

1127

Recomendação n.º 2/2023

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

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

C/C

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

Data: 22/05/2023

Assunto: E-Porto – Estacionamentos Públicos do Porto, S.A. – Melhoria contínua

Enquadramento

Face aos elementos recolhidos, e por se mostrarem pertinentes as exposições efetuadas junto deste gabinete, entende-se formular a presente recomendação com o objetivo de reforçar a defesa dos legítimos direitos dos cidadãos/municípios.

Objeto da reclamação

Decorrente de múltiplas exposições dirigidas à provedoria, têm sido vários os cidadãos / municípios que têm demonstrado o seu desagrado relativamente ao desempenho da Empresa EPORTO. No essencial, reportam que, na sequência de diferendos com aquela empresa, e na tentativa da sua resolução ou obtenção de informação, quer através de contacto telefónico, deslocação ao local ou da apresentação de reclamação via email, existe uma *“total ausência de resposta e de respeito dos funcionários no atendimento presencial, bem como inexistência de atendimento telefónico”* que, afirmam, demonstra a *“falta de esforço e empenho na resolução das mesmas”* e *“falta de sentido cívico das instituições (...) que abusam da falta de concorrência e sem sentido de respeito para com os cidadãos.”*



Das diligências

Analisados os elementos apresentados, solicitou-se esclarecimentos que, por via dos serviços da Mobilidade, informaram que:

(...) a E-Porto, procede ao atendimento/acolhimento mensal de, aproximadamente, 800 chamadas telefónicas e entre 350 a 400 atendimentos presenciais. De facto, quando se está a atender um utente presencialmente, quer quando expõe reclamação, quer quando efetua pagamento, é inviável proceder ao atendimento do contacto telefónico. De igual modo, quando se procede ao atendimento telefónico, não se pode atender eventual chamada que esteja em linha, sendo certo que, por vezes, as chamadas têm alguma duração temporal, o que ainda dificulta mais. (...)

Considerando que se constata:

- Que a indignação expressa nos pedidos de intervenção resulta, desde logo, na forma como os serviços de E-Porto têm desconsiderado os cidadãos/municípios não lhes dando qualquer satisfação atempada quanto à resolução dos problemas ou questões colocadas e lidou/tratou as suas reclamações;
- Que este tipo de situações marca a vida das pessoas, que experimentam dificuldades inaceitáveis para resolver as consequências de um serviço mal prestado em resultado da incómoda ausência e, em alguns casos de morosidade com que os serviços, por via de regra, analisam e/ou não respondem às queixas apresentadas;
- Que não é curial que os serviços venham alegar que *“quando se está a atender um utente presencialmente, quer quando expõe reclamação, quer quando efetua pagamento, é inviável proceder ao atendimento do contacto telefónico. De igual modo, quando se procede ao atendimento telefónico, não se pode atender eventual chamada que esteja em linha, sendo certo que, por vezes, as chamadas têm alguma duração temporal, o que ainda dificulta mais. (...)”*, quando o que fica demonstrado é uma clara falta de recursos necessários para dar resposta as solicitações que lhes são dirigidas, no âmbito das competências da respetiva atividade;

- Que este Gabinete realizou, em diferentes dias, e em diferentes horários, várias tentativas de contacto telefónico com a E-Porto, no sentido de comprovar o exposto pelos reclamantes, e que as mesmas se mostraram infrutíferas!

Considerando ainda que:

O Município do Porto tem em vigor, com a empresa E-Porto - Estacionamentos Públicos do Porto, S.A. um contrato, cujo objeto consiste na gestão, exploração, manutenção e fiscalização, em regime de concessão de serviço público, de lugares de estacionamento pagos na via pública na Cidade do Porto;

O contrato de concessão celebrado entre as partes, rege-se pelo conteúdo das suas disposições;

De entre outras prestações que constituem o objeto do contrato está o atendimento não presencial - via telefone e/ou correio eletrónico e gestão de reclamações;

Sendo a E-Porto concessionária de um serviço reconhecidamente de interesse público, atua, nessa qualidade, em “substituição” da autarquia, com os poderes inerentes que lhe foram concessionados, pelo que, no exercício das suas funções, deve proceder em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, nomeadamente no respeito pelos interesses dos utentes;

Os serviços da E-Porto não têm assumido uma conduta que privilegie o bem-estar dos cidadãos/municípios, pois não garantem uma atividade ágil, célere e continuada, com a finalidade de evitar dilações desnecessárias ou indevidas, de modo a conseguirem compatibilizar as exigências de salvaguarda do interesse público com a eficiência, a que legitimamente aspiram os cidadãos/ municípios.

Deste modo colocam os cidadãos na dependência da obtenção de uma decisão, que tarda em chegar, por insuficiência de recursos próprios da empresa o que invalida a prestação de um serviço de transparência, confiança e excelência;

A (in)ação da E-Porto representa o incumprimento das suas obrigações perante o município e, consequentemente, perante os cidadãos/ municípios;

Entende-se promover a seguinte

Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que a Câmara **Municipal do Porto, enquanto concedente do serviço público, intente a E-Porto para que sejam tomadas as medidas necessárias, de modo a garantir um** procedimento mais eficaz e diligente face às questões que lhe são colocadas, respondendo ao cidadão em tempo útil, mostrando assim que a preocupação primordial dos serviços é o respeito pelo cidadão e o seu bom atendimento.

Mais se recomenda que, de futuro, **paute sempre a sua atuação por um especial cuidado na análise das situações apresentadas, de forma a evitar casos de insatisfação, assumindo uma cultura organizacional que promova a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, conseqüentemente assegure aos seus clientes total confiança no serviço prestado.**

A Provedora do Município

