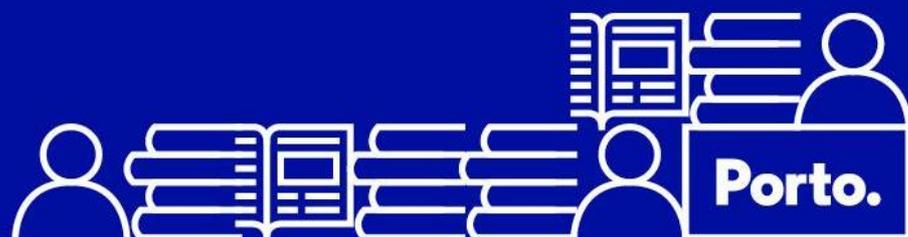


# Relatório de Atividades do Provedor do Município

Janeiro a dezembro de 2022





# Relatório de Atividades do Provedor do Município

(janeiro a dezembro de 2022)

Câmara Municipal do Porto

Março de 2023

## Índice

<b>PREÂMBULO</b> .....	<b>4</b>
<b>1. O MANDATO DA PROVIDORA DO MUNÍCIPE</b> .....	<b>6</b>
<b>2. ORGANIZAÇÃO DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE (GAPM)</b> .....	<b>9</b>
<b>3. ATIVIDADE DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE</b> .....	<b>10</b>
3.1. TEMAS APRESENTADOS .....	10
3.2. TIPOS DE ASSUNTO .....	11
3.3. DISTRIBUIÇÃO DOS ASSUNTOS POR DIFERENTES ENTIDADES MUNICIPAIS .....	12
3.4. TIPOLOGIA DE COMUNICAÇÃO.....	13
3.5. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL .....	14
<b>4. ANÁLISE DA ATIVIDADE</b> .....	<b>15</b>
4.1 PROCEDIMENTO DE ATUAÇÃO EMPREENDIDA PELO GABINETE DO PROVIDOR JUNTO DAS ÓRGÃOS E SERVIÇOS MUNICIPAIS E EMPRESAS MUNICIPAIS.....	15
4.2. EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS.....	17
4.3. TEMPO DE RESOLUÇÃO E DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCESSOS .....	18
4.3.1 <i>Dos Serviços Municipais</i> .....	18
4.3.2 <i>Do Gabinete do Provedor do Município</i> .....	19
<b>5. RECOMENDAÇÕES E NOTIFICAÇÃO DE IRREGULARIDADES</b> .....	<b>20</b>
5.1 RECOMENDAÇÕES.....	20
<b>6. AÇÕES COM AS ESTRUTURAS</b> .....	<b>23</b>
<b>7. PERSPETIVAS FUTURAS</b> .....	<b>25</b>

## Relatório de Atividades do Provedor do Município

### Preâmbulo

O Senhor Presidente e o Executivo da Câmara Municipal do Porto (CMP) entenderam por bem que fosse a nova Provedora da Município para o quadriénio 2021-2024, sucedendo, assim, ao Sr. Prof. Doutor Marques dos Santos.

Iniciou-se assim um novo ciclo. Manifesta que foi a honra da escolha e a responsabilidade do cargo, podem os munícipes contar com alguém que é independente da estrutura da Câmara Municipal do Porto, que está disponível para ouvir as necessidades de todos aqueles que vivem na cidade, recebendo as reclamações, queixas e solicitações, sempre que considerem que foram alvo de um tratamento menos adequado por parte dos órgãos, serviços e/ou das empresas municipais.

A provedora não administra nem executa, não tem poder nem competências que lhe permitam alterar procedimentos. Exige-se que efetue uma vigilância constante face ao que concretamente vai ocorrendo; eficácia na resposta aos pedidos dos cidadãos; informação necessária para prevenir, precaver e, se for caso disso, ajudar a reparar eventuais injustiças – detém uma magistratura de influência.

O tempo que levo de mandato não é suficiente para reclamar a autoria de uma ação intensa; todavia, considero que a nossa capacidade (minha e do GAPM) para mobilizar vontades, contando, evidentemente, com os nossos parceiros naturais e indispensáveis nesta causa, isto é, os eleitos e os serviços e empresas municipais, é disso exemplo e fica espelhado na atividade desenvolvida.

Contudo, um serviço que conta com quase 5 anos de existência não pode permanecer imutável. O tempo vai introduzindo mudanças inevitáveis que, no entanto, devem ser de modo a não alterar o âmago das suas atribuições e competências, mas potenciar a sua atividade, cuja criação por parte do executivo municipal e a sua manutenção ficam assim justificadas.

Nessa perspetiva, no âmbito das responsabilidades que lhe estão confiadas, a atividade da Provedoria não pode ser apreciada ou medida apenas pelo número de pedidos que recebe ou pelo número de procedimentos que intenta, sob pena de não possuir a robustez interna necessária para fazer face ao acréscimo da procura. Razão pela qual se procurou garantir que o circuito normal das “solicitações” por parte dos Municípios tenha tido um tratamento prévio dos serviços municipais e/ou das empresas municipais competentes visando a resolução dos problemas, antes de ser solicitada a intervenção da Provedoria. Na maioria dos casos, esse circuito não é respeitado, evidenciando-se a necessidade de se reajustar a metodologia de tratamento dado a essas “solicitações”, quando se constata que ainda não foram esgotados os demais mecanismos institucionais, que dispõem dos poderes e dos meios para atuar. Ciente do respeito pelo papel de cada interveniente e de modo a garantir maior fluidez, quer de resposta quer na formulação de soluções para os problemas concretos que lhes são colocados, foi decidido promover o encaminhamento dessas solicitações diretas para os serviços competentes, sendo o município informado simultaneamente desse procedimento, sem prejuízo de uma intervenção posterior da Provedoria, quando e se for caso disso.

