

Recomendação n.º 5/2023

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:

Vereador, Pelouro das Finanças, Atividades Económicas e Fiscalização e Pelouro da Economia, Emprego e
Empreendedorismo, Dr. Ricardo Valente

Data: 18/10/2023

Preliminarmente

Em 2021 foi apresentada a recomendação 2, na qual era proposta uma melhoria dos serviços prestados pelo Departamento Municipal de Fiscalização, no sentido de se colmatar as ausências de informação ou de resposta dos serviços relativamente as queixas/denúncias que lhe são apresentados.

Em resposta os serviços informaram que a *“esmagadora maioria dos casos foram sempre informados das diligências efetuadas”* e que já fazia *“parte do procedimento a notificação dos interessados sobre o ponto de situação da matéria da denúncia”*, considerando que os motivos expressos na Recomendação eram já *“prática instituída (...) estando os procedimentos implementados em constante processo de melhoria.”*

Considerando que:

Continuam a chegar ao Gabinete de Apoio à Provedora do Município (GAPM) pedidos de intervenção com base na ausência de informação ao interessado/denunciante, no que diz respeito às diligências encetadas pelos serviços a fim de aferir da (i)legalidade das situações denunciadas e, concomitantemente, das medidas impostas para repor as eventuais ilegalidades detetadas;



Comprova-se que, em muitos dos casos, apenas os presumíveis interessados, diga-se infratores, são notificados, para a marcação de inspeções e, posteriormente do resultado das mesmas, sem que se conceda ao denunciante qualquer conhecimento quanto à diligência que está ou foi desenvolvida pelo serviço competente;

O artigo 268.º da Constituição da República Portuguesa é corolário dos princípios da publicidade e transparência da ação administrativa e do respeito pelos direitos e interesses legítimos dos cidadãos, em duas dimensões: o procedimental (n.º 1) e no princípio da administração aberta (n.º 2);

Os artigos 82.º e 83.º do Código do Procedimento administrativo (CPA) concretizam a garantia constitucional cristalizada no art.º 268.º, n.ºs 1 e 2 da Constituição da República Portuguesa, estabelecendo o direito dos interessados à informação sobre o andamento de quaisquer procedimentos (incluindo atos preparatórios e decisões finais) que lhes digam diretamente respeito;

A extensão do direito à informação estabelecida no art.º 85.º do CPA, não exige um interesse “direto”, mas um mero interesse legítimo, entendendo-se como tal *interesse específico atendível*;

Em muitas das situações denunciadas constata-se que o denunciante tem interesse específico atendível, porquanto são situações que afetam direitos de propriedade e tem impacto direto na pessoa e nas suas expectativas razoáveis quanto ao que sucederá, podendo mesmo ser afetado pela resolução final que nesse procedimento vier a ser tomada;

Os procedimentos implementados ainda carecem de ajustes de modo a pôr em prática um constante processo de melhoria, para que “as notificações dos interessados sobre o ponto de situação da matéria objeto da denúncia” chegue não só à “esmagadora maioria dos casos”, mas a todos os casos, sem exceção;

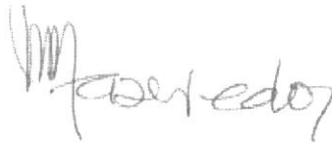
O documento em anexo reflete algumas das situações para as quais o tratamento referido por V. Exas não foi vertido.

É num contexto de “*constante processo de melhoria*” que se mostra pertinente reforçar e formular a seguinte:

Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que os serviços do Departamento Municipal de Fiscalização, sempre que estejam perante um alerta ou queixa/denúncia que possa envolver um determinado ilícito, **aperfeiçoe as práticas administrativas de modo a facultar ao requerente/denunciante, sem exceção, informação sobre as diligências em curso, bem como da legalidade do ato alvo de queixa/denúncia**, numa ótica de um serviço de rigor, de qualidade e adequado às expectativas que devem nortear a organização municipal, reforçando-se os princípios da confiança e de satisfação de quem a ele recorre.

