

Relatório de Atividades do Provedor do Município

(Janeiro a Dezembro de 2021)

Câmara Municipal do Porto de 2021



Índice

PREÂMBULO	3
1. O MANDATO DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	7
2. ORGANIZAÇÃO DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	9
3. ATIVIDADE DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	10
3.1. TEMAS APRESENTADOS	11
3.2. TIPOS DE ASSUNTO	12
3.3. DISTRIBUIÇÃO DOS ASSUNTOS POR DIFERENTES ENTIDADES MUNICIPAIS	14
3.4. TIPOLOGIA DE COMUNICAÇÃO.....	15
3.5. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL	16
4. ANÁLISE DA ATIVIDADE	16
4.1 PROCEDIMENTO DE ATUAÇÃO EMPREENDIDA PELO GABINETE DO PROVIDOR JUNTO DAS ÓRGÃOS E SERVIÇOS MUNICIPAIS E EMPRESAS MUNICIPAIS.....	17
4.2. EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS.....	19
4.3. TEMPO DE RESOLUÇÃO E DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCESSOS	20
4.3.1 <i>Dos Serviços Municipais</i>	20
4.3.2 <i>Do Gabinete do Provedor do Município</i>	23
5. RECOMENDAÇÕES E NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	24
5.1 RECOMENDAÇÕES.....	25
6. PERSPETIVAS FUTURAS	26



Relatório de Atividades do Provedor do Município

Preâmbulo

Em 2018, enquanto premissa de ser uma cidade com dimensão, capacidade, abrangência e exigência, e na certeza que podia ser ainda mais eficaz e célere na resposta aos seus munícipes, a Câmara Municipal do Porto criou o Provedor do Município.

Inspirado na figura do Ombudsman escandinavo, o Provedor de Município afirma-se, na sua essência institucional, como um órgão independente e imparcial, que tem como finalidade principal a tutela dos direitos dos munícipes perante os órgãos e os serviços da Câmara Municipal e as empresas municipais, alicerçada na independência, autonomia e imparcialidade perante o Poder Local, os partidos políticos, grupos de pressão ou movimentos de cidadãos, sempre obediente à Lei e ao Estatuto que o funda.

Foram estas as funções que aceitei e dei cumprimento ao longo de três anos e meio de atividade. Foi para mim uma grande honra estar ao serviço da cidade do Porto.

No momento de balanço final é minha firme convicção que desenvolvi todos os esforços necessários para levar a bom porto esta missão. Coloquei sempre o munícipe no centro das questões. Não para lhes dar sempre razão, mas essencialmente para fazer respeitar os seus direitos. Para tal, procurei conduzir a Provedoria de acordo com algumas linhas fundamentais de ação.

Em primeiro lugar dar a conhecer a figura do Provedor, para que dele e da sua ação pudessem vir a beneficiar todos os cidadãos/munícipes, no sentido de tornar fácil e



intuitivo para o município o acesso a quem exerce o papel de seu Provedor no âmbito das entidades municipais, evitando-se a todo o custo a necessidade de ter que identificar qual o Provedor a que se deviam dirigir, como acontecia devido à existência de dois Provedores (o do Município e o do Inquilino Municipal).

Em segundo lugar e no domínio das respostas às queixas, reclamações e solicitações apresentadas, garanti que para prover era necessário perceber. Todas as situações que chegaram ao nosso conhecimento mereceram um tratamento que procurou encontrar soluções eficazes num espaço de tempo tão curto quanto as circunstâncias o permitiram, disponibilizando informação tão atempada quanto possível sobre o estado da sua evolução. Nenhum cidadão ficou sem resposta do Provedor do Município e a experiência demonstrou a satisfação de muitos pela oportunidade que tiveram para expor os seus casos e o sentimento de dignidade que reconheceram ter tido, por terem sido ouvidos, ainda que o objetivo original não tivesse sido alcançado.

Em terceiro lugar, entendi que a atividade do Provedor não podia, nem pode, ser apreciada ou medida pelo número de pedidos que recebe ou pelo número de procedimentos que intenta. E, nesta linha, no âmbito de outras responsabilidades que estão confiadas ao Provedor, foram realizadas várias reuniões com vereadores e com responsáveis de diversos departamentos, empresa municipais e juntas de freguesia, onde foram apresentadas de modo proactivo sugestões e propostas com vista a antecipar a ocorrência de potenciais reclamações, “limar” arbitrariedades, das quais resultou a resolução de várias situações, bem como a redefinição de atuações futuras.

É sobejamente sabido que o Provedor tem os seus poderes balizados pela missão e competências atribuídas, mas também pela natureza meramente recomendatória – e não decisória - da sua intervenção. Contudo, enquanto elo de ligação entre os diferentes intervenientes, dirigi aos serviços 1 (um) parecer, 31 recomendações e 46 (quarenta e seis) notificações específicas de inconformidades detetadas, as quais tiveram como



objetivo contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado pelo Município aos seus munícipes e, conseqüentemente contribuíram para a sua satisfação, dada a aceitação por parte de alguns serviços.

Findo este ciclo, não obstante tudo o quanto aconteceu nestes últimos dois anos, muito por causa das medidas de exceção que tiveram de ser tomadas em relação à pandemia, 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 (2096) que foram dirigidos ao Provedor ao longo destes três anos e meio de atividade, aliado ao facto deste órgão ser de acesso informal, universal e gratuito.

