

my

Recomendação n.º 4/2022

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

Entidade visada: **Pelouro das Finanças, Exmo. Senhor Vereador Dr. Ricardo Valente**

Data: 29/06/2022

Preliminarmente

Com efeito nos processos cuja instrução decorreu ou se encontra em curso no Gabinete do Provedor do Município, têm sido recebidos pedidos de intervenção no sentido de agilizar procedimentos relativos à restituição de quantias pagas em duplicado ao município. Constatou-se que a indignação expressa nos pedidos de intervenção resulta, desde logo, dos significativos atrasos na resposta aos mesmos.

Objeto da reclamação

Através do requerimento registado com NUD/136965/2022/CMP, datado de 07/03/2022, é dirigida à Provedora do Município uma reclamação onde é exposto que *“foi efetuado por lapso um pagamento em duplicado e já foi solicitado à direção responsável a devolução há mais de dois anos”*, acrescentando que *“até à data o valor pago em duplicado não nos foi restituído, o que nos está a causar um incidente contabilístico e que necessitamos de resolver para fecho de contas de 2020”*.

Diligências encetadas:

Recebida a exposição do reclamante, o Gabinete de Apoio à Provedora do Município (GAPM) remete a exposição para os serviços competentes – Direção Municipal de Recursos Financeiros (DMRF) para

my

conhecimento e análise, solicitando a Senhora Provedora que lhe fosse enviada uma cópia da resposta que viesse a ser dada ao município, para conhecimento e arquivo.

Na falta de resposta, por parte dos serviços da DMRF, às insistências efetuadas, (07/03/2022 e 27/04/2022), este Gabinete, por consulta do aplicativo Porto. Doc, apurou que o reclamante, em 28/02/2022, dirigiu aos serviços da Receita um email (NUD 95560/CMP/2020) a solicitar o reembolso do montante de 192,08€, relativo à licença de utilização, uma vez que tinha pago em duplicado a fatura (Fatura nº 001/11218).

Com a formulação do pedido anexou comprovativo e prestou informação de que um pagamento foi realizado *“via MB nos V/ serviços (efetuado pelo N/ Arq.)”*, datado de 17/02/2022, e outro por transferência bancária *“via N/ conta bancária”*, datado de 28/02/2020. Indicou, ainda, os *“dados bancários: PT50 (...) para restituição do valor pago em duplicado.”*

Foi, também, possível apurar que os serviços da Receita iniciaram o processo em 07/10/2021, com a criação do NUP 71402/2021/CMP e elaboraram informação (NUD 503840/2021/CMP) onde consta que *“consultado o aplicativo de faturação SGF verifica-se que foi efetuado o registo da cobrança duplicado no total de 384,16€”*.

Que nesta sequência, *“atendendo à inexistência de registo de débitos ao município em nome da referida entidade”* foi submetido, em 23/11/2021, *“à consideração superior a adoção do seguinte procedimento: 1 – que se obtenha autorização para se proceder ao reembolso do montante total de 192,08€ registado em receita orçamental; 2 - que se proceda à emissão de guia de pagamento de reembolso; e que se remeta a mesma à DMGFO tendo em vista o processamento do referido reembolso, para que posteriormente a DMT proceda ao reembolso do montante arrecadado indevidamente, sendo que, em 25/11/2020, é autorizado, superiormente, “o reembolso do valor pago em duplicado nos termos propostos.”*

A 3/12/2021, o requerente é notificado via email de que o seu pedido de reembolso foi deferido e que deveria apresentar documento comprovativo do IBAN emitido pela entidade bancária, no qual

Alf

constasse, claramente, o(s) titular(es) da conta, para efetivação do mesmo. Mais informaram que “o processamento do referido reembolso está dependente da apresentação dos documentos solicitados.”

Considerando que:

O pedido de reembolso remonta a fevereiro de 2020;

Durante 1 ano e 8 meses, nada foi feito pelos serviços de forma a satisfazer o pedido do requerente;

Só em 07/10/2021 é que os serviços iniciam o processo de análise do solicitado, com a subsequente decisão em 25/11/2021;

Só em 17 de junho de 2022 é que o valor foi restituído;

O requerente, desde o primeiro momento, demonstrou ser parte interessada na reposição do montante pago em duplicado, enviando comprovativo efetuado por transferência bancária, dando nota que a mesma foi efetuada “via N/ conta bancária”, demonstrando, claramente, ser “o(s) titular(es) da conta, para efetivação do mesmo”.

