

JCM

Recomendação n.º 1/2019

Nos termos da alínea c) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto

Entidade visada: Exmo. Presidente da Câmara do Porto, Dr. Rui Moreira

Data: 09.01.2019

Preliminarmente:

1. A intervenção do Provedor do Município tem por base a apresentação de uma queixa/denúncia, reclamação e solicitação. Contudo, é também possível que essa intervenção se faça por iniciativa própria (artigo 12.º do Estatuto do Provedor do Município), relativamente a factos que, por qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, quer pela sua sensibilidade natural de perceber as situações mais problemáticas, quer, ainda, pela especial acuidade com que analisa as queixas, para, assim, melhor prover.
2. No âmbito da análise dos processos cuja instrução decorreu ou se encontra em curso na Provedoria do Município, não raras vezes se constata que o problema reportado poderia não ter acontecido caso tivesse sido, preventivamente e atempadamente, detetado pelos serviços camarários e consequentemente resolvido.
3. Por outro lado, constata-se que a atuação dos diferentes serviços camarários, de um modo geral, centra-se na eliminação das consequências provocadas por problemas apresentados, diretamente aos Serviços ou através do Provedor do Município, e não tanto na eliminação das causas dos mesmos problemas, o que perpetua a possibilidade de novas ocorrências.
4. Reconhece-se que o Município tem apostado na diferenciação pela qualidade, consciente do significado de um desenvolvimento sustentável da cidade, mas considera-se que os resultados poderiam ser ainda melhores caso fosse desenvolvida e implementada uma outra forma de atuação dos Serviços que privilegie a deteção precoce dos problemas e a sua resolução antes de causarem

situações contrárias ao bem-estar dos munícipes e de contribuírem para a degradação da qualidade de vida na cidade.

5. Neste sentido, é com o propósito de contribuir para um melhor bem-estar dos munícipes e da qualidade de vida na cidade que se entende dever formular a presente Recomendação.

Considerando que:

6. A Missão da Câmara Municipal do Porto visa promover o bem-estar e o conforto dos cidadãos, o desenvolvimento económico e cultural, fomentado a competitividade e sustentabilidade da cidade.
7. A Câmara Municipal do Porto enfrenta hoje grandes desafios ao nível da satisfação regular e contínua nas necessidades coletivas dos munícipes, nomeadamente ao nível de segurança, limpeza urbana, estado da via pública, inclusão e acessibilidades, ambiente, iluminação, cultura, educação, habitação, bem-estar, entre outras.
8. Os munícipes têm apresentado à Provedoria do Município queixas/denúncias, reclamações e solicitações relativas a problemas que se constata, em muitos casos, poderiam não ter acontecido caso tivessem sido, preventivamente, detetados e resolvidos pelos serviços camarários.
9. Para além da atuação *a posteriori* dos serviços camarários, para dar solução a problemas reportados pelos munícipes ou outras entidades, se justifica que a Câmara assuma um procedimento de antecipação e proatividade na deteção e solução precoce dos mesmos problemas.

Recomendação:

À luz das motivações precedentemente expostas, e nos termos do disposto na alínea c) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto e em face da política de gestão definida e assumida pelo Município ao nível de um serviço público de elevada qualidade para a Cidade do Porto, **recomenda-se a adoção de um processo de manutenção preventiva da cidade que tenha por base a realização sistemática de diagnósticos/levantamentos das principais situações existentes pela cidade a carecerem de intervenção corretiva e a conseqüente resolução atempada das mesmas, tendo em vista a melhoria contínua da cidade.**

Para o efeito, poderiam ser criadas **equipas multidisciplinares de inspeção que, de forma pró-ativa e antecipatória, procedam continuamente ao levantamento sistemático e tão completo quanto possível dos diferentes problemas** (ambiente, segurança, via pública, limpeza urbana, acessibilidades, iluminação, etc.)



que a cidade do Porto apresenta, identificando “não conformidades” e oportunidades de melhoria e delas dando conhecimento aos serviços/áreas competentes para a sua resolução.

Acredita-se que este tipo de atuação *ab anteriori*, evitará a ocorrência de muitos dos problemas com que se deparam os cidadãos na cidade do Porto, contribuindo, pois, ativamente para a melhoria sustentável da cidade e, por outro lado, aumentando significativamente os níveis de satisfação dos munícipes.

Na sequência do exposto, muito agradeço a V. Ex.^a. que nos seja comunicado o acolhimento que esta recomendação mereceu.

Com os meus respeitosos cumprimentos,

O Provedor do Município

José Carlos Marques dos Santos