



Recomendação n.º 2/2021

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

Entidade visada: **Departamento Municipal de Fiscalização**

Data: 06/10/2021

Preliminarmente:

No âmbito das competências do Provedor do Município, e a partir de exposições concretas efetuadas junto deste Gabinete (NUD250731/2021/CMP; NUD 109478/2021/CMP; 78357/2021/CMP - antecedente P/18493/99/CMP; NUD 53523/2021/CMP), têm sido recebidos pedidos de intervenção, no sentido de se colmatar as ausências de informação ou de reposta dos Serviços de Fiscalização, relativamente as queixas/denúncias que lhe são apresentados.

Constata-se que a indignação expressa nos pedidos de intervenção resultam, desde logo, da 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, bem como na dificuldade dos requerentes comunicarem com os serviços para obterem informação e esclarecimentos sobre o andamento dos processos.

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

Considerando que:

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, bem como o direito à consulta do processo administrativo e à obtenção de certidões ou reprodução dos documentos que integram tal processo administrativo.

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 se constata 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 serviços devem atuar de forma pronta e eficaz, dentro da margem de discricionariedade existente, atuando em prol do cidadão.

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, assumam uma **cultura organizacional que aperfeiçoe as práticas administrativas de modo a facultar ao requerente/denunciante informação sobre as diligências em curso, bem como da legalidade do ato alvo de queixa/denúncia, garantindo assim a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, consequentemente assegure aos munícipes total segurança no serviço prestado.**

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

O Provedor do Município



José Carlos Marques dos Santos

Processo

Porto, 19/10/2021
NUD/527193/2021/CMP

Resposta ao documento: .../.../CMP

Local da obra:

Exmo Senhor

Provedor do Município

Prof. Doutor José Carlos Marques dos Santos

Assunto: Recomendação nº 2/2021 de 6 /10/2021.

Tomamos boa nota da recomendação identificada em epígrafe, constituindo a melhoria contínua um dos focos do Departamento Municipal de Fiscalização.

Em síntese entende V.Ex^a que estes serviços não prestam informação aos interessados/denunciante no que diz respeito às diligências encetadas pelos serviços a fim de aferir das (i)legalidades das situações denunciadas e ainda da dificuldade de comunicar com os serviços para obtenção de informação.

Contudo, e salvo opinião em contrário este departamento não perfilha de tal entendimento e a atuação do mesmo reflete uma atitude oposta a tal conduta, como se poderá constatar quer dos procedimentos instituídos quer da consulta aos diversos processos.

Relativamente aos casos concretos enunciados por V. Exas. permita-me prestar os seguintes esclarecimentos elucidativos da atuação do departamento:

- 1 - O documento registado sob o NUD/250731/2021/CMP (relativo a um pedido de reunião para discussão em conjunto de um alvará) não contendo matéria da competência desta unidade orgânica também não foi encaminhado para este serviço, pelo que nada há a informar.
2. A denúncia NUD/109478/2021/CMP, relativa a matéria objeto do processo NUP/25882/2021/CMP, foi analisada e foram tomadas as diligências adequadas à situação em causa tendo sido dada resposta à município em 31/05/2021/CMP através do registo NUD/279999/2021/CMP.
3. O registo 78357/2021/CMP não existe, certamente trata-se de um lapso pretendendo referir-se ao NUD/78537/2021/CMP, documento inserto no processo P/18493/99/CMP que se encontra em curso a prosseguir a sua normal tramitação. Também neste caso a município. foi informada das respetivas diligências (NUD/441569/2021, de 2/09/2021).

4. Quanto à matéria vertida na denúncia NUD/53523/2021/CMP – destruição “*de azulejaria de um prédio*” – já estava a ser acompanhada por estes serviços no âmbito do processo P/107298/14/CMP. Sucede que, apesar de não ter sido dada resposta à munícipe o assunto estava a ser acompanhado no Departamento conforme as diversas diligências realizadas e constantes do processo em apreço. Neste caso, será comunicado à munícipe o ponto de situação.

Em face do exposto resulta que os munícipes na esmagadora maioria dos casos foram sempre informados das diligências efetuadas e o ponto de situação dos processos. Mais informamos que para além dos interessados nos processos poderem sempre que o entenderem consultar os mesmos, sendo lhes prestados também todos os esclarecimentos solicitados, faz parte do procedimento a notificação dos interessados sobre o ponto de situação da matéria objeto da denúncia. É certo também que a urgência na atuação da administração em prol da sua eficácia, o volume de processos em curso e a gestão dos recursos humanos poderão prejudicar o tempo de resposta ao munícipe relativamente às expectativas que detém.

