

J. C. B. L.



Relatório de Atividades do Provedor do Município

(Janeiro a Dezembro de 2020)

Câmara Municipal do Porto

Março de 2021



Índice

PREÂMBULO	3
1. O MANDATO DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	5
2. ORGANIZAÇÃO DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	7
3. ATIVIDADE DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	7
3.1. TEMAS APRESENTADOS	8
3.2. TIPOS DE ASSUNTO	9
3.3. DISTRIBUIÇÃO DOS ASSUNTOS POR DIFERENTES ENTIDADES MUNICIPAIS.....	10
3.4. TIPOLOGIA DE COMUNICAÇÃO	11
3.5. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL.....	12
4. ANÁLISE DA ATIVIDADE	13
4.1 PROCEDIMENTO DE ATUAÇÃO EMPREENDIDA PELO GABINETE DO PROVIDOR JUNTO DAS ÓRGÃOS E SERVIÇOS MUNICIPAIS E EMPRESAS MUNICIPAIS.....	13
4.2. EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS	15
4.3. TEMPO DE RESOLUÇÃO E DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCESSOS	16
4.3.1 <i>Dos Serviços Municipais</i>	17
4.3.2 <i>Do Gabinete do Provedor do Município</i>	19
5. RECOMENDAÇÕES E NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	20
5.1 RECOMENDAÇÕES	20
6. AÇÕES COM AS ESTRUTURAS	23
7. PERSPETIVAS FUTURAS	24



Relatório de Atividades do Provedor do Município

Preâmbulo

O início do ano 2020 trouxe consigo um estado de exceção constitucional, traduzindo-se num tempo de risco e de incerteza, muito por causa das medidas que tiveram de ser tomadas na sequência da declaração de calamidade pública, ocasionada pela crise Pandémica/Covid 19, que obrigou a que todos tivéssemos a necessidade de nos adaptar à realidade de isolamento social e de quarentena.

Não obstante tudo o quanto aconteceu nos primeiros meses do ano, ficou bem patente o sentimento generalizado de que os direitos e garantias dos cidadãos não podem ser descurados, desde logo pelo elevado número de pedidos que foram dirigidos ao Provedor ao longo de todo ao ano, aliado ao facto deste órgão ser de acesso informal, universal e gratuito.

Os gráficos e as informações estatísticas que abrem o capítulo respeitante ao relato da atividade desenvolvida, em que se organiza o recebimento dos pedidos, não deixam a este propósito qualquer dúvida: o volume de “solicitações” atingiu um patamar mais elevado.

Neste contexto, em conformidade com as linhas de atuação inicialmente definidas, toda a atividade do Provedor do Município continuou a ser orientada para a defesa e prossecução dos direitos e interesses legítimos de todos os munícipes, perante os órgãos, serviços e empresas municipais, alicerçada numa atuação independente, imparcial e autónoma, obedecendo apenas à Lei e aos Estatutos que o regem.



Desta feita, de acordo com os Estatutos, no seu artigo 10º, o Provedor desenvolve as atividades e iniciativas que julgue adequadas ao bom desempenho do mandato, nomeadamente:

1. Analisa e aprecia as queixas, reclamações e solicitações dos munícipes e caso considere que foram alvo de um tratamento menos adequado por parte dos órgãos, dos serviços ou das empresas municipais, apresenta, sem poder decisório, sugestões que tenha por convenientes para prevenir e reparar as falhas detetadas para melhoria de alguns procedimentos;
2. Faz o acompanhamento das situações que chegam ao seu conhecimento que, não se enquadrando no âmbito das suas funções, são tratadas pelos serviços competentes;
3. Solicita, ao Presidente da Câmara Municipal e às entidades municipais pertinentes¹, informações, elementos e esclarecimentos necessários ao exercício das suas atribuições;
4. Elabora recomendações que considera justificadas e adequadas, quer para prevenir, quer para reparar qualquer prejuízo ou injustiça, enviando ao Presidente da Câmara Municipal e/ou vereadores com Pelouro.

A alínea f) do artigo 10º do Estatuto do Provedor do Município estabelece que compete ao Provedor do Município elaborar o relatório anual de sua atividade, o qual deverá ser remetido à Câmara Municipal e à Assembleia Municipal do Porto, durante o mês de março.

O presente relatório, de estrutura muito próxima dos relatórios anteriores, visa satisfazer essa regulamentação e tem como objetivo dar a conhecer os aspetos mais relevantes, as

¹ Órgãos e serviços municipais e empresas municipais.



dificuldades surgidas, as deficiências ainda existentes e o desempenho dos serviços, através da publicitação dos resultados reportados ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, fazendo a comparação com os dados alcançados em 2019. Apresentam-se, finalmente, algumas perspetivas para a evolução futura.

1. O mandato do Provedor do Município

De um modo geral, deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores. Sempre que os munícipes apresentem dúvidas, questões, reclamações, sugestões, positivas ou menos positivas, o Provedor pauta a sua atuação por ouvir, refletir e agir em conformidade com o que está plasmado no quadro legal de atividade do Provedor e do Município.

A ação do Provedor resulta, essencialmente, da sua experiência e capacidade de instruir e encaminhar os assuntos apresentados, na busca da resolução concreta dos conflitos, contribuindo para o progressivo aumento da satisfação dos munícipes no seu relacionamento com os órgãos, os serviços e as empresas municipais e, deste modo, cooperar para a melhoria contínua da atuação dos diversos serviços que compõem o universo da Câmara Municipal do Porto.

No âmbito da missão a que se propõe, enquanto mediador entre as várias partes envolvidas, o Provedor procura:

- a) Promover uma maior proximidade do munícipe com a autarquia;
- b) Garantir uma apreciação imparcial dos factos que cheguem ao seu conhecimento;
- c) Exercer uma função de influência positiva no desbloquear de procedimentos;
- d) Contribuir para uma adequada resolução dos diferendos, numa ótica de proximidade aos munícipes;



e) Atuar sem burocracias, mas antes com agilidade e simplificação administrativa.

Estribado na sua autonomia, quer individual quer institucional, atua com particular cuidado e sensibilidade procurando:

- a) Assegurar total transparência no cumprimento da sua missão;
- b) Colocar em diálogo as partes envolvidas, **não dando seguimento a qualquer queixa sem ouvir os munícipes em causa;**
- c) Analisar com ponderação as situações colocadas;
- d) Temperar eventuais leituras puramente jurídicas e formais com o necessário e indispensável enquadramento social e humano.