Com este afunilamento pretende-se que a Provedoria não seja utilizada como *bypass* aos serviços e empresas municipais, criando assim uma disfunção no sistema, mas antes que o seu papel seja entendido, como deve ser, de último recurso na tentativa de uma melhor solução no que separa os municípios dos serviços.

## 1. O mandato da Provedora do Município

Em conformidade com as linhas de atuação definidas, deu-se, em termos gerais, continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores. Toda a atividade da Provedora do Município, enquanto figura inspirada no *Ombudsman* escandinavo, continuou a ser orientada para a defesa e prossecução dos direitos e interesses legítimos de todos os municípios perante os órgãos, serviços e empresas municipais, alicerçada numa atuação independente, imparcial e autónoma, obedecendo apenas à Lei e aos Estatutos que a regem.

**O município será sempre o ponto de partida e de chegada da ação, no pressuposto de que há sempre um último recurso na defesa e respeito dos seus direitos,** de modo que os municípios sejam devidamente esclarecidos de forma clara, simples e direta e possam sentir que alguém está atento e não os abandona.

É por isso, a partir deste ângulo, que a figura da Provedora continua a ser o elo entre os diferentes intervenientes, pugnando por uma maior proximidade entre os serviços e os municípios, zelando pelo cumprimento dos princípios de bom governo e monitorizando o desempenho administrativo municipal no que tange ao relacionamento com os municípios. Sempre numa perspetiva de melhoria contínua.

Desta feita, e no cumprimento do compromisso definido e assumido, a Provedora do Município desenvolve as atividades e iniciativas que considera adequadas ao bom desempenho do mandato, nomeadamente;

1. Recebe, analisa e aprecia as queixas, reclamações e solicitações dos munícipes e caso considere que foram alvo de um tratamento menos adequado por parte dos órgãos, dos serviços ou das empresas municipais e não tendo poder decisório, apresenta sugestões que tenha por convenientes para prevenir e reparar não só as falhas eventualmente detetadas, mas também abrindo assim caminho para a melhoria de alguns procedimentos;
2. Encaminha as situações que chegam ao seu conhecimento para o(s) serviço(s) competente(s), quando estas não se enquadram no âmbito das suas funções,
3. Solicita, ao Presidente da Câmara Municipal e às entidades municipais pertinentes<sup>1</sup>, informações, elementos e esclarecimentos necessários ao exercício das suas atribuições;
4. Elabora recomendações, enviando-as ao Presidente da Câmara Municipal e/ou vereadores com Pelouro;
5. Medeia as partes envolvidas, através de aconselhamento e orientação;
6. Garante o atendimento presencial, quando justificado, dos munícipes que o solicitem.

Na conciliação dos pontos de vista dos munícipes, órgãos, serviços e empresas municipais, a Provedora procura clarificar os argumentos recíprocos e encontrar pontos de contacto necessários à superação de possíveis conflitos, assegurando a observância de padrões éticos na gestão da informação e na neutralidade de tentativas de manipulação, ouvindo, refletindo e agindo em conformidade com as expectativas dos munícipes, tentando fazer parte da solução e não do problema, na perspetiva de que

---

<sup>1</sup> Órgãos e serviços municipais e empresas municipais.

todos os intervenientes trabalham para a prossecução de um mesmo objetivo - a garantia de um serviço de qualidade – sendo, neste âmbito, essencial:

- a) Promover uma maior proximidade do município com a autarquia;
- b) Garantir uma apreciação imparcial dos factos que cheguem ao seu conhecimento e que se enquadrem nas suas funções;
- 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 atempadamente e sem burocracias, mas antes com agilidade e simplificação administrativa.

Estribada 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 as partes em desacordo;
- c) Analisar com ponderação as situações colocadas;
- d) Temperar eventuais leituras puramente jurídicas e formais com o necessário e indispensável enquadramento social e humano.

Neste contexto, o presente relatório, na senda dos relatórios anteriores, e presente à Câmara Municipal e à Assembleia Municipal do Porto, com o qual se dá cumprimento à alínea f) do artigo 10º do Estatuto do Provedor do Município, retrata, de forma rigorosa, a atividade desenvolvida pela Provedoria no cumprimento da sua missão, dando a conhecer o desempenho dos serviços através da publicitação dos resultados alcançados, reportando-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

## 2. Organização do Gabinete do Provedor do Município (GAPM)

No cumprimento da sua missão, a Provedora do Município é auxiliada por um gabinete de apoio técnico e administrativo próprio, composto por uma jurista, uma técnica de serviço social e uma assistente operacional.

Em termos logísticos, o gabinete encontra-se no 3º piso do edifício dos Paços do Concelho.

Para cumprimento das suas competências, o gabinete disponibiliza horários de atendimento presencial, desde que justificado, com marcação prévia, dos munícipes que o solicitem.

Todos os contactos dos munícipes são objeto de registo num suporte informático interno, que garante a interoperabilidade com o sistema de registo - Porto.Doc, onde se classifica o canal de entrada dos pedidos, o número de processo, o nome do requerente/reclamante, data de entrada, assunto, entidade municipal visada, o procedimento empreendido, prazo e desvio de respostas dos órgãos, serviços e empresas municipais, prazo e desvio da resposta final do Provedor, “*feedback*” dos munícipes e eventuais informações adicionais, tendo em vista o acompanhamento/monitorização de todas as solicitações dirigidas ao GAPM até à sua resolução final.