Não é curial que os serviços, cujos valores deveriam assentar, entre outros, no sentido de serviço público, transparência, confiança, excelência, coloque o reclamante na sujeição do “reembolso .../... dependente da apresentação dos documentos solicitados” justificando a imprescindibilidade dessa apresentação por haver campos de preenchimento obrigatório na aplicação informática que suporta contabilisticamente o reembolso;

Atenta a factualidade apresentada pelo requerente tal permitiria e justificaria que a restituição do valor pago em duplicado fosse operada de imediato sem mais formalismos, sendo o valor restituído da mesma forma que foi feito o pagamento;

Dos factos apresentados é manifesto **que o tempo de atuação dos serviços é incompatível com a imprescindível** necessidade de agir em tempo útil e razoável;

Os serviços na sua atual prática movem-se num tempo que não tem correspondência na vida real, ultrapassando largamente os limites do razoável e impondo um sacrifício desproporcional aos direitos e interesses dos particulares, como é o caso em apreço, visto que **“está a causar um incidente contabilístico e que necessitamos de resolver para fecho de contas de 2020”**;

Este tipo de situações marca a vida das pessoas, que experimentam dificuldades inaceitáveis para resolver as consequências destas situações, em resultado da incómoda morosidade com que os serviços, por via de regra, analisam e respondem às solicitações apresentadas;

Existiu um hiato de tempo demasiado longo entre a receção da solicitação, da sua apreciação e decisão e as subsequentes diligências adequadas de forma a satisfazer o pedido de restituição do valor pago;

A situação aqui relatada não é caso único (ex. NUD 442384/2020 – P/245413/2019);

Os serviços devem atuar de forma pronta e eficaz, simplificando as formalidades exigidas, dentro da margem de discricionariedade existente, atuando em prol do cidadão, sem, contudo, pôr em causa um nível adequado de controlo público;

Mais considerando que:

Os serviços da Receita desconsideraram os sucessivos pedidos de colaboração do GAPM, desvalorizando, desta feita, o seu trabalho e o estipulado nos Estatutos que regem a Provedoria;

O GAPM percebendo que o reembolso estava *“dependente da apresentação dos documentos solicitados”* estabeleceu, em 24/03/2022, contacto com o requerente, alertando-o para a necessidade de envio dos dados, nos termos solicitados;

Handwritten signature or initials.

Em 25/03/2022, o reclamante envia novo email para dmreceita@cm-porto.pt, com a informação prestada pelo seu banco;

O GAPM, em resultado da ausência de resposta dos serviços aos reiterados pedidos de colaboração, teve necessidade de estabelecer contacto telefónico com os mesmos, para aferir se a restituição já tinha sido concretizada, altura em que foi informado de que não teriam recebido o email que o reclamante dissera ter enviado, aos serviços, em 25/03/2022;

Foi o GAPM que contactou telefonicamente com o munícipe, no sentido de serem reenviados os dados para o endereço do GAPM, que posteriormente os fez fechar aos serviços da Receita, via email, datado de 8 de abril e reencaminhado a 12 de maio;

Em 31/05/2022, o GAPM por contacto telefónico tenta obter nova informação junto dos serviços sobre o tratamento dado à restituição dos valores, uma vez que os dados já teriam sido enviados nos termos solicitados e nada constava do aplicativo Porto Doc;

Nessa data fomos informados que já teria sido dada ordem de pagamento e que estaria na contabilidade, seguindo depois para a Tesouraria, sendo certo que apenas no final da semana seguinte procederiam à devolução;

Volvidos mais de 2 anos sobre o pedido inicial, só a 17 de junho de 2022, é que o valor foi restituído.

Entende-se promover a seguinte

Recomendação

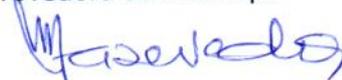
À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se **que podendo os serviços resolver a questão num prazo mais curto, deve assumir-se um procedimento simplificado que evite a realização e/ou exigências de trâmites, formalismos e pedidos desnecessários que só complicam e dificultam o**

desenvolvimento desse mesmo procedimento, mas que garanta a célere proteção dos interessados na prossecução do interesse público.

Mais se recomenda que os serviços devem assumir um comportamento mais eficaz e diligente face às questões que são colocadas pelos munícipes, respondendo ao cidadão, em tempo útil, mostrando assim que a preocupação primordial dos serviços é o respeito pelo cidadão e o seu correto atendimento.

Por último, recomendamos que, de futuro, os serviços passem a cumprir com o estipulado no artigo 11º dos Estatutos que regem a Provedoria do Município, assumindo maior disponibilidade e cooperação com a Provedora, para que o diálogo se revele mais eficaz perante as diligências, resoluções e abertura de novas soluções propostas na prossecução do interesse dos munícipes que é nosso mister defender.

A Provedora do Município



Maria José Azevedo