Num contexto processual simplificado, o procedimento de atuação do Provedor do Município é o seguinte:

- 1) Receber as queixas, reclamações e as solicitações dos cidadãos;
- 2) Apreciar e ouvir as entidades municipais envolvidas para, consoante o juízo que fizer, sugerir aos órgãos competentes determinadas soluções ou recomendações, para prevenir e reparar falhas, incumprimentos e injustiças, que possam contribuir para o bem-estar dos munícipes;
- 3) Sempre que considere oportuno, propor aos órgãos, serviços e empresas municipais melhorias nos seus procedimentos, através de recomendações específicas.



2. Organização do Gabinete do Provedor do Município

No cumprimento da missão, o Provedor do Município é auxiliado por um gabinete de apoio técnico e administrativo próprio, composto por uma jurista, uma técnica da área social e uma secretária.

Em termos logísticos, desde meados de 2020, o gabinete concentrou os seus serviços no 3º piso do edifício dos Paços do Concelho, continuando a disponibilizar horários de atendimento presencial no Gabinete do Município, com marcação prévia, dos munícipes que o solicitem.

Todos os contactos dos munícipes com o Provedor são objeto de registo num suporte informático, onde se classifica o número de processo, o nome do requerente/reclamante, data de entrada, assunto, entidade municipal visada, prazo e desvio de respostas dos órgãos, serviços e empresas municipais, prazo e desvio da resposta final do Provedor, “*feedback*” dos munícipes e eventuais informações adicionais, bem como as recomendações e notificações de irregularidades detetadas, dirigidas aos serviços e órgãos e empresas municipais.

3. Atividade do Gabinete do Provedor do Município

Num ano caracterizado pela intensidade e gravidade da pandemia Covid 19, o Gabinete do Provedor do Município recebeu e acompanhou um total de **581 processos**, o que corresponde a uma média de 11 casos por semana. Estes números revelam um aumento de cerca de 28%, comparativamente a 2019. Constata-se, assim, que o ano de 2020 foi no sentido de um crescimento contínuo na procura da intervenção do Provedor do Município.



Para dar seguimento a todos os casos submetidos, e com vista a apurar e examinar todos os factos com o maior rigor possível, foi solicitada pronúncia dos órgãos e de outras entidades intervenientes nos processos. Sempre que se mostrou necessário o Provedor interveio pessoalmente.

3.1. Temas apresentados

A *Figura 1* mostra a distribuição percentual de seis dos principais temas apresentados: **Mobilidade e Infraestruturas**, com 23%; **Fiscalização**, com 13%; **Habitação Social**, com 11%; **Policimento**, com 10%; **Urbanismo**, com 8% e **Limpeza urbana**, com 5%.

Um agrupamento mais lato de **Outros** temas (30%), relativos a **Espaços Verdes e Infraestruturas**, **Gestão Ambiental**, **Águas do Porto**, **Proteção Civil**, **Proteção de Dados**, **Serviços ao Município**, **Jurídicos**, **Finanças e Património**, **Ágora**, **Cultura**, **Recursos Humanos**, **Coesão Social/ Inclusão**, **Reabilitação Urbana**, **Gestão de Obras Públicas**, cuja percentagem em média, por tema, não ultrapassa os 2%, evidencia a extensão da disparidade das preocupações apresentadas pelos municípios.

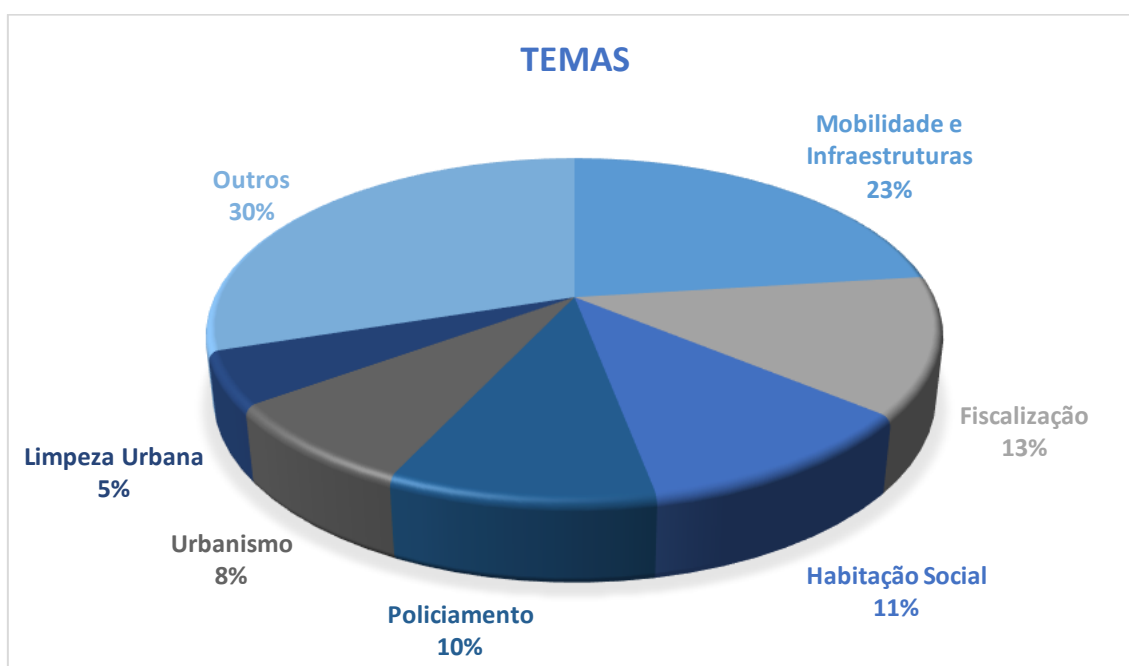


Figura 1. Temas apresentados



Constata-se que, comparativamente a 2019, os temas **Fiscalização**, **Mobilidade e Infraestruturas**, e **Urbanismo** tiveram um crescimento do seu peso na distribuição global de 5%, 3%, e 3%, respetivamente. Em sentido inverso, o tema **Habituação Social** caiu para metade. Já o peso do tema da **Limpeza Urbana** teve uma queda de 4 pontos percentuais.