Com esta ferramenta criou-se um controlo efetivo de tudo quanto é analisado nos processos, quer por parte dos serviços visados, nomeadamente quanto ao controlo dos prazos efetivos de resposta, quer quanto àqueles em que se constatou a necessidade de intervenção direta da Provedora.

Este instrumento revelou-se indispensável na gestão das solicitações, bem como na monitorização das ações previstas e a implementar pelas Unidades Orgânicas competentes, decorrente das sugestões, propostas e recomendações apresentadas pela

Provedora, bem como na obtenção de dados que permitem aferir as áreas que necessitam de uma maior intervenção por parte da Provedora do Município, sempre numa lógica de participação na melhoria contínua dos serviços e o consequente aumento de satisfação dos munícipes.

### 3. Atividade do Gabinete do Provedor do Município

No ano de 2022, no Gabinete de Apoio ao Provedor do Município, foram recebidos 538 processos, o que corresponde a uma média de 11 casos por semana.

Da análise dos casos submetidos, e sempre que se mostrou necessário, foi solicitada a pronúncia e informação adicional juntos dos órgãos e de outras entidades envolvidas nos processos, de modo a ouvir as partes envolvidas e a apurar e examinar todos os factos com o maior rigor possível, deslocando-se, por vezes, aos locais, a fim de aferir da pertinência das reclamações, e intervindo pessoalmente sempre que necessário.

#### 3.1. Temas apresentados

A *Figura 1* mostra a distribuição percentual de seis principais temas apresentados: **Fiscalização** e **Mobilidade**, individualmente, com 14% cada; **Policiamento**, com 11%, **Urbanismo**, com 9% e **Gestão Ambiental e Espaço Público**, respetivamente, com 7% cada.

Há um grupo mais lato de **Outros** temas (38%), relativos a **Proteção Civil, Serviços ao Município, Jurídicos, Receita e Finanças, Cultura, Gestão de Pessoa Organização, Coesão Social/ Inclusão, Turismo e Internacionalização, Educação, Espaços Verdes e Infraestruturas Viárias, Atividades Económicas, Regimento Sapadores de Bombeiros, e empresas municipais**, 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.

