

## Recomendação n.º 1/2024

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

Porto

C/C

Senhor Presidente da Câmara Municipal do Porto, Dr. Rui Moreira.

Entidade visada: **Pelouro do Urbanismo e Espaço Público, Senhor Vereador Arq. Pedro Baganha.**

***Data: 22/01/2024***

### Preliminarmente

Em 13/06/2023, uma munícipe enviou uma missiva à Provedora do Município (NUD/369533/2023/CMP) onde alertava “*para um problema que surgiu devido às obras para o terminal de Campanhã*”, descrevendo que em frente à sua habitação/porta “*fizeram um passeio largo, ao qual permite ao condutores estacionarem os seus veículos sem se preocuparem da forma como estão a colocar, pois estacionam junto aos degraus das casas, sem terem atenção de deixar qualquer espaço para os moradores entrarem com carrinho de bebé ou cadeira de rodas. Já cheguei a ter de chamar o reboque porque ia receber uma encomenda de um móvel, e da maneira que o carro estava, não seria possível a entrega.*”

Desta feita, solicitava a “*colocação de mecos, para evitar constrangimentos.*”

Analisado o conteúdo da exposição foi a munícipe informada de que, em face do exposto, não se justificava, nessa altura, a intervenção deste Gabinete, uma vez que a situação reportada ainda não fora levada ao conhecimento dos serviços visados ou, que estes tivessem atuado com erro ou omissão. Razão pela qual, foi informada de que a exposição deveria ter sido inicialmente remetida ao serviço municipal competente, que dispõe dos poderes e dos meios para atuar. Ainda assim, mais foi informada de que o seu pedido seria remetido ao serviço competente, que daria seguimento e resposta à sua questão e de que, só no caso de não receber qualquer resposta por parte daquele serviço, no prazo de 15 dias úteis, poderia informar este Gabinete, através do canal digital da autarquia (<https://portaldomunicipe.cm-porto.pt/home>), fazendo referência ao NUD, para que pudéssemos colaborar na obtenção da resposta que lhe era devida.

## Objeto da reclamação

Através de uma nova missiva - NUD/639861/2023/CMP, datada de 10/10/2023, a munícipe veio questionar durante quanto tempo ainda teria de fazer *“malabarismos para entrar e sair de casa”*, uma vez que teria sido informada, em 13/08/2023, de que *“iriam proceder à colocação de dissuasores”*, o que ainda não acontecera.

Num momento posterior, a 6/12/2023 - NUD/775481/2023/CMP, a munícipe veio agradecer a colocação do dissuasor e em simultâneo dar nota de que o modo como fora colocado não permitia alcançar o resultado pretendido, *“visto que não foi colocado em frente à minha porta. No meu entender, ou colocam o meco em frente à minha entrada ou deverão proceder à colocação de mais (dissuasores).”*

## Diligências encetadas:

Realizadas pesquisas no Porto Doc, foi possível apurar que foi criado o NUP/43393/2023/CMP, onde se constata que:

- Na sequência do primeiro alerta da munícipe os serviços analisaram a situação e propuseram *“a colocação de 1 (um) dissuasor de estacionamento (baliza cilíndrica flexível) na faixa de rodagem, com o afastamento de 1,0 m para oeste da entrada do edifício e afastados 1,5 m da fachada do edifício, a fim de resolver o problema em causa.”* - (NUD 401664/2023/CMP, de 27/06/2023).
- A proposta (NUD/505565/2023/CMP) foi validada em 08/08/2023;
- NUD/728363/2023/CMP - A 15/11/2023 é *“colocada a baliza flexível, pelo grupo 5, em cumprimento ao NUD/558454/2023/CMP.”*
- NUD/761643/2023/CMP - Informação técnica (NUD/761643/2023/CMP) que corrobora o novo alerta da reclamante e é proposta a colocação de um segundo dissuasor.
- NUD/11958/2024/CMP - informa que a baliza foi colocada, em 05/01/2024, pelo grupo 5, com informação adicional *“Optou-se por manter a baliza colocada inicialmente, que em conjunto com o candeeiro de iluminação, formam uma proteção ao estacionamento ilegal junto à porta de casa”*.

## Considerando que:

O estacionamento indevido tem impacto no bem-estar individual dos cidadãos, ao nível da sua mobilidade, sobretudo para os moradores que se veem muitas vezes impedidos de aceder às suas habitações e de retirar as suas viaturas das garagens;

Se constata que não raras vezes o problema reportado poderia não ter acontecido caso tivesse, preventiva e atempadamente, sido detetado pelos serviços camarários e imediatamente resolvido;

A análise dos serviços, no presente caso, não se centrou na eliminação das causas do problema reportado, mas antes na eliminação das suas consequências, o que perpetua a possibilidade de novas ocorrências;

Os serviços dispunham de todos os elementos necessários para que, logo na sua primeira intervenção, tivessem suprido definitivamente as dificuldades reportadas pela reclamante;

A nova decisão, decorrente de um novo alerta da munícipe, de colocar um segundo dissuasor *ou de “proceder à colocação de mais”*, demonstra que os serviços não realizaram um diagnóstico objetivo da situação, omitindo as causas que levaram ao pedido da munícipe – *“problema surgiu devido às obras para o terminal de Campanhã”*;

A análise inicial, com a tomada de decisão de colocação de um dissuasor de estacionamento, apenas levou a que os recursos utilizados fossem aplicados para remediar um sintoma, mas que esse sintoma - estacionamento indevido à porta da reclamante - se manteria;

Que o processo de reposição do direito de livre acesso da exponente à sua residência demorou mais de seis meses e obrigou a várias intervenções dos serviços;

**Mais considerando que,**

Na rua [REDACTED] existem outras habitações, a saber n.º 522,526,540,544,548, que padecem do mesmo problema, sem que estes casos tenham tido, que se saiba, qualquer tratamento, pelo que a raiz do problema permanece intocada para os restantes residentes;

O alinhamento com a realidade é muito importante para que não se caia, novamente, apenas no ataque aos sintomas;

É necessário fazer uso dos recursos de forma eficiente e eficaz, capaz de absorver ao máximo as oportunidades que eles venham a oferecer;

O presente processo já fora alvo de uma advertência através do NUD/ 698785/2023/CMP;

Se entende formular a seguinte

### Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que o serviço da mobilidade **passe a pautar a sua atuação por um especial cuidado na análise das situações apresentadas, garantindo** soluções eficazes e de continuidade, de forma a evitar consecutivas análises sobre o mesmo assunto e alteração de soluções a posteriori, evitando-se assim gastos adicionais de recursos financeiros, materiais e de tempo, para além de transmitir a ideia de amadorismo no desempenho das suas funções.

Mais se recomenda que, de futuro, **de forma a evitar casos de insatisfação**, venham a assumir um procedimento de rigorosa análise das situações, incluindo a antecipação e proatividade na deteção e resolução precoce dos problemas que possam vir a afetar diretamente os munícipes, acautelando os seus interesses e o seu bem-estar e, assim, reduzindo a ocorrência de situações geradoras de descontentamento.

A Provedora do Município