3.2. Tipos de Assunto

Perante a transversalidade de muitos dos assuntos que podiam ser apresentados no Gabinete do Provedor, e visando uma melhor organização e desempenho da sua ação, foi disponibilizado ao município, através do *Balcão Virtual*, um formulário restrito a três tipos de assunto:

- **Solicitações**, que se referem a pedidos de intervenção do Provedor na resolução de uma determinada situação, pedidos de reunião, informações e sugestões;
- **Queixa/denúncia**, que reporta uma insatisfação grave, conflito por parte do município;
- **Reclamação**, que corporiza uma recomendação ou denúncia pela forma como a autarquia ou empresa municipal atua em determinada área.

O apoio e/ou intervenção do Provedor do Município foi, assim, cingido às opções pré-estabelecidas.

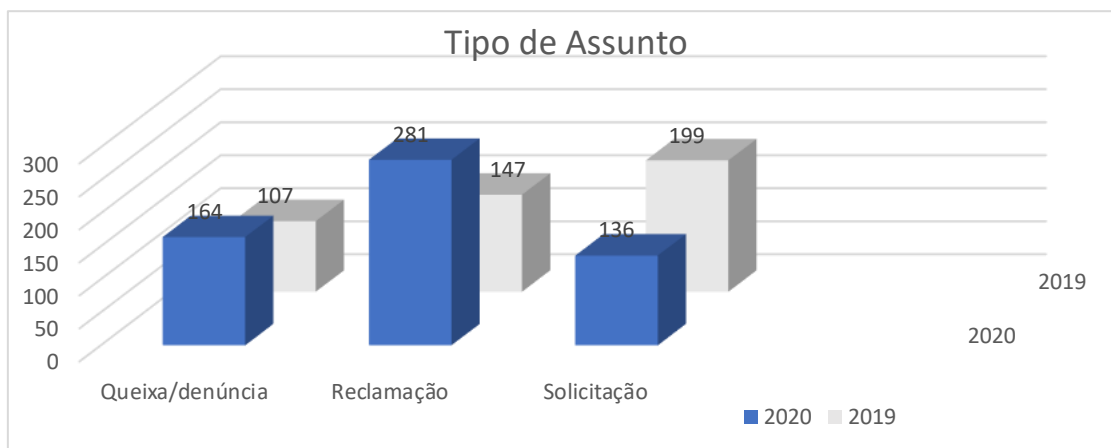


Figura 2. Tipo de assunto

Do número total de pedidos que deram entrada na Provedoria, verificamos que, em 2020, a maioria dos processos (281) estão relacionadas com o assunto **Reclamações**, seguido de **Queixa/Denúncias** (164) e de **Solicitações** (136), verificando-se que os pedidos de intervenção do Provedor junto dos serviços para resolução de problema representam um peso de 60%, seguido de pedidos de reunião com 21%, e dos pedidos de informação/anónimos com 19%;

A *figura 2* mostra que, em 2020, houve uma total inversão na tendência dos assuntos relativamente a 2019.

3.3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais

A análise da *figura 3* mostra que, de entre as seis principais entidades visadas, a Direção Municipal de Mobilidade e Transportes (DMMT) foi a destinatária do maior número de reclamações, enquanto em termos de queixas/denúncias se destacou o Departamento Municipal de Fiscalização (DMF).



No que diz respeito a **Outros serviços**, a entidade que foi alvo de maior número de reclamações foi a Empresa Municipal Águas do Porto, com 16%, seguindo-se o Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental, com 13%.

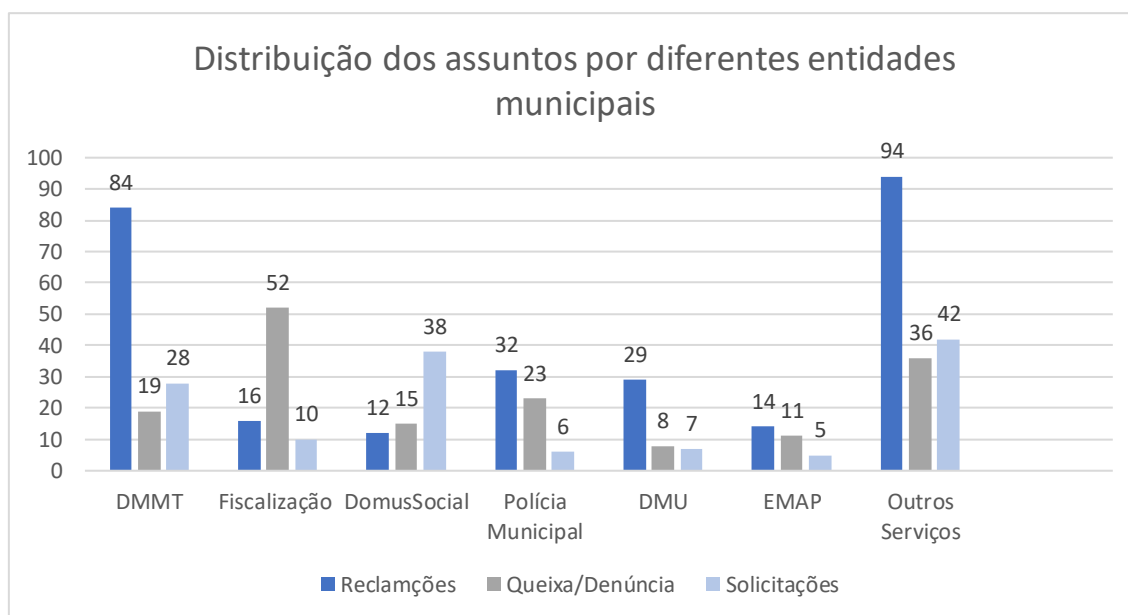


Figura 3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais.

3.4. Tipologia de comunicação

Das três modalidades de contacto inicial colocadas à disposição dos munícipes para comunicar com o Provedor do Município, o principal recurso utilizado foi a submissão **On-Line**, através do **Balcão Virtual**. (vide figura 4.).

O contacto presencial teve uma quebra, relativamente a 2019, decorrente das medidas impostas pela pandemia neste período. Contudo, é de salientar que dos 27 pedidos submetidos presencialmente 18 dizem respeito ao tema habitação social.

O contacto por telefone/telemóvel foi muitas vezes utilizado para pedir informações sobre o melhor meio para dirigir um pedido direto ao Provedor. Muitos desses contactos,



pela sua natureza e informalidade, não foram registados na medida em que se foi constatando que as questões acabavam por ser submetidas via canais digitais.