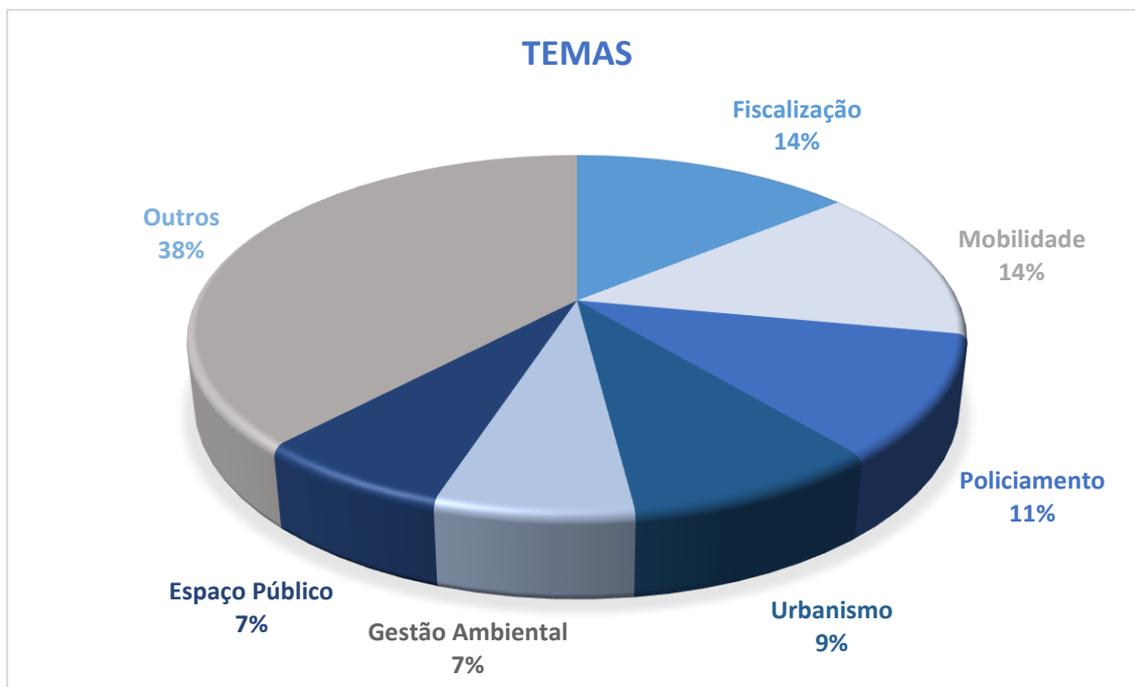


Figura 1. Temas apresentados

### 3.2. Tipos de Assunto

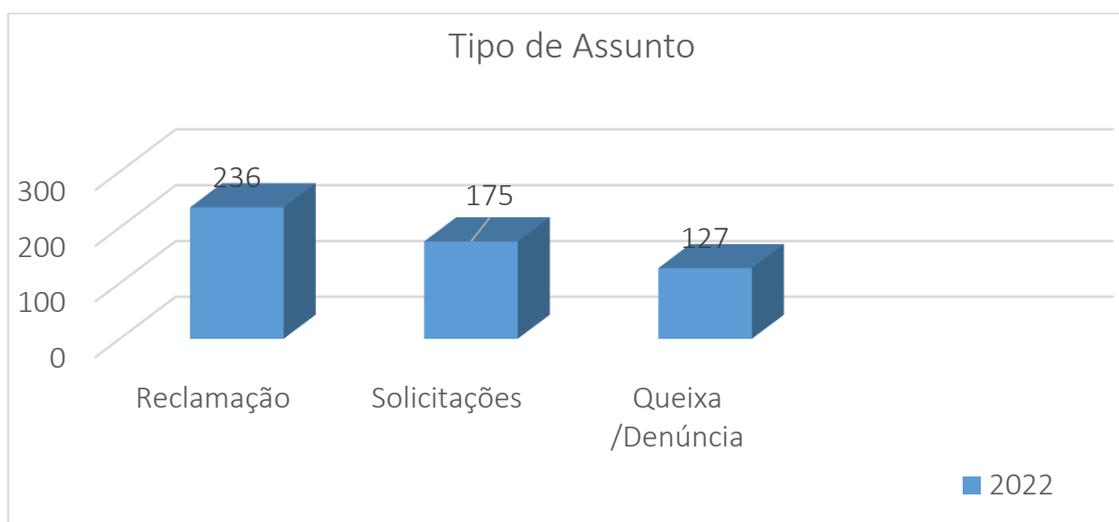
Perante a diversidade de pedidos que podiam ser apresentados, visando uma melhor organização e desempenho da ação do Provedora, foi disponibilizado ao munícipe um formulário restrito a três tipos de assuntos:

- **Solicitações**, que se referem a pedidos de intervenção do Provedor na resolução de uma determinada situação, pedidos de reunião, informações e sugestões;
- **Queixa/denúncia**, que reporta uma insatisfação grave, conflito do munícipe com os serviços;
- **Reclamação**, que corporiza uma recomendação ou comunicação pela forma como a autarquia ou empresa municipal atua em determinada área.

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

Do número total de pedidos que deram entrada na Provedoria, verificamos que a maioria dos processos (**236**) estão relacionadas com o assunto **Reclamações**, seguido de **Solicitações (175)** e de **Queixas/Denúncias (127)**.

A *figura 2* mostra que o assunto **Solicitações** teve uma relevante preponderância face às queixas, verificando-se que os pedidos de intervenção da Provedora junto dos serviços para resolução de problema representam um peso de 33%.



*Figura 2. Tipo de assunto.*

### 3.3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais

A análise da *figura 3* mostra que o Departamento Municipal de Mobilidade (DMM) foi o serviço municipal alvo do maior número reclamações e de pedidos de intervenção por parte do Gabinete da Provedora. O Departamento Municipal da Fiscalização assumiu o maior número de queixas/denúncias.

De ressaltar que no total das solicitações (175) dirigidas ao GAPM, uma foi indeferida liminarmente por ser anónima.

No que diz respeito a **Outros serviços**, a entidade que foi alvo do maior número de reclamações foi a Empresa Municipal de Água do Porto, com 26%, seguindo-se a Empresa Municipal do Ambiente, com 15%. A Empresa Municipal de Habitação foi o alvo do maior número de solicitações, com 16%.