É por isso, a partir deste ângulo, que julgo que a Provedoria continua a ser procurada e necessária, estando, assim, criados os alicerces para que o impacto social da atuação da figura do Provedor possa continuar a pugnar por uma maior proximidade, entre os serviços e os munícipes, de modo a que o munícipe possa sentir que alguém está atento e não o abandona.

Termino esta função, porque entendo que estes cargos devem ter um mandato, e ao fim do mandato deve dar-se a vez a outro. De qualquer maneira, foi uma experiência muito interessante, muito gratificante, de grandes desafios e concretizações, num dos períodos mais difíceis da história recente do nosso país.

No momento em que termino as minhas funções como Provedor do Município, é de elementar justiça relevar o competente e decisivo contributo dos restantes membros da equipa que constituiu o Gabinete do Provedor do Município: Dra. Inês de Castro, Dra. Helena Sousa e Dra. Rosa Maria Guedes. Muito do que considero ter sido o bom funcionamento do Gabinete se ficou a dever à grande competência, à enorme dedicação e capacidade de trabalho e ao profundo espírito de serviço público revelados por estes



A handwritten signature in blue ink is positioned below the logo. The signature is cursive and appears to be the name 'J. C. L.'.

membros da equipa, para quem vai o meu maior agradecimento e os meus sinceros votos de muito sucesso na atividade futura.

Quero manifestar o meu agradecimento aos vereadores e aos dirigentes dos serviços da CMP e das empresas municipais que conosco colaboraram ao longo do mandato.

Um sentido agradecimento é devido ao Senhor Presidente da Câmara por me ter concedido a oportunidade de exercer este cargo e por todo o apoio facultado.

À minha sucessora, Dra. Maria José Azevedo, que passará a assumir o cargo de Provedora do Município, desejo as maiores felicidades no exercício destas funções, que têm tanto de exigente como de desafiante.



1. O mandato do Provedor do Município

No momento em que o Provedor do Município apresenta o relatório anual da sua atividade tem a oportunidade de a todos se dirigir, não só para revelar de forma cristalina e transparente a amplitude e os resultados da sua ação, mas também sobre o desempenho dos serviços.

Assim, em conformidade com as linhas de atuação definidas, deu-se continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores. Sempre que os municípios apresentem dúvidas, questões, reclamações, sugestões, positivas ou menos positivas, a atuação do Provedor é sustentada por ouvir, refletir e agir em conformidade com o que está plasmado no quadro legal de atividade do Provedor e do Município. O Provedor procura contribuir para uma maior focagem dos serviços municipais nos interesses e bem-estar dos municípios, para uma melhoria contínua de procedimentos internos e, conseqüentemente para uma melhor capacidade de resposta, nomeadamente, no que respeita ao atendimento e interface com o município, para que este possa ver as suas queixas e reclamações tratadas de forma mais próxima e expedita.

De acordo com os Estatutos, no seu artigo 10º, o Provedor enquanto entidade imparcial entre a comunidade e o município, desenvolve as atividades e iniciativas que considere adequadas ao bom desempenho do mandato, nomeadamente:

1. Analisa e aprecia as queixas, reclamações e solicitações dos municípios 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.

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

- a) Promover uma maior proximidade do município 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 municípios;
- 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 municípios em causa;**
- c) Analisar com ponderação as situações colocadas;

¹ Órgãos e serviços municipais e empresas municipais.



- 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.

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.

De estrutura muito próxima dos relatórios anteriores, o presente relatório visa satisfazer essa regulamentação e tem como objetivo fazer um balanço do ano, no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, fazendo a comparação com os dados alcançados em 2020.

Os gráficos e as informações estatísticas que abrem o capítulo respeitante ao relato da atividade desenvolvida consubstancia uma análise essencial para a reflexão da organização sobre os seus pontos fortes, no sentido da sua maximização, mas também as suas debilidades, o que permite um autoconhecimento que favorece a melhoria contínua.



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, os serviços de apoio ao provedor do município encontram-se no 3º piso do edifício dos Paços do Concelho, disponibilizando horários de atendimento presencial no Gabinete do Município, com marcação prévia, dos municípios que o solicitem.

Todos os contactos dos municípios 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 municípios 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

No ano 2021, o Gabinete do Provedor do Município recebeu e acompanhou um total de **970 processos**, o que corresponde a uma média de 19 casos por semana. Estes números revelam um aumento de cerca de 67% comparativamente a 2020. Constata-se, assim, que o ano de 2021 prosseguiu 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 dos principais temas apresentados: **Mobilidade e Infraestruturas**, com 25%; **Fiscalização**, com 13%; **Policimento**, com 12%; **Urbanismo**, com 9%, **Planeamento e Gestão Ambiental**, com 6% e **Águas e Energia**, com 5%.

A categorização reflete a diversidade dos tópicos, reforçada pelo facto de um agrupamento mais lato de **Outros** temas demonstrar que cerca 30% destas são relativas a **Espaços Verdes e Infraestruturas, Habitação, Limpeza Urbana, Turismo e Comércio, Recursos Humanos, Proteção Civil, Serviços ao Município, Finanças e Património, Cultura, Ágora, Coesão Social/ Inclusão, Reabilitação Urbana, Gestão de Obras Públicas, Jurídicos, Educação**, cuja percentagem em média, por tema, não ultrapassa os 2%, assumindo uma expressão menor na totalidade dos casos, mas que evidencia a extensão da disparidade das preocupações apresentadas pelos munícipes.

Constata-se que, comparativamente a 2020, os temas **Mobilidade e Infraestruturas, Policiamento e Urbanismo** tiveram um crescimento do seu peso na distribuição global de 2%, 2%, e 1%, respetivamente.