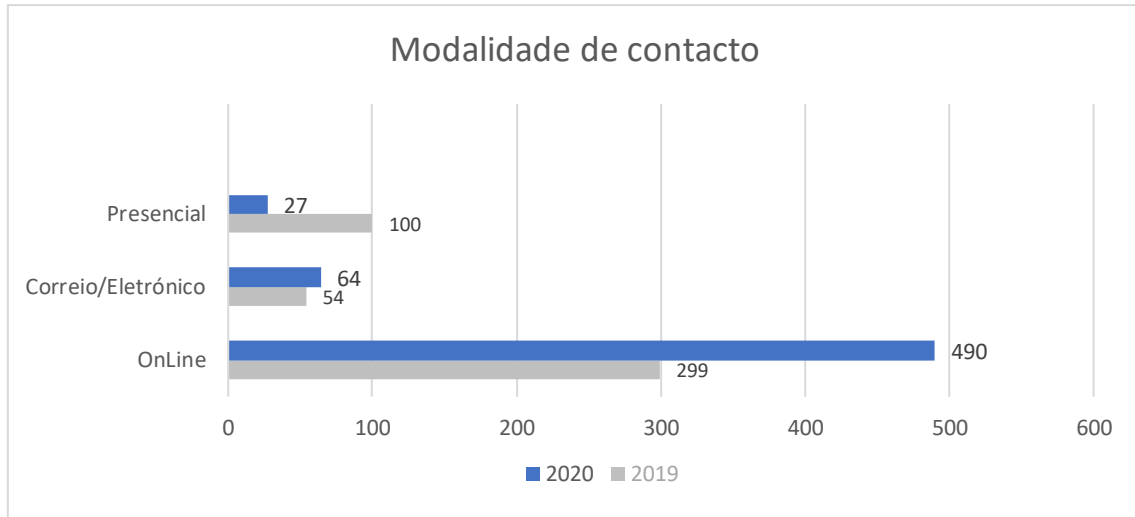


Figura 4. Modalidade de contacto

3.5. Distribuição Temporal

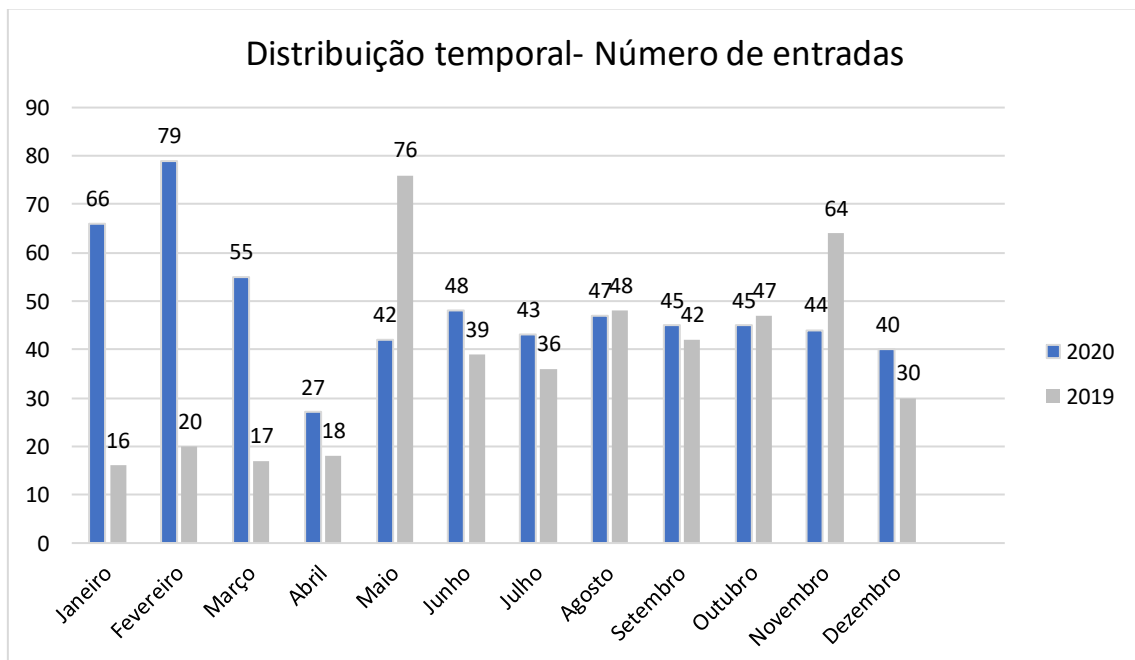


Figura 5. Distribuição temporal



A *figura 5* mostra a distribuição dos processos ao longo dos 12 (doze) meses de atividade de 2020. A média mensal de casos apresentados nos 12 meses é de 48.

4. Análise da atividade

O Gabinete de Apoio ao Provedor do Município, mesmo nas situações que chegaram ao seu conhecimento e que, aparentemente, não se enquadrariam propriamente no âmbito das suas funções, fez o acompanhamento de todos os processos apresentados e o município teve sempre resposta do Provedor às questões colocadas.

4.1 Procedimento de atuação empreendida pelo Gabinete do Provedor junto das órgãos e serviços municipais e empresas municipais.

As solicitações, reclamações e queixas que motivam os contactos dos munícipes com o Gabinete de Apoio ao Provedor são o ponto de partida da intervenção e dão origem a um documento interno. Para todas é apreciada e analisada a sua pertinência, no que aos direitos e aos interesses do munícipe diz respeito. Para tal, procura-se compreender a perspetiva do munícipe, prover a informação adicional junto dos serviços envolvidos, originando eventual redefinição da situação e, finalmente, perspetivar as opções que servem o melhor interesse do munícipe. Com alguma frequência, o problema suscitado configura uma situação sentida como inconveniente pelo munícipe, mas normativa ao abrigo dos regulamentos ou da legislação vigente.

Genericamente, a intervenção do Provedor envolve tipos diferentes de ação:

- i) Prestação de informações e esclarecimentos;



- ii) Encaminhamento para os serviços competentes e monitorização permanente de como foi realizado o acompanhamento pelos serviços, até à sua resolução e resposta final ao munícipe;
- iii) Mediação entre as partes envolvidas, através de aconselhamento e orientação;
- iv) Eventual elaboração de recomendação a remeter aos serviços/empresas municipais e/ou ao executivo municipal.

Em muitos dos casos estas formas de intervenção ocorreram simultaneamente, todavia, para efeitos deste relatório, cingiu-se o registo à forma predominante do procedimento empreendido pelo Provedor.

A figura 6 quantifica o tipo de ações efetuadas pelo Provedor relativamente aos processos analisados.