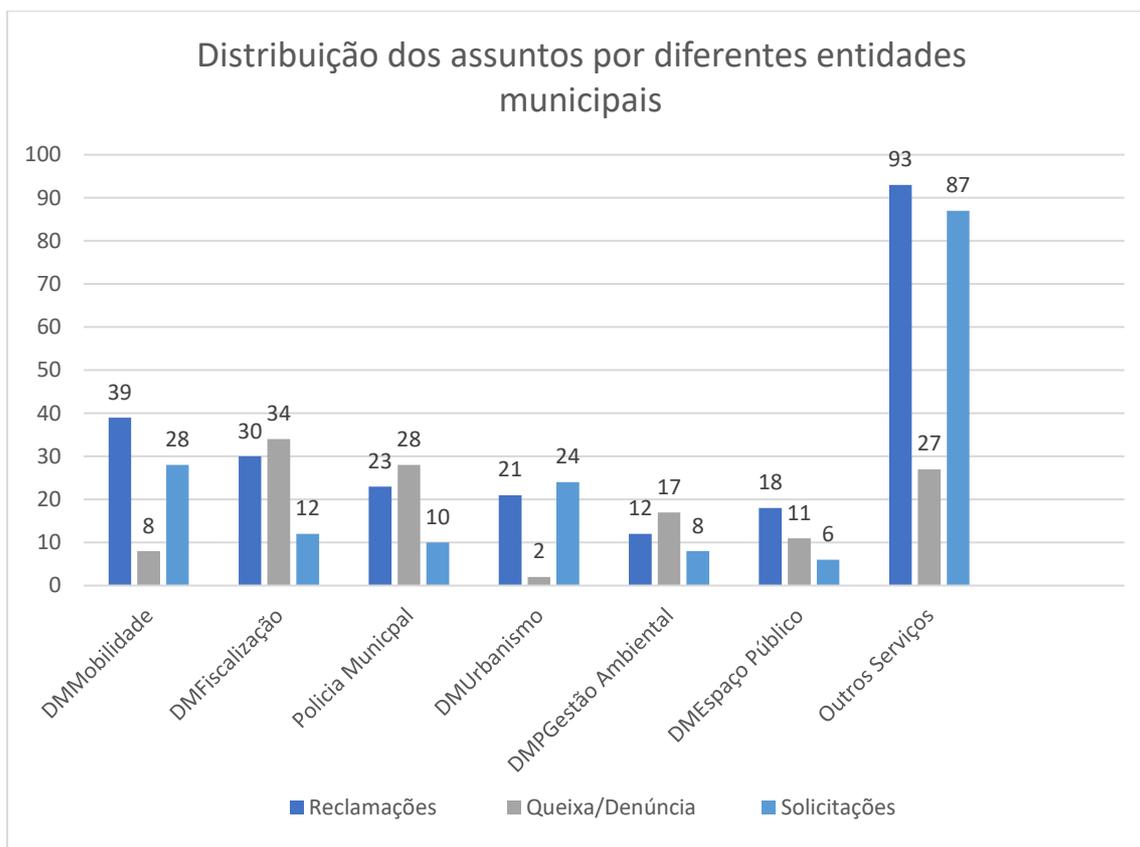


Figura 3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais

### 3.4. Tipologia de comunicação

Das três principais modalidades de contacto inicial colocadas à disposição dos munícipes para comunicar com a Provedora do Município, o principal recurso utilizado foi a submissão **On-Line**, através do *Balcão Virtual*. (vide figura 4.).

O contacto por telefone/telemóvel foi muitas vezes utilizado para pedir informações sobre o melhor meio de dirigir um pedido direto à Provedora.