De facto um dos objetivos perseguidos por este serviço é exatamente o de encontrar o ponto de equilíbrio entre a boa administração, a eficácia da atuação e o direito à informação no tempo correspondente às expectativas dos munícipes.

Assim, aquilo que nos é solicitado por V. Ex^a. já é prática instituída no departamento estando os procedimentos implementados em constante processo de melhoria tendo sempre presente a proteção do interesse público e os demais princípios que norteiam a atividade administrativa

Com os meus cumprimentos,

A Directora de Departamento Municipal de Fiscalização

S07-02-IMP-87 Rev.06

2/2

Gabinete do Município | Contactos:

Portal do Município: portaldomunicipo.cm-porto.pt

Linha Porto. 220 100 220 – 2^a a 6^a feira das 9h00 às 19h00

Atendimento presencial (marcação através da Linha Porto. 220 100 220):

Praça General Humberto Delgado, 266, 4000-286 Porto

outubro a maio: 2^a, 3^a, 5^a e 6^a feira das 9h00 às 17h00, 4^a feira das 9h00 às 20h00

junho a setembro: 2^a a 6^a feira das 9h00 às 17h00



Exma. Senhora

Diretora de Departamento Municipal de Fiscalização

Porto, 2 de dezembro de 2021

Assunto: Resposta à pronúncia do Departamento Municipal de Fiscalização, atinente à Recomendação n.º 2/2021 efetuada pelo Provedor do Município.

Acusamos a receção da V/pronúncia com o NUD 527193/2021/CMP, que mereceu a nossa melhor atenção.

Cumpre-nos, preliminarmente, destacar que a Recomendação efetuada partiu de uma análise cuidada aos casos que chegam ao nosso conhecimento. Analisada a pertinência das exposições apresentadas, no que aos direitos e aos interesses do município diz respeito, procurou-se compreender a perspetiva do reclamante, prover a informação adicional junto dos serviços, redefinir a situação e, desta feita, perspetivaram-se opções, propondo-se assim uma melhoria nos procedimentos adotados, que contribuam para a prevenção e reparação de falhas tendo em vista assegurar o bem-estar dos municípios no seu relacionamento com a entidade.

Da resposta sob análise, no essencial, foi possível aferir que consideram que a *“esmagadora maioria dos casos foram sempre informados das diligências efetuadas”* e que *“faz parte do procedimento a notificação dos interessados sobre o ponto de situação da matéria da denúncia”* (sublinhado nosso). E, como tal, concluem que parte dos considerandos enunciados na Recomendação são já *“prática instituída (...) estando os procedimentos implementados em constante processo de melhoria.”*

Ora, foi neste contexto de *“constante processo de melhoria”* que a Recomendação foi apresentada. Se não vejamos;

Relativamente ao ponto 1 da V/ pronúncia, constata-se que de facto existiu um lapso deste Gabinete na identificação do NUD 250731/2021/CMP elencado na nossa recomendação. Situação que desde já lamentamos. Tal equívoco decorreu do facto de estarmos perante o mesmo reclamante, sendo que a situação



que pretendíamos referir e que continha matéria da competência dessa unidade orgânica e encaminhada para esse serviço diz respeito ao NUD 374856/2021/CMP.

Desta feita, através do referido NUD 374856/2021/CMP o interessado/denunciante, decorrido mais de meio ano da denúncia efetuada através do NUD 415412/2020/CMP, de 12/10/2020, que deu origem ao NUP 64373/2020/CMP, reporta a este Gabinete *“ainda não tivemos notícias da Câmara Municipal sobre o nosso problema”*.

Constata-se que, em 12/11/2020, através do NUD 415112/2020/CMP, os V/serviços informaram o interessado/reclamante que *“com vista à aferição da situação descrita, serão encetadas as diligências adequadas por parte destes serviços, e ainda que, oportunamente, será notificado do resultado das diligências efetuadas no âmbito do assunto em referência.”*

Contudo, pese embora as diversas diligências encetadas, não foi concedido ao denunciante qualquer conhecimento quanto à atividade desenvolvida e resultado das mesmas.