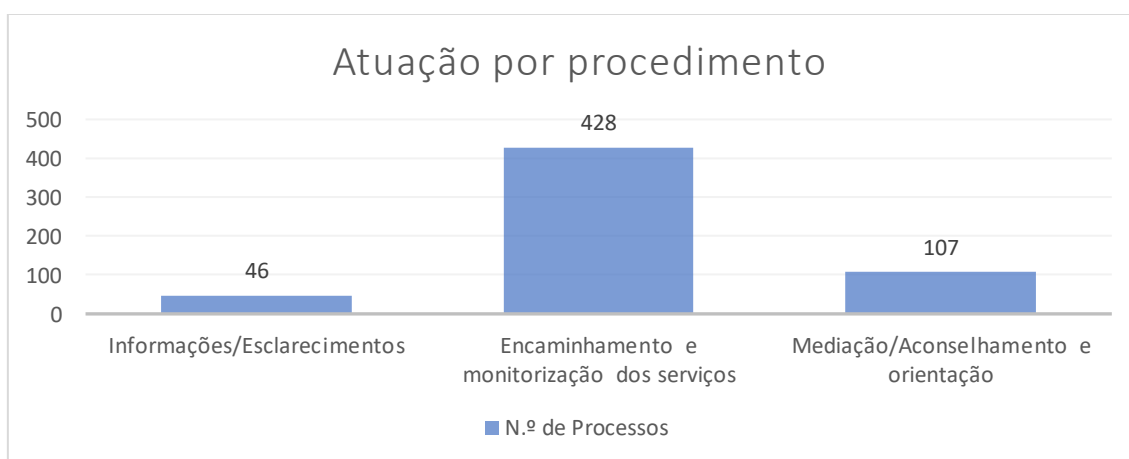


Figura 6. Atuação por procedimento.

A metodologia mais utilizada envolveu o *Encaminhamento e monitorização dos serviços*, com um total de 428 processos, seguindo-se a *Mediação/Aconselhamento e orientação*, com 107 processos e, finalmente, a prestação de *Informações/Esclarecimentos*, com 46 processos. Consta-se que 153 dos processos, ou seja cerca de 26% do total, envolveu



recolha, investigação, análise e preparação de dados e documentação no decurso da resolução dos mesmos.

Deve-se enfatizar, para uma mais correta avaliação da atividade real do Gabinete, que 65 processos exigiram uma multitude permanente de contactos com os serviços e empresas municipais pela circunstância de uma mesma instrução abranger diversos serviços ou organismos. Desta forma, a atuação do Provedor do Município passa, geralmente, por uma averiguação pluricêntrica.

Nos casos de pedido de reunião, o Gabinete procedeu a uma triagem de forma a evitar, sempre que possível, uma deslocação desnecessária do munícipe, quer porque a situação pandémica assim o exigiu, quer porque a solicitação extravasava o âmbito das competências do Provedor ou ainda porque rapidamente se podia encontrar uma solução. Mesmo assim, procedeu-se ao acompanhamento individual de todos estes tipos de solicitações.

4.2. Evolução dos processos

Os processos são classificados, também, quanto à sua evolução e ao respetivo desfecho:

Ativo quando o processo ainda se encontra em curso:

1. Decorrem diligências para recolha de informação sobre os factos expostos;
2. O assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou recomendação;
3. Aguarda resolução pelos serviços ou órgãos competentes.



Arquivado quando os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi finalizado através de uma ação, informação, mediação ou recomendação, ou ainda por serem anónimos, pelo que se considera o processo resolvido.

Assim, do total dos 581 casos apresentados, 547 ficaram concluídos (**Arquivados**), sendo que, destes, 10 foram indeferidos liminarmente por serem anónimos. Para 2021 transitaram 34 Processos (**Ativos**). Entre os casos **Arquivados**, 40 munícipes expressaram o seu descontentamento relativamente à decisão, o que significa que 93% das decisões tomadas ou implementadas foram do agrado do munícipe. Entre estes últimos, 43 munícipes fizeram questão de manifestar, por email, a satisfação pela intervenção e pelos serviços prestados pelo Gabinete do Provedor.

Registou-se ainda 13 (treze) processos que não mereceram provimento porque o problema suscitado não tinha fundamento, ou não infringia os regulamentos/legislação.

4.3. Tempo de resolução e duração média dos processos

De acordo com os Estatutos que o regem, o Provedor do Município tem o prazo máximo de 30 dias úteis para informar o queixoso ou reclamante do estado da sua exposição, das diligências e de eventuais conclusões. Deve notar-se que neste tempo está incorporado o prazo mínimo de 10 dias úteis que os serviços e empresas municipais têm para prestar os esclarecimentos solicitados pelo Provedor.

Contudo, de modo a adaptar os prazos do Gabinete com o prazo geral adotado pelos diferentes serviços para oferecerem resposta aos outros pedidos que lhes chegam, estabeleceu-se o prazo fixo de 15 dias úteis para que os serviços prestem esclarecimentos ao Provedor.



4.3.1 Dos Serviços Municipais

Do universo dos 547 processos concluídos (nesta análise foram excluídos: os processos que se encontram ativos; os indeferidos liminarmente e os pedidos de reunião/ informação e esclarecimento), foram solicitados 492 pedidos de colaboração aos serviços, os quais tiveram **um tempo médio de resposta de 20 dias úteis**. Em 241 destes (492 pedidos) verificou-se um desvio médio de 25 dias úteis do prazo de resposta acima indicado.

Relativamente a 2019, verifica-se que em termos médios globais o tempo de resposta aumentou de 13 para 20 dias úteis e em termos de média de desvios houve um acréscimo de 8 dias úteis. Contudo, não se pode fazer uma comparação direta com os valores de 2020 porque, como já referido, os prazos para resposta dos serviços foram adaptados.