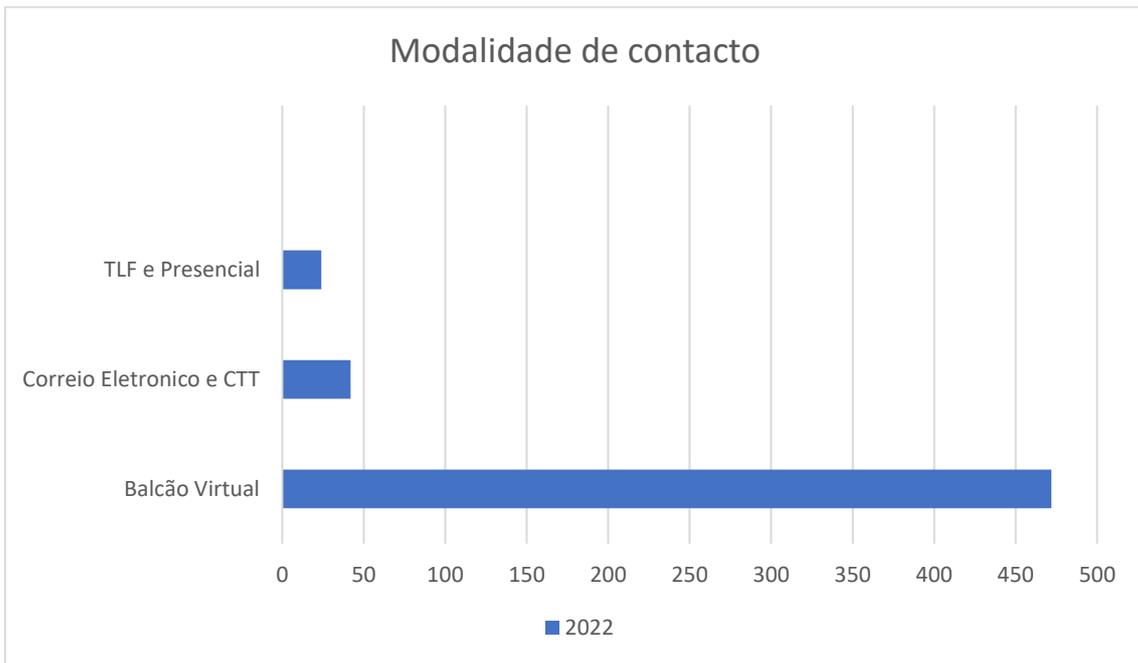


Figura 4. Modalidade de contacto

### 3.5. Distribuição Temporal

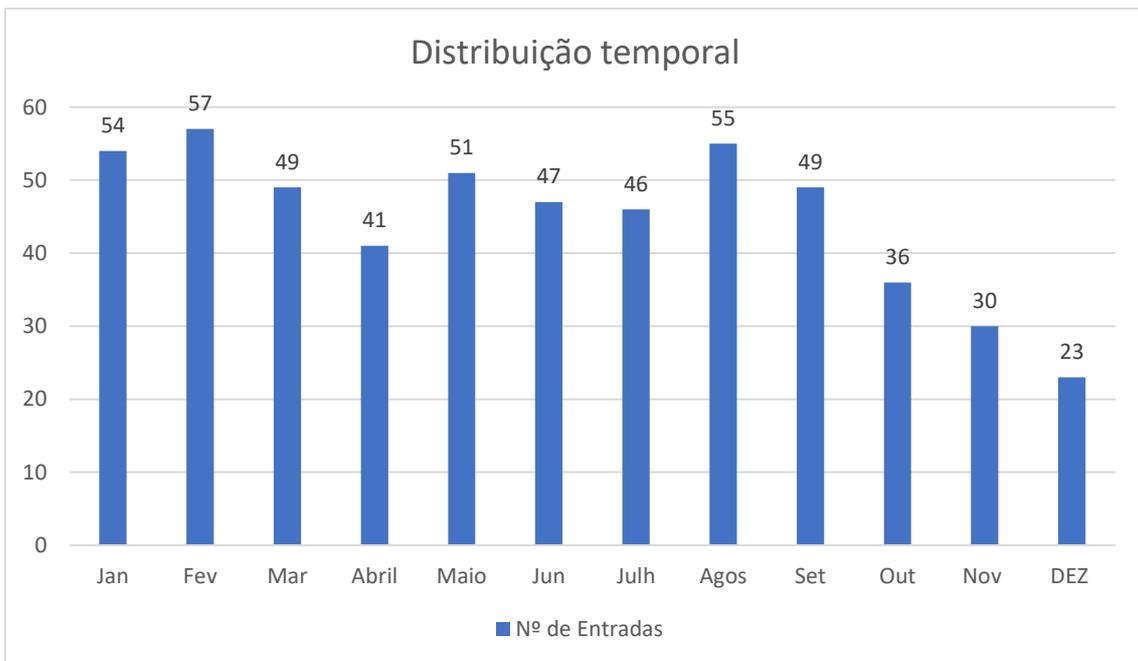


Figura 5. Distribuição temporal

## 4. Análise da atividade

O Gabinete de Apoio à Provedora do Município, teve intervenção direta em 233 do total dos 538 processos que lhe foram presentes.

As situações que chegaram ao conhecimento da Provedora, mas das quais se constata que ainda não foram objeto de uma intervenção por parte do serviço ou empresa municipal visados, foram a estes encaminhadas. Contudo, conforme compromisso assumido, o município teve sempre resposta por parte do Gabinete, nomeadamente foi informado do encaminhamento dado às questões colocadas.

### 4.1 Procedimento de atuação empreendida pelo Gabinete do Provedor junto das órgãos e serviços municipais e empresas municipais.

As solicitações, reclamações e queixas são o ponto de partida da intervenção da Provedora e dão origem, cada uma, a um documento interno. Em todos os casos 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 em conformidade com os regulamentos ou a legislação vigente.

Genericamente, a intervenção da Provedora envolve tipos diferentes de ação:

- i) Indeferimento liminar dos pedidos anónimos;

- ii) Encaminhamento para os serviços competentes das situações que ainda não foram alvo de pronúncia por parte do serviço;
- iii) Prestação de informações e esclarecimentos;
- iv) Mediação entre as partes envolvidas, através de aconselhamento e orientação;
- v) Eventual elaboração de recomendação a remeter aos serviços/empresas municipais e/ou ao executivo municipal.

Em muitos destes casos estas formas de intervenção ocorreram simultaneamente, todavia, para efeitos deste relatório, cingiu-se o registo à forma predominante do procedimento empreendido pela Provedora.

Para se fazer uma mais correta avaliação da atividade real do Gabinete, deve enfatizar-se que, de um modo geral, cada processo exige o estabelecimento de uma permanente diversidade de contactos com os serviços e empresas municipais pela circunstância de uma mesma instrução poder abranger diversos serviços ou organismos. Desta forma, a atuação da Provedora do Município passa, geralmente, por uma averiguação pluricêntrica.

A figura 6 quantifica o tipo de ações efetuadas pela Provedora relativamente aos processos analisados.

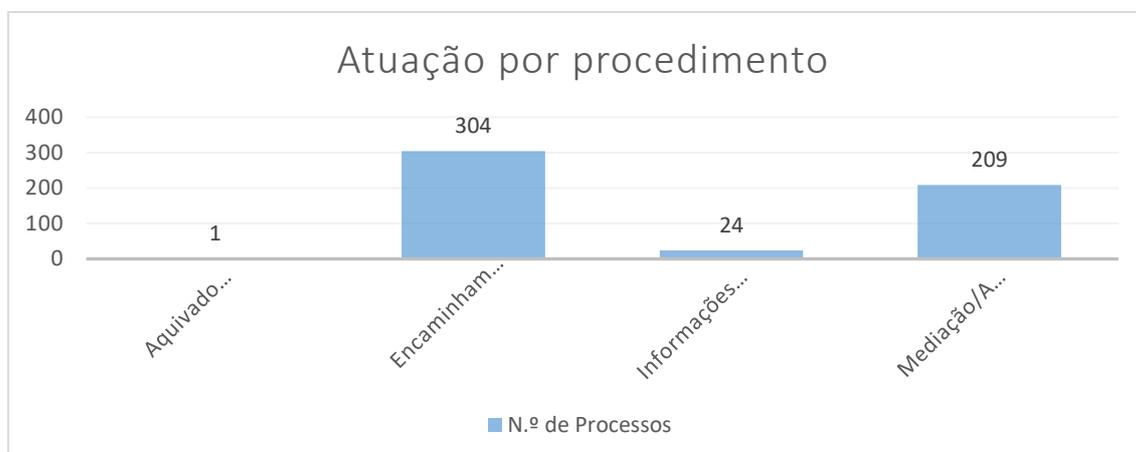


Figura 6. Atuação por procedimento.

A metodologia mais utilizada envolveu o *Encaminhamento para os serviços visados*, com um total de 304 processos, seguindo-se a *Mediação/Aconselhamento e Orientação*, com 209 processos e, finalmente, a prestação de *Informações/Esclarecimentos*, com 24 processos. 1(um) processo foi indeferido liminarmente.

Constata-se que 233 dos processos, ou seja cerca de 44% do total, envolveu recolha, investigação, análise e preparação de dados e documentação no decurso da resolução dos mesmos.

#### 4.2. Evolução dos processos

Os processos são classificados, também, quanto à sua evolução e 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 informação, ação, mediação ou recomendação, pelo que se considera o processo resolvido.