Já relativamente à Fiscalização a distribuição percentual manteve-se (13%). Em sentido inverso, o tema **Habitação Social e Limpeza Urbana**, passaram a integrar **Outros** temas, pelo facto de se ter verificado um decréscimo significativo de 11% para 2% e de 5% para 4%, respetivamente.



Em sentido inverso verificou-se uma subida percentual nos temas *Planeamento e Gestão Ambiental*, de 2% para 6% e *Águas e Energia* de 2% para 5%, motivo que justificou a sua integração no grupo de temas principais.

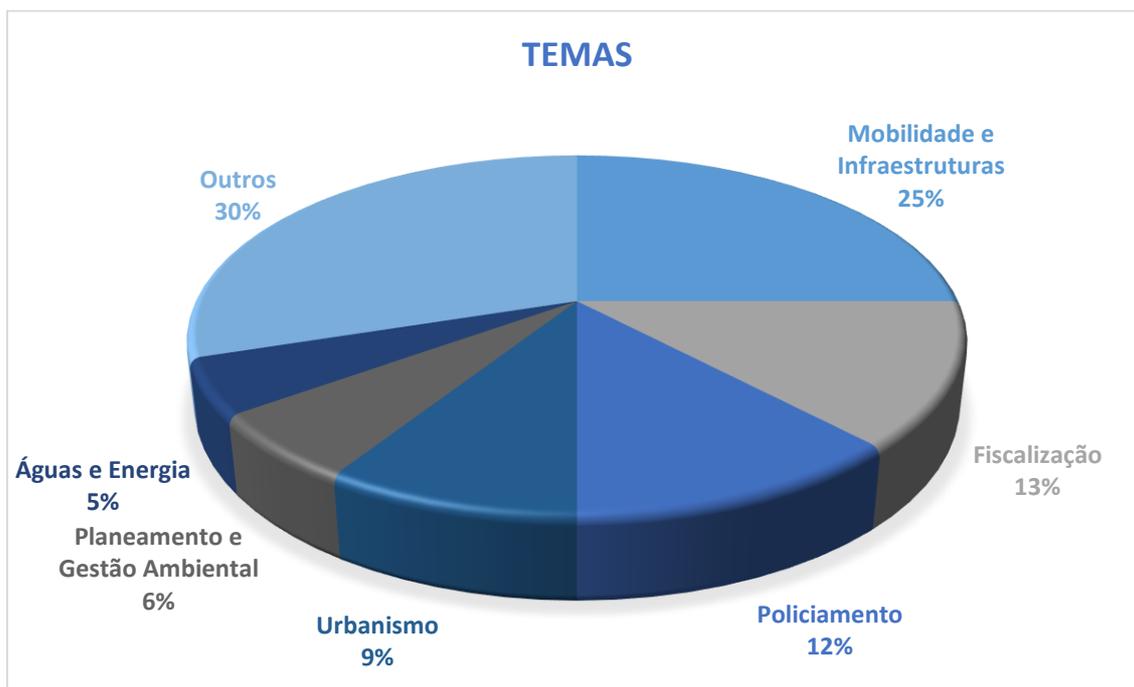


Figura 1. Temas apresentados

3.2. Tipos de Assunto

Através do *Balcão Virtual*, visando uma melhor organização e desempenho da ação do Provedor e perante a diversidade de pedidos que podiam ser apresentados no Gabinete do Provedor, foi disponibilizado ao município um formulário restrito a três tipos de assunto:

- **Reclamação**, que corporiza uma recomendação ou denúncia pela forma como a autarquia ou empresa municipal atua em determinada área;



- **Queixa/denúncia**, que reporta uma insatisfação grave, conflito por parte do munícipe;
- **Solicitações**, que se referem a pedidos de intervenção do Provedor na resolução de uma determinada situação, pedidos de reunião, informações e sugestões.

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

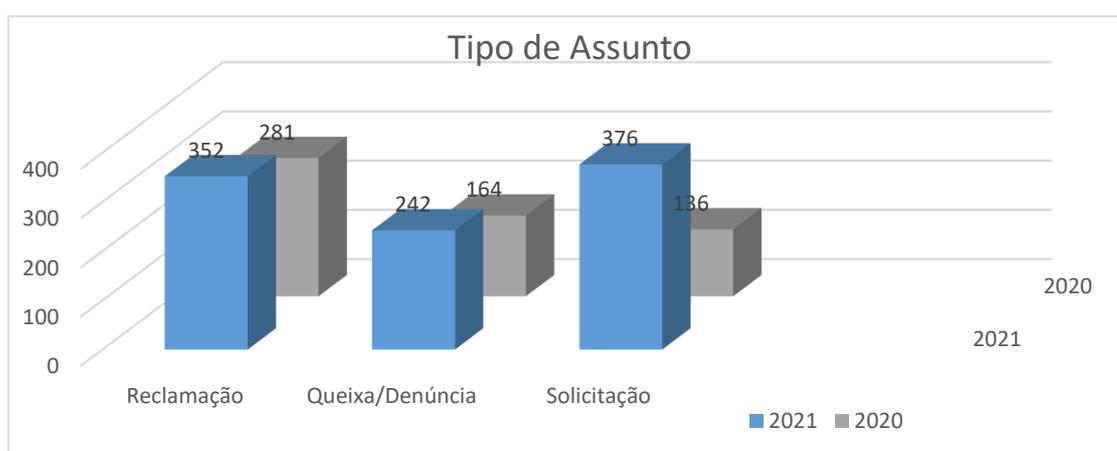


Figura 2. Tipo de assunto

Do número total de pedidos que deram entrada na Provedoria, verificamos que, em 2021, a maioria dos processos (**376**) estão relacionadas com o assunto **Solicitações**, seguido de **Reclamações (352)** e da **Queixa/Denúncias (242)**.