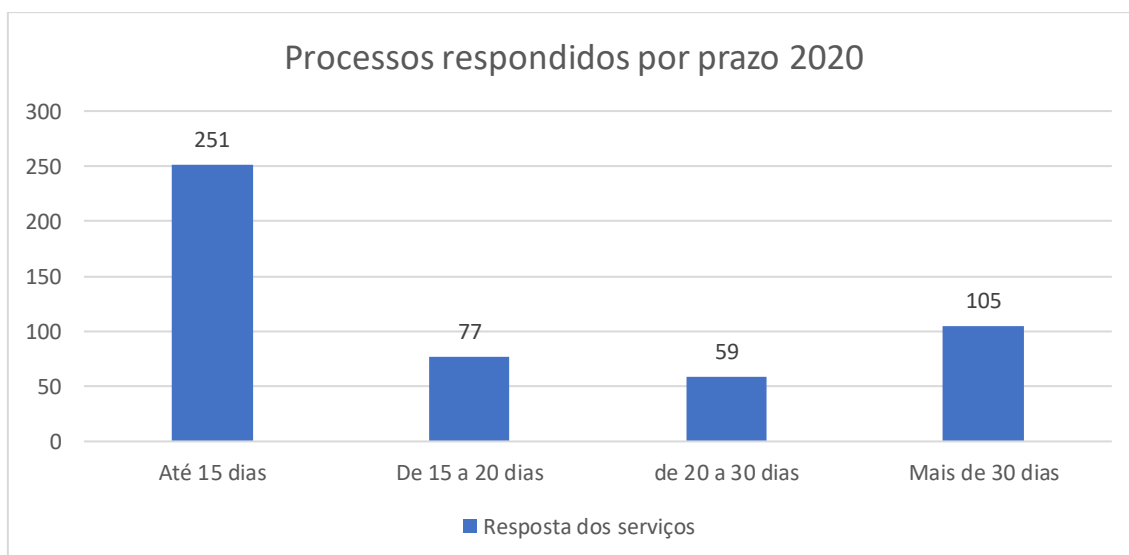


Figura 7. Dias úteis de resposta dos serviços/empresas municipais, relativo a 2020.

J. C. L.

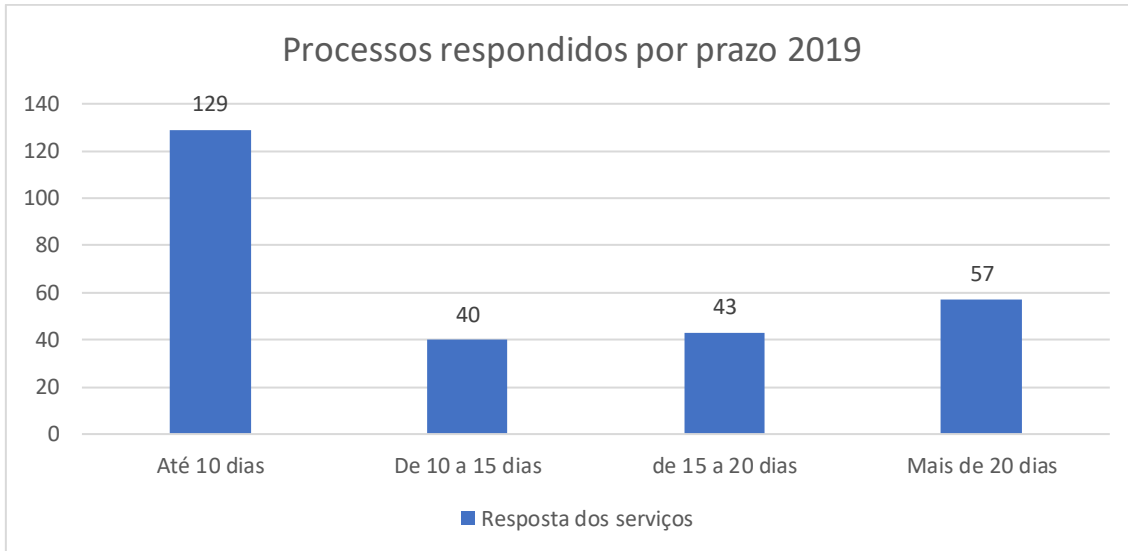


Figura 8. Dias úteis de resposta dos serviços/empresas municipais, relativo a 2019.

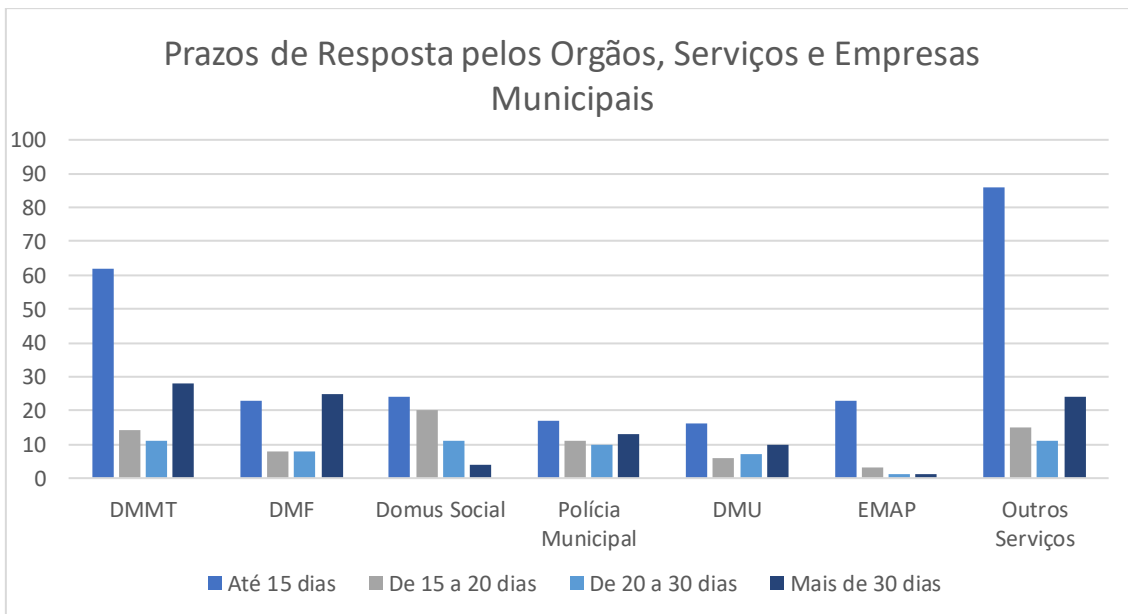


Figura 8. Prazo de resposta, em dias úteis, pelos Órgãos, Serviço e Empresas Municipais.



4.3.2 Do Gabinete do Provedor do Município

Os 547 processos concluídos contaram com um **tempo médio de resposta de 20 dias úteis**, verificando-se que cerca de 81% dos processos foram informados e consequentemente arquivados dentro do prazo máximo dos 30 dias úteis, demonstrando que o aumento das questões colocadas não dilatou o tempo de resposta do Gabinete, relativamente a 2019.