Assim, do total dos 538 casos apresentados, 533 ficaram concluídos (**Arquivados**) sendo que destes, 1 foi indeferido liminarmente, por ser anónimo. Para 2023 transitaram 5 (cinco) processos (**Ativos**).

### 4.3. Tempo de resolução e duração média dos processos

De acordo com os Estatutos que o regem, a Provedora do Município tem o prazo máximo de 30 dias úteis para informar o queixoso ou reclamante do estado da sua exposição, das diligências empreendidas 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 pela Provedora.

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 à Provedora.

#### 4.3.1 Dos Serviços Municipais

Do universo dos 533 processos concluídos (nesta análise foram excluídos: os que se encontram ativos; os indeferidos liminarmente; encaminhamentos para os serviços visados, os pedidos de reunião e de esclarecimento/informações), foram solicitados 204 pedidos de colaboração os quais tiveram **um tempo médio de resposta de 17 dias úteis**. Em 68 destes 204 pedidos verificou-se um desvio médio de 21 dias úteis do prazo de resposta.

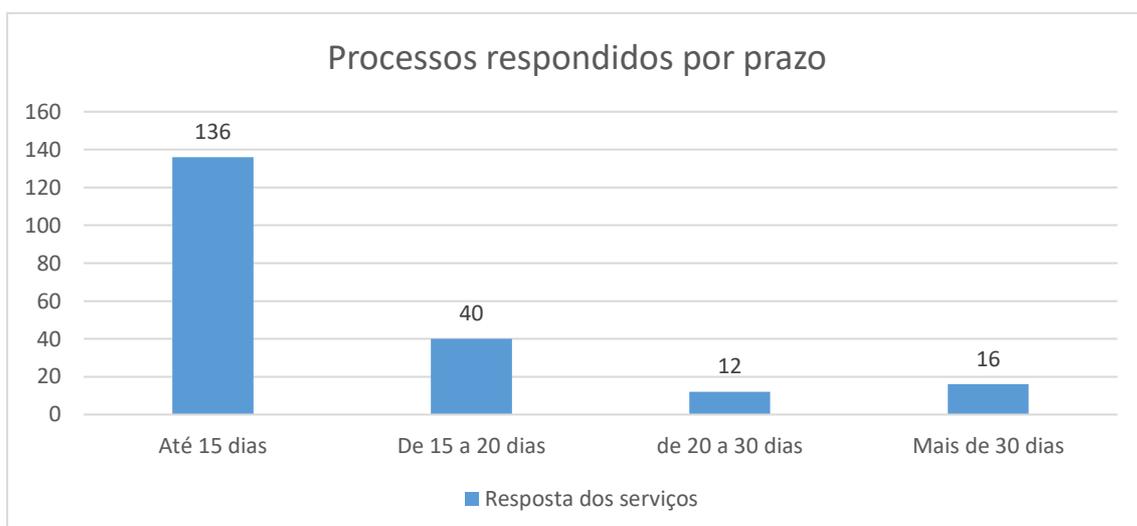


Figura 7. Dias de resposta dos serviços/empresas municipais

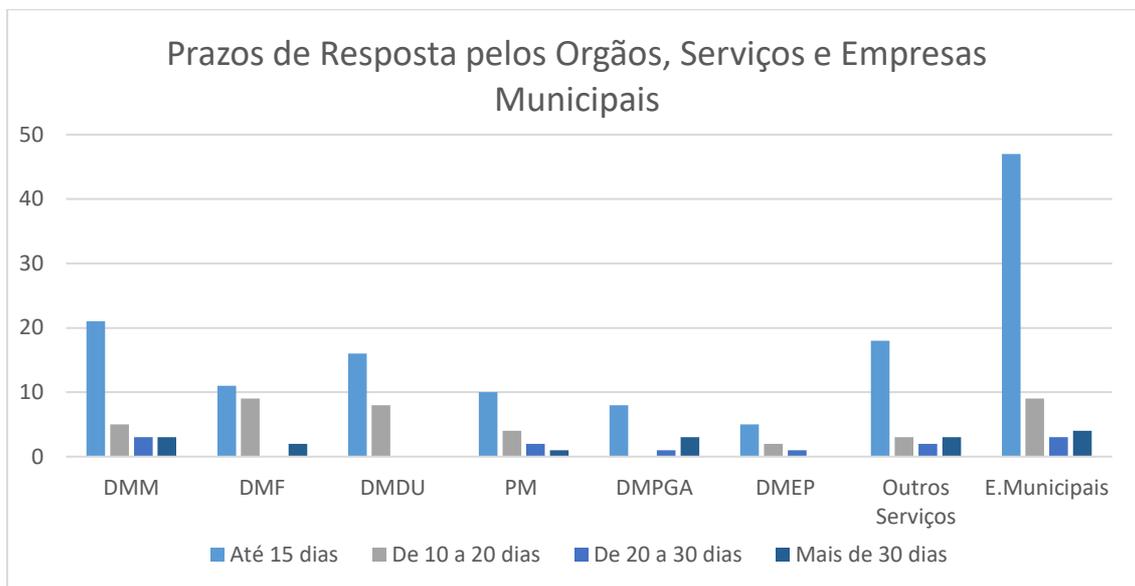


Figura 8. Prazo de resposta, em dias, pelos Órgãos, Serviço e Empresas Municipais

#### 4.3.2 Do Gabinete do Provedor do Município

Os 533 processos concluídos contaram com um **tempo médio de resposta de 17 dias úteis**, verificando-se que 97% dos processos foram informados e consequentemente arquivados dentro do prazo máximo dos 30 dias úteis.