Só após a intervenção deste Gabinete, a 16 de setembro de 2021, em resultado da ausência da colaboração solicitada e da consulta do histórico e dos documentos em Porto Doc., ao ter constatado a existência de uma informação com o NUD/437683/2021/CMP, datada de 31/08/21, que carecia de ser transmitida ao interessado, é que os V/ serviços concluíram esta diligência.

Do ponto 2, é com agrado que verificamos que a interessada/denunciante foi notificada, em 31 de maio de 2021, que em resultado da sua denúncia foi efetuada uma inspeção ao local.

Contudo, realce-se que, em momento algum, apesar das diversas diligências efetuadas, (embrago de obra imediato, decretado a 25/05/2021, e novas fiscalizações realizadas), nada lhe foi comunicado. Ora, salvo melhor opinião, não se vislumbra em que medida fez *“parte do procedimento a notificação dos interessados sobre o ponto de situação da matéria da denúncia.”*

Reitere-se, conforme já explanado na recomendação, que o *“interessado”* não pode ser apenas visto como **interessado/infrator**, mas também como **interessado/denunciante**, uma vez que este último tem interesse específico atendível, porquanto são situações que podem afetar 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.

Quanto ao ponto 4 verificamos que conforme transmitido por V.Exas, entretanto foi comunicado à município o ponto de situação.

Como fica demonstrado os procedimentos implementados ainda carecem de ajustes de modo a por 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 as situações para as quais o tratamento referido por V.Exas não foi vertido e que carecem de conclusão.

Em face do exposto reiteramos tudo o quanto se expos na Recomendação n.º 2/2021, para que no futuro a atuação dos serviços **adote um comportamento mais transparente, atento e diligente**, 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.

Convicto que estas notas serão acolhidas por V. Exa, apresento-lhe os meus melhores cumprimentos.

O Provedor do Município



José Carlos Marques dos Santos



Anexo: Resposta à pronúncia do Departamento Municipal de Fiscalização, atinente à Recomendação n.º 2/2021 efetuada pelo Provedor do Município - situações que carecem do tratamento vertido na resposta dos serviços da Fiscalização e que requerem conclusão.

NUD/229332/2021/CMP de 6/05 – Antecedentes: NUP/53465/2020/CMP + NUP/21827/2021/CMP – O NUD foi remetido à DMFAIVP em 13/05 pela DMEVGI para ser agregado ao NUP/53465/2020/CMP. **Está sem movimentos desde essa data. Não há no aplicativo registo de qualquer resposta da DMFAIVP à município.**

NUD/274993/2021/CMP de 28/05 – **NUP/10178/2021/CMP** - Foi enviado à DMFGAC em 7/06. Em 29.07, a DMF arquiva processo e notifica requerente no dia 17 de Junho. 4/08 - O requerente notificado não foi o município que reclamou junto do GAPM cuja reclamação tinha a ver com o andaime no interior do bairro, não na VP. A 19/10 - O processo está fechado na DMFGAC e sem movimentos desde 17/06. **Não há no PDoc qualquer registo de resposta da DMF ao município.**

NUD/279250/2021/CMP de 1/06 – **NUP/61589/2021/CMP** – Na DMFOP desde 30/08. **Não há no aplicativo registo da tomada de posse do documento.**

NUD/290906/2021/CMP de 7/06 – **NUP/42696/2021/CMP** – Encontra-se na DMFAIVP para informar desde 14/06 e sem movimentos. **No aplicativo o gestor ainda não tomou posse do documento nem foi enviada qualquer resposta ao município.**

NUD/295029/2021/CMP de 9/06 – **NUP/267837/19/CMP** – Em 11/06 a DMF remeteu a queixa à ARSNorte e à PM. **No aplicativo não há registo de notificação à município/denunciante**

NUD/298787/2021/CMP de 11/06 – **NUP/42896/2021/CMP**- Consultado o aplicativo constata-se que em 14/06 foi enviado ao responsável para despacho, mas **ainda não tomou posse do documento. Não há registo de qualquer resposta à município.**

NUD/314576/2021/CMP de 21/06 – **NUP/47265/2021/CMP** – Este processo foi remetido pelo GGR à DMF em 29/06. Em 1/07 a DMF expediente encaminha-o para o responsável que ainda **não tomou posse do documento. Não há registo de movimentos nem de qualquer resposta da DMF ao município.**