A *figura 2* mostra que, em 2021, o assunto **Solicitações** assumiu uma maior preponderância, verificando-se que os pedidos de intervenção do Provedor junto dos serviços para resolução de problema representam um peso de 34%, seguido de pedidos de reunião, pedidos de informação e solicitações anónimas que representam apenas 6%.

Os assuntos **Reclamação** e **Queixas** mantiveram o mesmo perfil quantitativo (mais reclamações do que queixas), relativamente a 2020.



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 e solicitações, 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 Porto Ambiente, com 19, seguindo-se o Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas, com 17.

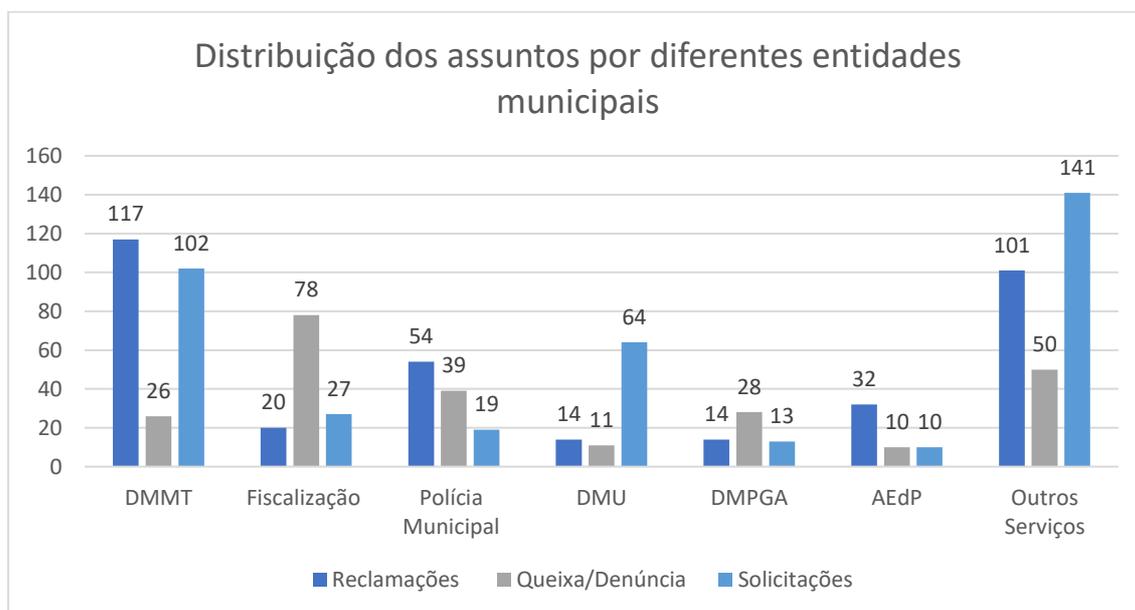


Figura 3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais.



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 manteve a quebra já sentida em 2020, decorrente da manutenção de medidas impostas pela pandemia.

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.