A Provedora do Município



Anexo

Listagem de algumas situações, entre 2022 e 2023 (até ao mês de agosto), que demonstram que não foi prestado ao denunciante qualquer conhecimento quanto à atividade que está ou foi desenvolvida pelo serviço competente.

- NUD 78381/2022/CMP, de 07/02;
- NUD 106988/2022/CMP; de 07/02;
- NUD 121471/2022/CMP, de 25/02;
- NUD 268495/2022/CMP, de 06/05;
- NUD 418429/2022/CMP, de 18/07;
- NUD 537640/2022/CMP, de 20/09;
- NUD 550608/2022/CMP, de 26/09;
- NUD 703665/2022/CMP, de 30/11;
- NUD/17406/2023/CMP -P/248210/16/CMP- 09/01;
- NUD/90853/2023/CMP- NUP/70875/2022/CMP, de 08/02;
- NUD/113420/2023/CMP, de 17/02;
- NUD/148616/2023/CMP _ NUP/70875/2022/CMP, de 6/03;
- NUD/267145/2023/CMP- P/248210/16/CMP, 24/04;
- NUD/290932/2023/CMP - NUP/72975/2022/CMP, de 08/05;
- NUD/323478/2023/CMP _ NUP/39439/2023/CMP, de 23/05;
- NUD/334419/2023/CMP, de 26/05;
- NUD/499718/2023/CMP, de 09/08;
- NUD/510501/2023/CMP_ NUP/51951/2023/CMP, de 18/08;
- NUD/518857/2023/CMP- NUP/72975/2022/CMP, de 21/08;
- NUD/518755/2023/CMP, de 21/08;
- NUD/521599/2023/CMP, de 21/08;
- NUD/525831/2023/CMP, de 23/08;
- NUD/535719/2023/CMP, de 30/08

Exmo. Senhor

Vereador do Pelouro das Finanças,
Atividades Económicas e Fiscalização

Dr. Ricardo Valente

Assunto: Recomendação n.º 5/2023, de 18/10/2023

O tratamento de “Focos de Problemas” e a importância da “Comunicação com o Município” são preocupações constante do Departamento Municipal de Fiscalização (DMF) e, inclusive, fazem parte dos seus eixos estratégicos de atuação.

Ainda que na esmagadora maioria dos casos seja uma constante, pretende-se que todos aqueles municípios que apresentem queixas/denúncias – e que sejam encaminhadas para o DMF – recebam feedback dos serviços de fiscalização.

Por isso, têm sido implementadas melhorias procedimentais (e continuar-se-á a fazê-lo), assim como se reforçarão as ações de rastreamento e verificações internas de processos fomentando a melhoria contínua e concorrendo para a satisfação dos municípios. Adicionalmente, já está em curso - em articulação com o Gabinete do Município – a reengenharia do formulário (do atendimento presencial/ online) relativo a queixas/denúncias e a melhoria da informação existente no Portal do Município. Pretende-se, com isto, calibrar previamente as expectativas dos cidadãos, nomeadamente facultando-lhes (aquando do preenchimento do formulário) informações sobre as competências de âmbito público e privado, uma vez que há muitas matérias que chegam aos serviços municipais, mas que não são da competência do Município

Foram analisados todos os processos que constam na lista anexa à Recomendação recebida e verificámos que, por lapso na sua indicação, os oito primeiros registos referem o ano 2023, quando dizem respeito o ano 2022 e que o NUD/521599/2023/CMP nunca chegou a ser remetido ao DMF.

De facto, constatamos que há processos referenciados na Recomendação em que não foi reportada ao município o ponto de situação do processo originado pela sua denúncia, muito embora se tenha dado andamento à mesma, como se pode verificar por consulta ao Porto.Doc., havendo mesmo processos arquivados por reposição da legalidade.

Naturalmente que almejamos melhores níveis de serviço. Esse é o nosso propósito diário. Contudo, e como temos vindo a partilhar com V. Exa. e com o Executivo Municipal, o volume de processos em curso e os desafios da gestão (quantidade) dos recursos humanos condicionam a otimização da nossa performance.

Por tudo o anteriormente referido, tomamos boa nota da recomendação rececionada.

Disponível para esclarecimentos adicionais

Com os melhores cumprimentos,