NUD/347967/2021/CMP de 9/07 – **P/I/32674/19/CMP** - Consultado o histórico, verifica-se que o processo está a ser acompanhado pela DMF e DMSM no âmbito do P/I/32674/19/CMP que engloba reclamações de vários



municípios, incluindo a munícipe que contactou o GAPM. Desde fevereiro que a DMF realizou várias inspeções ao local. **Não há registo de qualquer notificação ao munícipe/ denunciante.**

NUD/352206/2021/CMP de 13/07 – NUP/41026/2021/CMP – Este NUD foi agregado ao processo em curso **NUP/41026/2021/CMP**. Em 19/07 a DMF autoriza e concede à dona da obra um prazo de 60 dias úteis para apresentação de elementos adicionais ou essenciais para se pronunciar em sede de audiência prévia. Em 25/11 a DMFOP autoriza nova prorrogação de 60 dias e notifica o proprietário. **Não encontramos no aplicativo registo de qualquer notificação ao munícipe/reclamante desde 13/07.**

NUD/390103/2021/CMP de 3/08 – NUP/55964/2021/CMP - Esteve sem movimentos na DMCPPI, sem tomarem posse do documento desde 4/08. No dia 29/11 às 14h01, o processo foi atribuído para verificação da existência de seguro para alojamento local. **No aplicativo não há registo de qualquer resposta à munícipe/denunciante.**

NUD/456842/2021/CMP de 10/09 – NUP/65730/2021/CMP (Antecedentes NUP/64032/2020/CMP) - O processo está DMFGAC, desde 15/09. Ainda não houve a **tomada de posse do documento e não há registo de qualquer resposta à munícipe/denunciante.**

NUD483159/2021/CMP e NUD484369/2021/CMP - referentes ao NUP70946/2021/CMP; - Apenas foi notificado o interessado/proprietário, **sem notificação das diligências efetuadas à interessada/denunciante.**

NUD/485365/2021/CMP de 28/09 – Agregado pela DMF ao NUP/1929/2021/CMP - O processo encontra-se na DMFAIVP **sem movimentos desde 12/10. Não há registo de qualquer resposta ao munícipe (nem aos outros reclamantes).**

NUD/498020/2021/CMP de 6/10 – Agregado ao NUP/48244/2020/CMP - Em 7/10, a DMF produz informação técnica que refere: “À data da inspeção, 30/08/21, decorriam trabalhos a nível estrutural, nomeadamente a execução de contenção periférica, em aparente conformidade com o projeto de arquitetura aprovado para o local. Tornando-se necessário o acompanhamento das obras, será efetuada nova inspeção ao local, a qual terá lugar no dia 14/03/2022, entre as 10h:00m e as 10h:45m. **Em 23/11 a DMFAIVP notifica o dono da obra, mas não há registo de resposta ao munícipe/ denunciante.**

NUD/501278/2021/CMP de 7/10 – Agregado pela DMF ao P/I/121008/14/CMP - O processo P/I/121008/14/CMP estava na gestão da DMF que ia fazer uma vistoria à obra no dia 22/10 às 10h. Foi encaminhado para a DMFOP: “*Exposição - agregar ao processo em curso P/I/121008/14/CMP, Gestor Vânia Araújo*”. Em 23/11 a DMFOP solicitou a colaboração da PM para entregar pessoalmente ao proprietário a notificação da nova inspeção, agendada para o dia 05/01/2022 pelas 10h15m. **Não há registo de qualquer resposta à munícipe/denunciante.**



NUD/520673/2021/CMP de 18/10 – NUP/74904/2021/CMP - Inspeção ao local pela PM em 3/11: Sem ilícitos. A PM devolveu o processo à DMFOP em 11/11, onde se encontra, sem movimentos, desde 12/11. **Não registo de resposta ao município.**

NUD/533585/2021/CMP de 22/10 – NUP/76576/2021/CMP Encontra-se à espera de despacho, desde 25/10. **Não há no aplicativo registo da tomada de posse do documento e não há registo de qualquer resposta ao município.**

NUD/557326/2021/CMP de 4/11 – NUP/79692/2021/CMP - Em 5/11 a DMF dá conhecimento da queixa à CCDD-N e encaminha o processo para despacho. **Sem tomada de posse do documento e sem registo de qualquer resposta ao município.**

Porto, 2 de dezembro de 2021