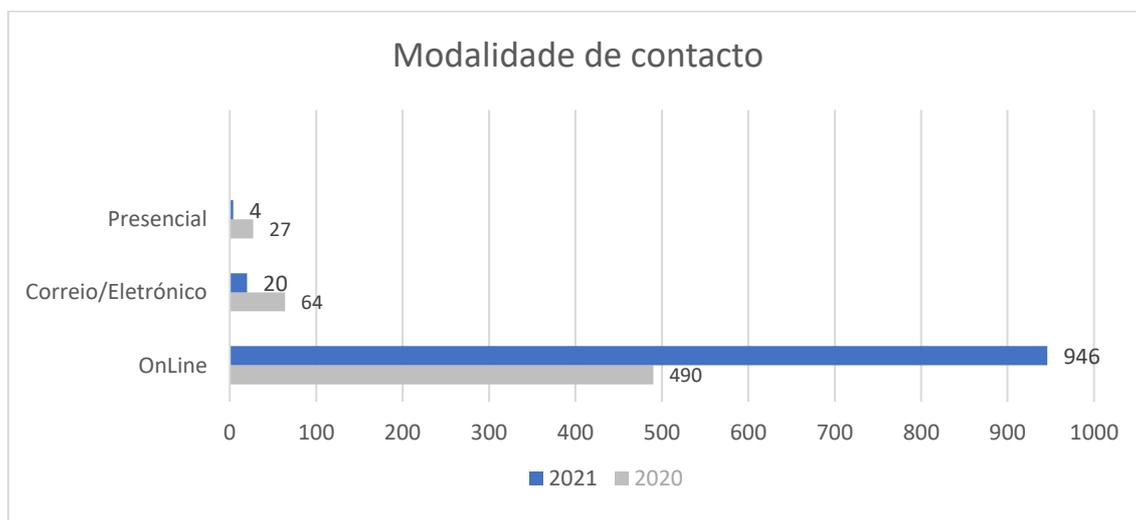


Figura 4. Modalidade de contacto



3.5. Distribuição Temporal

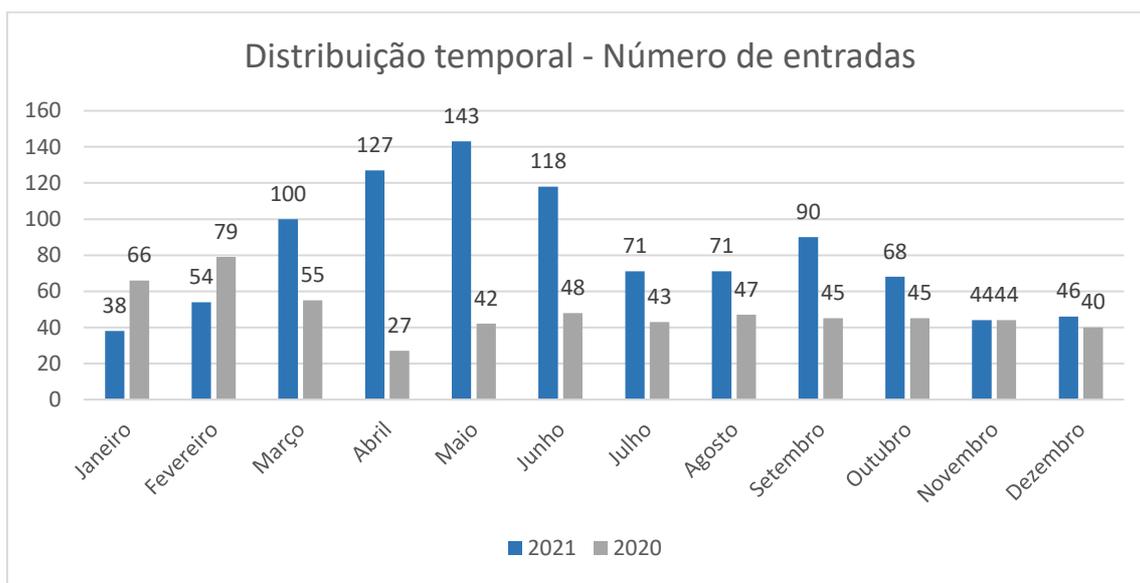


Figura 5. Distribuição temporal

A figura 5 mostra a distribuição dos processos ao longo dos 12 (doze) meses de atividade de 2021. A média mensal de casos apresentados nos 12 meses é de 81.

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.

Seguindo o *modus operandi* adotado desde o início da sua atividade, as solicitações, reclamações e queixas são o ponto de partida da intervenção do Provedor e dão origem a um documento interno. Para todas é apreciada e analisada a sua pertinência, no que aos direitos e aos interesses do município diz respeito. Para tal, procura-se compreender a perspetiva do município, prover a informação adicional junto dos serviços envolvidos, originando eventual redefinição da situação e, finalmente, perspetivar as opções que servem o melhor interesse do município. Com alguma frequência, o problema suscitado configura uma situação sentida como inconveniente pelo município, 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 município;
- 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, comparativamente a 2020.

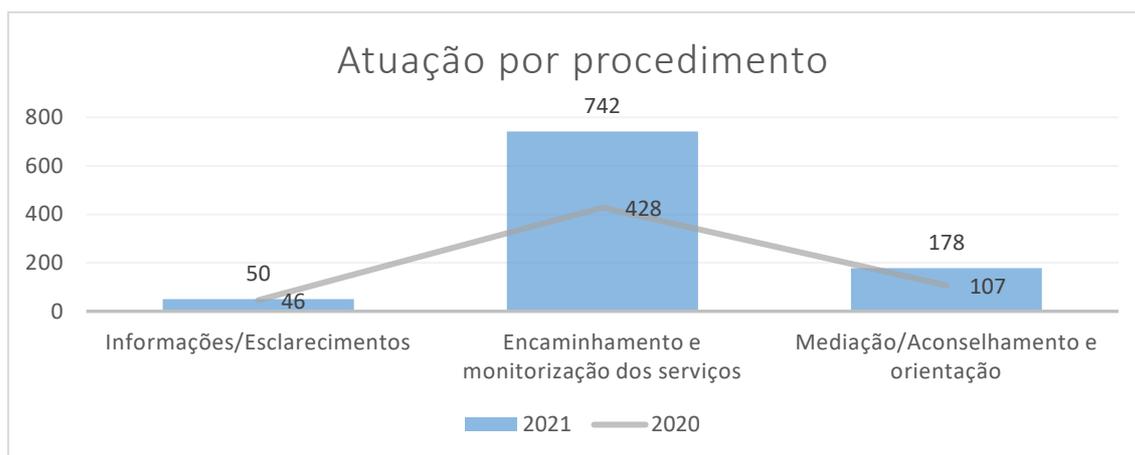


Figura 6. Atuação por procedimento.

A metodologia mais utilizada envolveu o *Encaminhamento e monitorização dos serviços*, com um total de 742 processos, seguindo-se a *Mediação/Aconselhamento e orientação*, com 178 processos e, finalmente, a prestação de *Informações/Esclarecimentos*, com 50 processos. Consta-se que 228 dos processos, ou seja cerca de 24% do total, envolveu recolha, investigação, análise e preparação de dados e documentação no decurso da resolução dos mesmos.

Para se fazer uma mais correta avaliação da atividade real do Gabinete, deve enfatizar-se que a atuação do Provedor do Município passa, geralmente, por uma averiguação pluricêntrica, uma vez que 76 processos exigiram uma multitude permanente de contactos com os serviços e empresas municipais pela circunstância de uma mesma instrução abranger diversos serviços ou organismos.