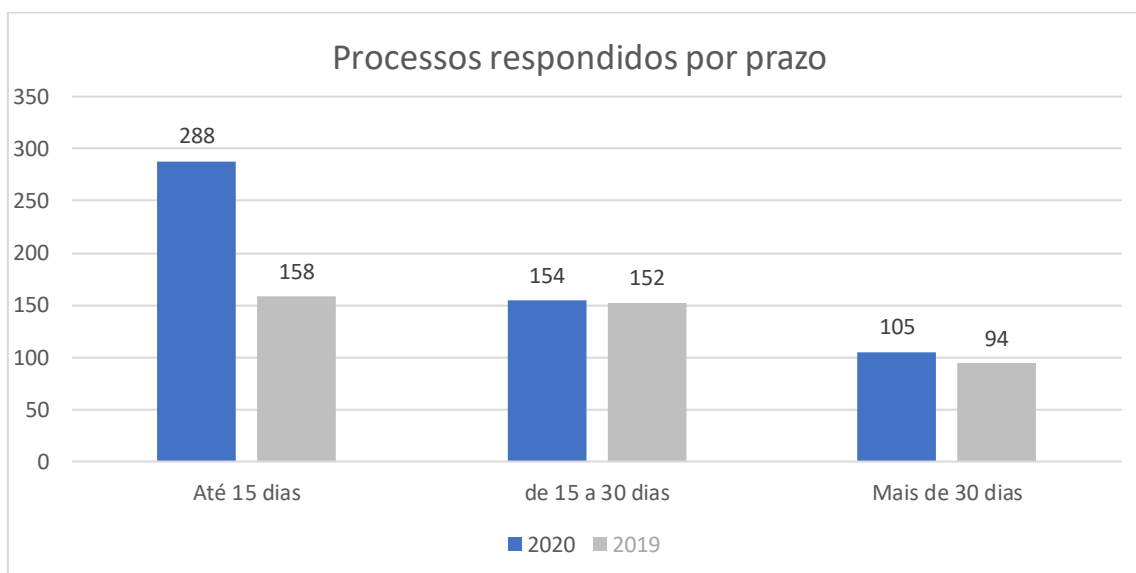


Figura 9. Prazo de resposta final, em dias úteis, do Gabinete do Provedor do Município.

De salientar que o Gabinete estabeleceu, por princípio, um prazo intermédio de resposta a cada 10 dias úteis, no sentido de ser oferecida ao município informação sobre as diligências em curso para a tomada de decisão final.



5. Recomendações e Notificação de Irregularidades

Um dos aspetos que decorre da ação do Provedor é a eventual elaboração de recomendações, as quais têm como objetivo contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pelo Município aos seus munícipes, a partir da análise das “solicitações” por estes apresentadas.

O Provedor pode ainda, a partir de constatações pessoais, apresentar de modo proactivo sugestões e propostas relativamente a assuntos que estejam no âmbito das suas atribuições e, assim, antecipar a ocorrência de potenciais reclamações, “limar” arbitrariedades e, conseqüentemente contribuir para a satisfação dos munícipes.

Neste domínio o Provedor apresentou 7 (sete) recomendações, de índole mais genérica, e formulou 14 (catorze) notificações específicas de inconformidades detetadas, que pretenderam contribuir para a adoção de um determinado *modus operandi* e que são também o reflexo da transversalidade de temas alvo das exposições submetidas.

5.1 Recomendações

- **Recomendação n. 01**, dirigida ao Senhor Presidente da Câmara Municipal.

Assunto: Proposta de revisão do procedimento adotado para Emissão de Certificados de Registo de Cidadãos da União Europeia, propondo-se o ajustamento dos critérios de atendimento definidos, de modo a que o cidadão europeu não venha a ser colocado em situação desvantajosa face ao cidadão português e que, sobretudo, seja revisto este serviço da PM/GM, com caráter permanente e urgente de forma a reduzir drasticamente o tempo de espera, face ao atualmente existente, para tratamento deste tipo de assunto.

Estado: Atendida.



- **Recomendação n.º 2**, dirigida ao Pelouro do Urbanismo.

Assunto: Incumprimento dos prazos legais de resposta - Necessidade de os serviços, no seu contorno organizacional, se munirem dos recursos necessários e adotarem, de modo permanente, um processo de análise mais eficiente, eficaz e célere, de forma a reduzir o tempo de resposta face ao atualmente praticado, e a respeitar os prazos legalmente estipulados, pautando a sua atuação por um especial cuidado, avisando e justificando aos cidadãos sempre que não possam dar cumprimento aos prazos, com vista a assegurar um serviço reconhecidamente de excelência, merecedor da confiança e da satisfação de quem a ele recorre.

Estado: Atendida.

- **Recomendação n.º 3**, dirigida ao Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas do Porto.

Assunto: Participação de sinistro – pedido de indemnização pelos danos causados em veículo (rebatimento de pneu), em resultado de buraco existente na via pública, não sinalizado e aberto pela Empresa Municipal Águas do Porto.

Estado: Em análise.

- **Recomendação n.º 4**, dirigida ao Departamento Municipal da Fiscalização.

Assunto: Segurança na via pública e fiscalização de obras - Sempre que se esteja perante um alerta ou queixa sobre questões que envolvam a segurança e integridade física dos munícipes, deverão, tão rápido quanto possível, efetuar-se diligências para verificar “*in loco*” o cumprimento integral das normas de segurança aplicáveis, não se limitando a fiscalizar a existência dos licenciamentos exigíveis, facultando ao requerente informação sobre a legalidade da obra em execução, mas também sobre o grau de cumprimento efetivo das normas de segurança

Estado: Não acatada.



- **Recomendação n.º 5**, dirigida à Direção Municipal de Mobilidade e Transportes.
Assunto: Atuação incompatível com a urgente implementação da solução – Serviço obrigado a uma conduta que privilegie a segurança dos munícipes, que ponha fim ao problema, evitando-se que algo de mais grave possa acontecer.
Estado: Em análise.
- **Recomendação n.º 6**, dirigida à Empresa Municipal Ágora.
Assunto: Clarificação – Regulamento e Tabela de preços dos parques de estacionamento municipais. O termo “avença mensal” aposto na Tabela de preços dos parques municipais, seja clarificado, passando a ser designado como “avença anual fracionada em 12 prestações mensais iguais”, com garantia de disponibilidade permanente de lugar, de modo a que exista harmonia entre o estipulado no CRMP e o Regulamento dos diferentes parques municipais, garantindo assim mais transparência para quem contrata e assegurando aos cidadãos um serviço de excelência e de total confiança.
Estado: Em análise
- **Recomendação n.º 7**, dirigida ao Pelouro dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.
Assunto: Levantamento de eventuais situações desconformes, existentes no edifício (classificado de Monumento de Interesse Público), e dos procedimentos a que foram sujeitos os respetivos autores. Para garantia de equidade de tratamento, ao munícipe envolvido, deverá aplicar-se o mesmo procedimento que foi utilizado para com os outros proprietários que tenham procedido à substituição da caixilharia pré-existente quebrando, já então, a *"unidade concetual e a integridade construtiva do bem classificado"*.
Estado: Em análise.



