromisso de responder às reclamações o mais rapidamente possível, de forma transparente e com a máxima consideração pelos candidatos, prevendo a possibilidade de revisão por um organismo de recurso independente; salienta a necessidade de processos de reclamação e recurso inclusivos, acessíveis e rápidos, com capacidade multilingue para assistir os candidatos em tempo real e sem recurso a contratantes externos, nomeadamente em situações

em que as candidaturas sejam recusadas ou os candidatos tenham de enfrentar obstáculos pouco antes do início ou durante as provas, por razões que poderão incluir a verificação da identidade baseada na IA ou problemas relacionados com o meio em que os candidatos fazem os testes em modo remoto;

13. Exorta o EPSO a desenvolver uma política de comunicação transparente e exaustiva, incluindo um calendário de concurso claro e fiável para cada fase, bem como atualizações proativas, através de vários canais oficiais, sobre alterações dos prazos, incidentes técnicos e medidas corretivas; observa com insatisfação que não existe um calendário normalizado para os candidatos receberem os seus resultados após a realização de um exame;

14. Convida os dirigentes do EPSO a consultarem o Conselho de Administração do EPSO de forma oportuna e construtiva e a estabelecer um diálogo mais eficaz e direto com os órgãos de representação do pessoal das instituições da UE, a fim de os consultar sobre possíveis melhorias no processo de seleção global, com especial destaque para as provas e a comunicação com os candidatos;

15. Insta o EPSO a assegurar a transparência dos critérios utilizados na elaboração da lista restrita de candidatos convidados para as provas do processo de seleção CAST (ferramenta de seleção de agentes contratuais); exorta o EPSO a comunicar claramente no seu sítio Web, com antecedência razoável, as próximas datas dos exames CAST;

16. Observa que empresas privadas estão a oferecer cursos de preparação para os concursos do EPSO, com custos exorbitantes para os candidatos, uma vez que o EPSO não oferece possibilidades suficientes de simulação de provas e perguntas para treinar antes dos exames; incentiva o EPSO a investir em melhores ferramentas de simulação e plataformas para treinar antes das provas, para que os candidatos se possam familiarizar com o sistema e sintam menos ansiedade em relação aos aspetos técnicos; salienta a necessidade de fornecer explicações mais claras sobre a forma como as provas e os exercícios são pontuados;

17. Incentiva a Comissão do Controlo Orçamental, na sua avaliação no âmbito da quitação anual referente ao orçamento da Comissão, a acompanhar constantemente as deficiências técnicas, organizacionais e processuais no funcionamento do EPSO descritas na presente resolução;

18. Recomenda que o pessoal do EPSO e os supervisores das provas recebam formação regular, a fim de assegurar práticas coerentes e sensíveis às necessidades dos candidatos em todas as fases dos ciclos de concurso; lamenta a utilização de respostas padronizadas

para reclamações e questões específicas levantadas pelos candidatos; condena veementemente a prática de utilizar declarações padronizadas na avaliação final dos perfis dos candidatos quando se considere que não correspondem aos requisitos específicos;

19. Solicita à Comissão que proponha soluções adequadas e justas para os candidatos diretamente afetados por cancelamentos de provas, problemas informáticos ou atrasos processuais, tais como opções flexíveis e céleres de repetição das provas;

20. Entende que o recurso crescente a pessoal temporário e a contratos de curta duração nas instituições da UE é também uma consequência direta da ineficiência do EPSO e pode comprometer a estabilidade e a qualidade necessárias do emprego na função pública da UE; defende a adoção de medidas urgentes para inverter esta tendência e garantir condições de trabalho dignas e seguras;

21. Insta a Comissão a informar o Parlamento sobre a execução das reformas solicitadas, incluindo parâmetros de referência e indicadores de desempenho, no prazo de seis meses a contar da aprovação da presente resolução;

22. Encarrega a sua Presidente de transmitir a presente resolução à Comissão, ao Conselho, ao Provedor de Justiça Europeu e ao Serviço Europeu de Seleção do Pessoal.