Nos casos de pedido de reunião, o Gabinete procedeu a uma triagem de forma a evitar, sempre que possível, uma deslocação desnecessária do município, 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 970 casos apresentados, 892 ficaram concluídos (**Arquivados**), sendo que, destes, 6 foram indeferidos liminarmente por serem anónimos. Para 2022 transitaram 78 Processos (**Ativos**).

Registou-se que 40 (quarenta) processos 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 892 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 842 pedidos de colaboração aos serviços, os quais tiveram **um tempo médio de resposta de 18 dias úteis**. Em 314 destes (842 pedidos) verificou-se um desvio médio de 24 dias úteis do prazo de resposta acima indicado.

Relativamente a 2021, verifica-se que em termos médios globais o tempo de resposta diminuiu de 20 para 18 dias úteis e em termos de média de desvios houve um decréscimo de 1 dia útil.

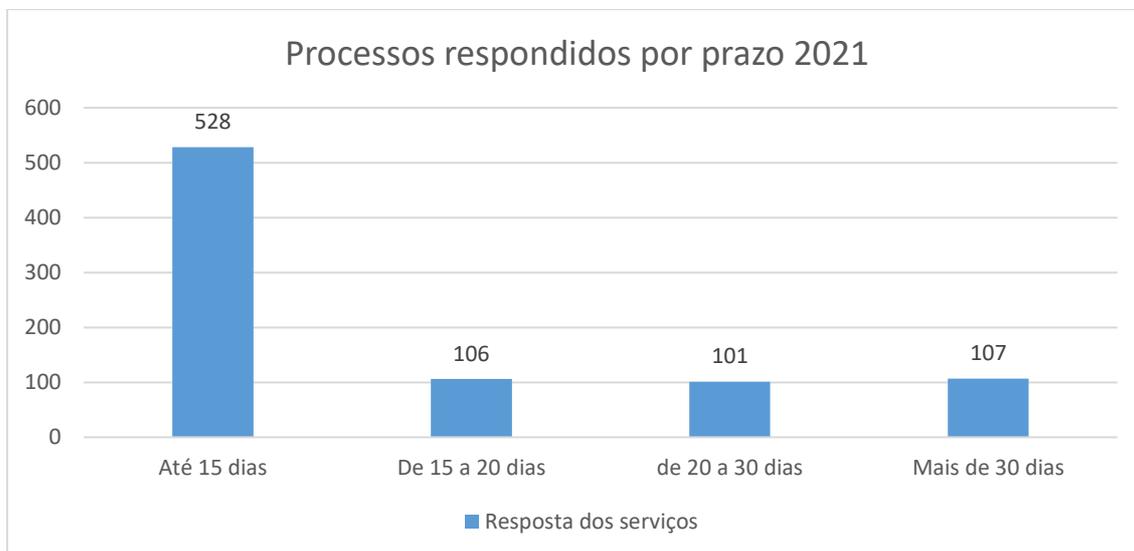


Figura 7. Dias úteis de resposta dos serviços/empresas municipais, relativo a 2021.

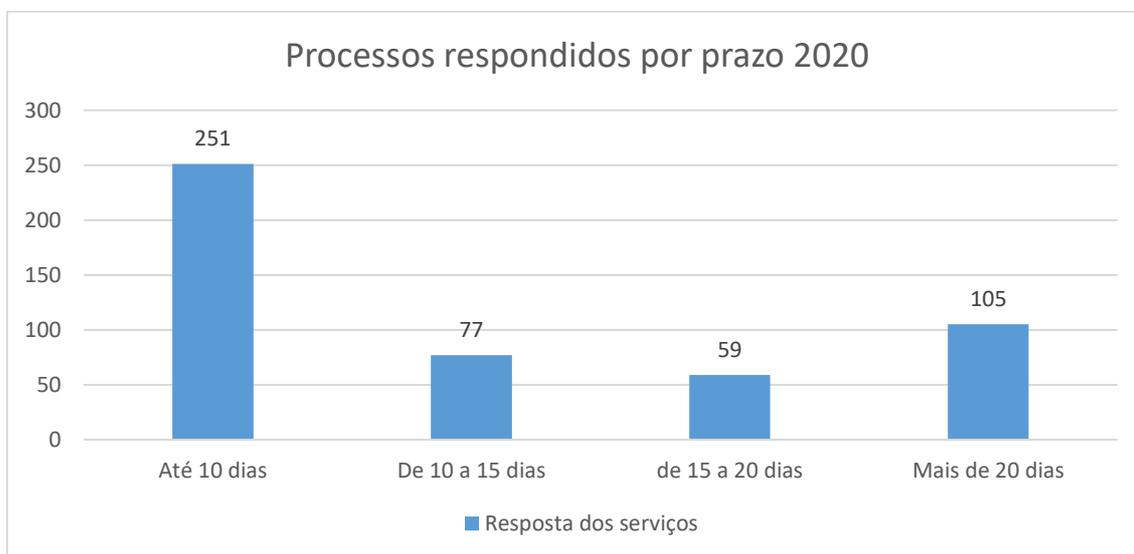


Figura 8. Dias úteis de resposta dos serviços/empresas municipais, relativo a 2020.