O texto integral das recomendações pode ser consultado na página do Provedor do Município no sítio da Câmara Municipal do Porto.

6. Ações com as estruturas

Paralelamente às funções gerais inerentes ao cargo e esgotada que estava a capacidade de atuação, o Provedor do Município realizou algumas intervenções específicas junto das estruturas da Câmara Municipal de que se destacam:

- Ao Senhor Presidente da Câmara solicitou que dirimisse o diferendo existente entre a pretensão de um Município (que se entendeu ser de considerar) e a posição adotada pela Empresa Municipal Águas do Porto.
- Ao Senhor Vereador do Pelouro da Habitação e Coesão Social - Pelouro da Educação foi exposta uma serie de situações que requeriam clarificação, na sequência de se ter tomado conhecimento que o Programa Porto Solidário – Fundo Municipal de Emergência Social do Município do Porto tinha sido objeto de um “novo” Regulamento. Em particular, foi realçado que se considerava haver normas, importantes para a compreensão do regulamento, que careciam de uma clarificação porque, tal como estavam, eram suscetíveis de gerar algumas dúvidas e incertezas. Foi ainda comunicada a existência de outras normas que levantavam problemas desnecessários e que dificultavam o seu cumprimento.
- Em reunião com a Senhora Vereadora do Pelouro dos Transportes-Pelouro de Fiscalização e Proteção Civil foi solicitada informação tão detalhada e concreta quanto possível sobre as diligências entretanto efetuadas, bem como sobre as ações que se previa virem a ser desenvolvidas no futuro, relativamente a algumas das queixas, reclamações e solicitações apresentadas por munícipes e que estes



consideraram terem sido alvo de um tratamento menos adequado por parte dos serviços.

7. Perspetivas futuras

É com o olhar sobre mais um ano de atividade, sempre na ótica de quem tem por missão a defesa dos direitos e dos interesses de todos os munícipes, que se considera ser este relatório uma boa ocasião para uma reflexão sobre as dificuldades sentidas e as oportunidades vividas, tendo em perspetiva os desafios que o futuro nos trará.

O relatório anterior terminou dando nota daquela que era a perceção sentida relativamente à atitude de desconfiança de alguns serviços municipais face à função do Provedor do Município, vendo o Gabinete como um órgão “fiscalizador” e não como um criador de pontes entre Município e o munícipe, atitude que dificultava muitas vezes o propósito do Provedor.

Reconhece-se que, em 2020, a situação melhorou verificando-se que alguns serviços demonstraram uma maior disponibilidade e cooperação com o Provedor. Contudo, a experiência continua a demonstrar que a exigência da tutela dos direitos dos munícipes, tal como resulta dos Estatutos a que o Provedor se obrigou, não se compadece com a forma de atuar de alguns serviços. De facto, continuou a registar-se, por parte destes, incumprimento dos prazos de resposta aos pedidos de colaboração solicitados, que ultrapassam os limites do razoável. Frequentemente, só após um elevado número de insistências foi possível obter alguma resposta.

De acordo com a configuração que o Estatuto confere, o Provedor é um órgão independente, autónomo e imparcial, mas o trabalho que sustenta a função que nele se exerce é, e não pode deixar de ser, um trabalho coletivo. É por isso importante criar



princípios internos que permitam uma salutar cooperação institucional de índole transversal, solidificá-los e perpetuá-los de modo a que os serviços possam acompanhar o devir social a que o Provedor e o próprio Município se propõem.

Verificou-se, também, que continuaram a subsistir casos de descuido/negligência na forma de atuar menos diligente de órgãos, serviços ou empresas municipais, perante solicitações diretas de munícipes, permitindo que vários casos sejam “descurados” ou “esquecidos”. Tal resulta de tais casos permanecerem na dependência de um único funcionário, (não tendo continuidade pela sua ausência em férias ou por doença, ou mesmo por saída do serviço) ou, simplesmente, ficarem suspensos por longo tempo a aguardar um despacho superior que valide uma informação já existente. A intervenção do Provedor permitiu desbloquear várias destas situações que, à partida, nunca deveriam ter existido.

Continuar-se-á a corrigir e a agir sobre esta realidade para que a atuação dos serviços tenha sempre em vista garantir o melhor atendimento possível dos cidadãos, fornecendo respostas concretas para os seus problemas, de forma rápida, fluída e desburocratizada, sem que se ponha em causa o interesse público, respeitando, assim, os legítimos direitos dos cidadãos.

Reiterando o já expresso no anterior relatório, para que a ação do Provedor possa alcançar o objetivo a que se propôs, seria útil definir-se nos Estatutos um prazo máximo de 60 dias para que os serviços que são alvo de Recomendações e /ou Notificações de irregularidades detetadas, enviem ao Gabinete do Provedor do Município, de forma fundamentada, as razões do seu acolhimento ou rejeição total ou parcial.

De referir ainda a perceção, por parte do Provedor, de total incapacidade ou impotência do Município para resolver alguns problemas graves existentes na cidade, em particular aqueles que implicam tutelas de várias entidades públicas. A dificuldade em encontrar soluções conjuntas por tais tutelas ou o “empurrar” do problema entre elas, são dificuldades que impedem a resolução de muitos problemas, ainda que o Município os

queira ver resolvidos! Esta matéria deve merecer atenção, preocupação e procura de solução por parte dos responsáveis do Município.

Ao enfrentar um novo ano de atividade, o Provedor do Município continuará a pautar a sua ação por uma transparência comprometida, exigente e alicerçada na independência, autonomia e imparcialidade, procurando contribuir para uma eficaz articulação entre os municípios e os órgãos, serviços e empresas municipais, sempre com uma perspetiva de melhoria contínua do serviço prestado pelo Município.

Perante a situação sanitária, económica e social com que somos confrontados para o futuro, considera-se que será cada vez mais decisiva a participação interdependente de todos na busca de soluções substantivas e eficazes para as questões vividas pelos municípios, contribuindo, assim, para o seu bem-estar e satisfação.



Porto, 16 de março de 2021