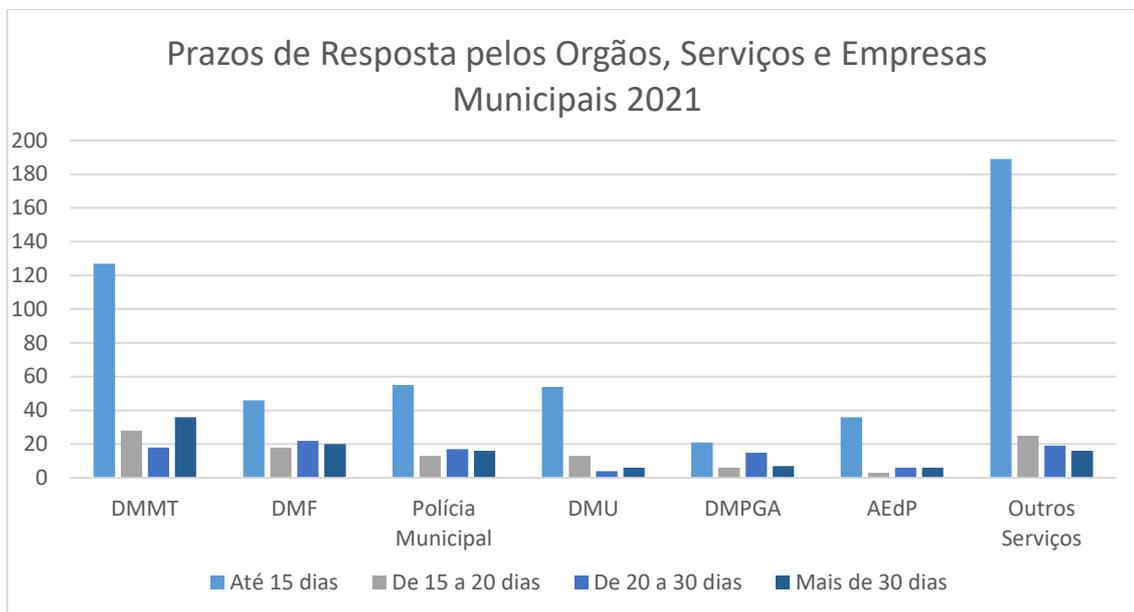



Figura 9. Prazo de resposta, em dias úteis, pelos Órgãos, Serviço e Empresas Municipais.

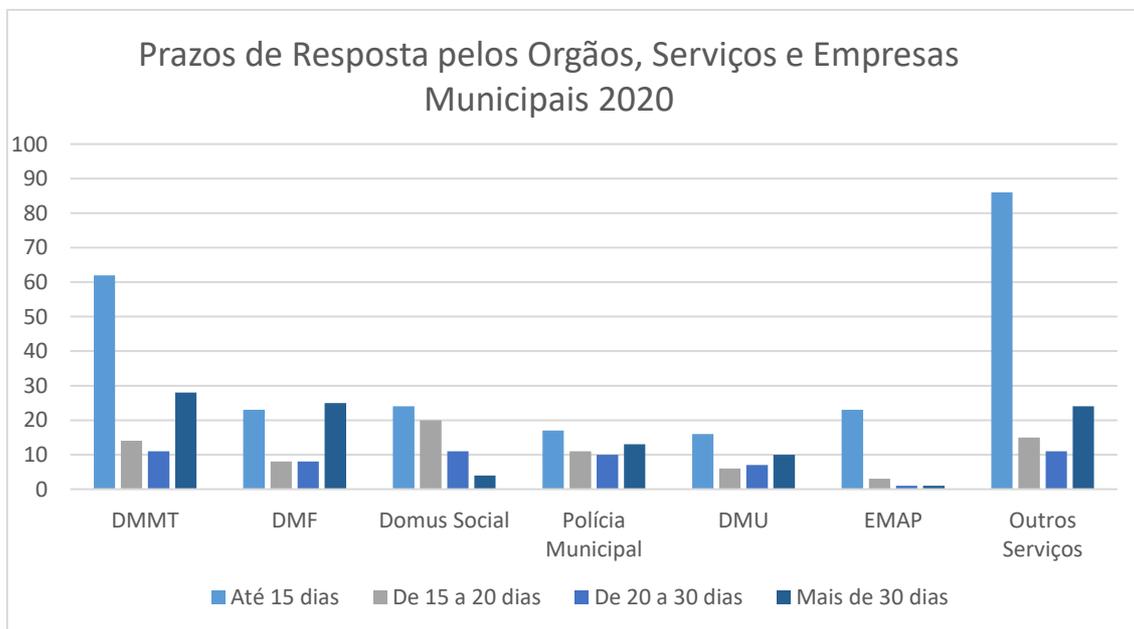


Figura 10. Prazo de resposta, em dias úteis, pelos Órgãos, Serviço e Empresas Municipais.



4.3.2 Do Gabinete do Provedor do Município

Os 892 processos concluídos contaram com um **tempo médio de resposta de 19 dias úteis**, verificando-se que cerca de 88% dos processos foram informados e consequentemente arquivados dentro do prazo máximo dos 30 dias úteis, demonstrando que o aumento das questões colocadas não provocou um aumento do tempo de resposta do Gabinete, relativamente a 2020.

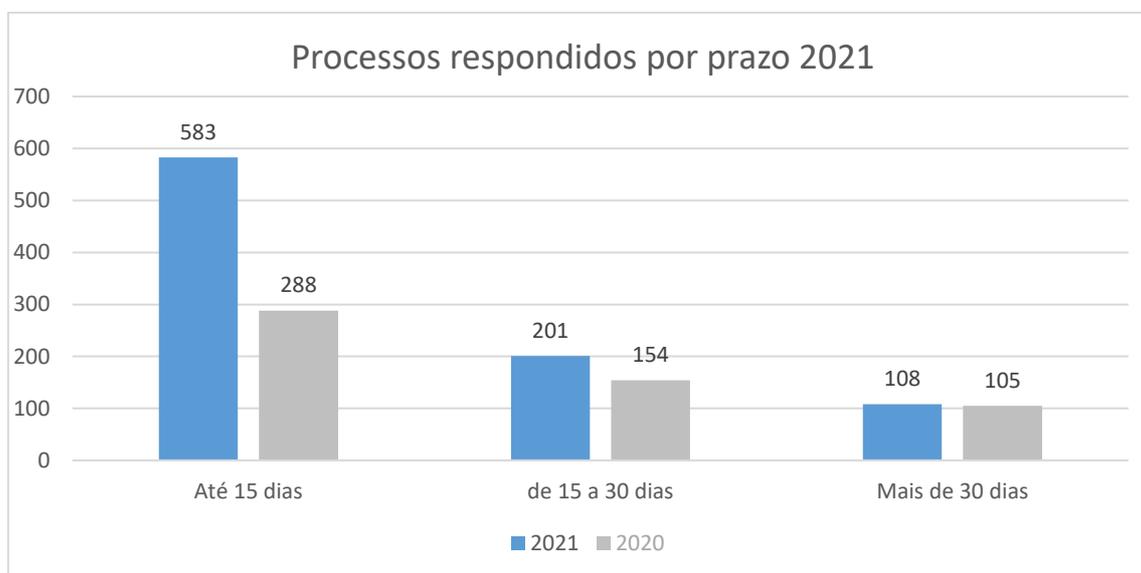


Figura 11. Prazo de resposta final, em dias úteis, do Gabinete do Provedor do Município.

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 apresentados.

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.

Os casos submetidos permitiram identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais naquele que tem sido um universo de grande diversidade temática da sua intervenção.

Neste domínio o Provedor apresentou 3 (três) recomendações, de índole mais genérica, e formulou 12 (doze) 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.º 1**, dirigida ao Pelouro dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.

Assunto: Condicionalismos de trânsito-Meios de comunicação mais adequados.

Necessidade de os serviços, em simultâneo com os suportes de comunicação já utilizados, promoverem e concretizarem um procedimento de atuação que assegure aos munícipes residentes na área afetada uma informação mais eficaz e adequada, propondo-se a criação de um aviso, a ser depositado nas caixas de correio dos residentes, que transmita informação sobre os tipos de condicionalismos e o período de tempo em que eles vão decorrer.

Estado: Em fase de análise.

- **Recomendação n.º 2**, dirigida ao Departamento Municipal da Fiscalização.

Assunto: 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.

Propondo-se que, sempre que esteja perante um alerta ou queixa/denúncia que possa envolver um determinado ilícito, os serviços assumam uma cultura organizacional que aperfeiçoe as práticas administrativas de modo a facultar ao requerente/denunciante, e não apenas aos presumíveis infratores, informação sobre as diligências em curso, bem como da (i)legalidade do ato alvo de queixa/denúncia, garantindo assim a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, conseqüentemente assegure aos munícipes total segurança no serviço prestado.

Estado: Não atendida, com posterior pronúncia do Provedor.



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

Assunto: Pronúncia sobre atuação da Empresa Municipal Águas e Energia do Porto (AEdP), relativa ao NUD 443835/2021/CMP_ NUP/75812/2021/CMP – Propondo-se que a situação deveria ter sido ponderada em favor do utilizador - dado que facilmente se comprovava, com recurso ao histórico de consumo, que o gasto médio mensal não ascendia aos valores reclamados, indo ao encontro das orientações da ERSAR, relativamente à aplicação da tarifa correspondente ao escalão que assegura a recuperação de custo, quer quanto à faturação do serviço de resíduos urbanos e, assim, exceder as expectativas do cidadão relativamente a um serviços público que se quer comprometido com as suas responsabilidades sociais. Procedimento que revelava um especial cuidado na análise das decisões de forma a evitar casos de insatisfação futura, porquanto humaniza e aproxima as decisões das entidades aos cidadãos.

Estado: Não atendida.

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

6. Perspetivas futuras

É com o olhar sobre mais um ano de atividade, 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.

Concluo este mandato como comecei. Cumpridos três ano e meio de atividade do Gabinete do Provedor do Município, consideramos que a experiência adquirida, naquela

que tem sido a atividade nuclear do Provedor do Município, permite-nos ser esclarecedores e impressivos sobre os fatores que contribuíram para os resultados obtidos. O conhecimento destes fatores é essencial para a reflexão da instituição sobre os seus pontos fortes, mas também sobre as suas debilidades, de que resultará um autoconhecimento que favorece a melhoria contínua dos diversos serviços que compõem o universo Câmara, serviços esses dispersos por toda a cidade.

Acreditamos que o conhecimento daqueles fatores já identificados poderá aproveitar à atuação futura da Provedoria do Município, sempre na ótica de quem tem por missão a defesa dos direitos e dos interesses de todos os munícipes, procurando a redução dos casos de insatisfação, em todas as situações, sem exceção, contribuindo para o acréscimo de bem-estar do Município. Uma equação complexa e dinâmica que passará pela resolução dos problemas submetidos, mas sobretudo pelo contributo para o aperfeiçoamento das disposições e normativas internas, bem como para o melhoramento das práticas e para a qualificação das relações entre os diferentes atores institucionais

Por fim quero transmitir à Senhora Provedora do Município os meus votos de um mandato muito profícuo, para sua satisfação pessoal e para bem de todos os munícipes.



Porto, 30 de dezembro de 2021