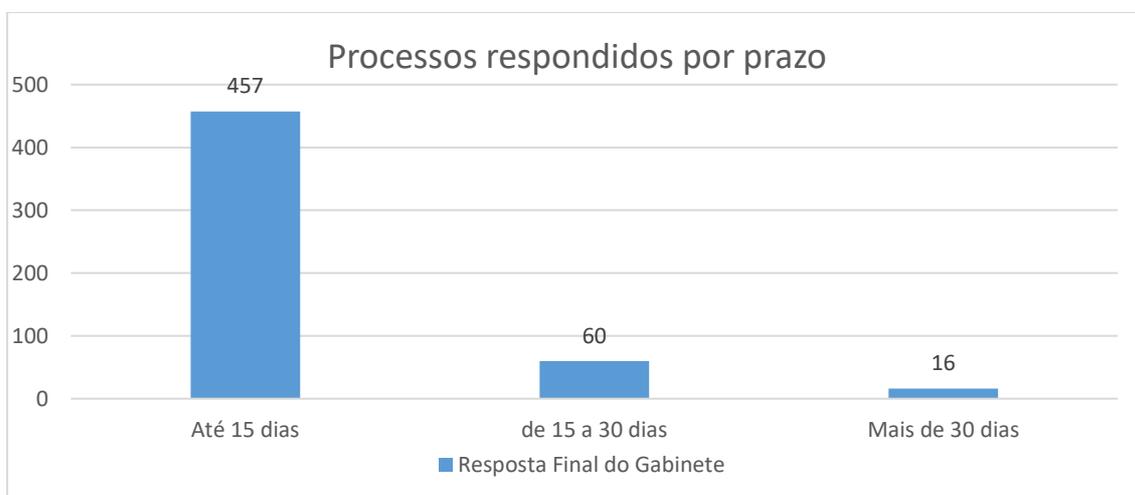


Figura 9. Resposta final do Gabinete

De salientar que o Gabinete estabeleceu, por princípio, um prazo intermédio de resposta a cada 10 dias úteis, no sentido de ser oferecida aos munícipes informação intercalar sobre as diligências em curso para a tomada de decisão final.

## 5. Recomendações e Notificação de Irregularidades

Um dos aspetos que decorre da ação da Provedora 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 apresentadas.

A Provedora 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 uma maior satisfação dos munícipes.

Neste domínio a Provedora apresentou 5 (cinco) recomendações, de índole mais genérica, e formulou 7 (sete) 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. 01**, dirigida, em 11 de maio, em simultâneo, ao Senhor Vereador com o Pelouro do Urbanismo e ao Senhor Comandante da Polícia Municipal.

**Assunto:** Mobilidade na Cidade – modos suaves e transporte individual.

Necessidade de os serviços da mobilidade, em simultâneo com os serviços da Polícia Municipal, promoverem e concretizarem um procedimento de atuação que assegure aos cidadãos com mobilidade condicionada (cegos) uma circulação

segura e acessível, promovendo, desta forma, a inclusão e efetiva participação na sociedade, em condições de igualdade com os outros.

**Estado:** Sem resposta dos destinatários.

**Recomendação n. 92**, dirigida, em 15 de maio, ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas e Energia do Porto.

**Assunto:** Medidas para garantir a melhoria dos serviços das “Águas do Porto”, de forma a assegurar uma mais ampla e efetiva defesa dos direitos dos consumidores dos serviços de abastecimento público de água, adotando-se as medidas necessárias de modo a por em prática as regras publicadas no seu *site* sobre “*como ler a sua fatura?*”, para que sejam sempre aplicáveis, assumindo, assim, uma cultura organizacional que promova a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados ao cidadão e, conseqüentemente, assegure um serviço reconhecidamente de excelência, merecedor da confiança e da satisfação de quem a ele recorre.

**Estado:** Sem resposta dos destinatários.

**Recomendação n. 93**, dirigida, em 1 de junho, ao Senhor Vereador com o Pelouro da Fiscalização.

**Assunto:** Procedimento interno instituído, pela Departamento Municipal de Fiscalização /Divisão Municipal de Fiscalização Geral e de Atividade Comercial (DMF\_ DMFGAC) após informação concedida pelos serviços da Divisão Municipal de Receita (DMR), sobre a notificação de alegado infrator, por ilícito contraordenacional de ocupação de espaço público com rampa fixa.

Necessidade de os serviços municipais da DMR pautarem a sua ação por um especial cuidado na análise das situações, devendo atender a todos os factos, sendo claros e fiáveis nas informações dadas aos outros serviços.

Mais se recomendou que a DMF adote uma conduta mais atenta e diligente, certificando-se antecipadamente se a situação se encontra regularizada ou não,

tendo em conta o tempo que medeia entre a informação da DMR e a sua atuação, bem como o cumprimento, em casos futuros, ao que está estabelecido no código do processo administrativo, nomeadamente no que se refere às regras de notificação.

**Estado:** Acatada, inclui resposta dos serviços e posterior pronúncia do GAPM.

**Recomendação n. 94,** dirigida, em 29 de junho, ao Senhor Vereador com o Pelouro da Fiscalização.

**Assunto:** Tempo de atuação dos serviços incompatível com a imprescindível necessidade de agir em tempo útil e razoável, impondo um sacrifício desproporcional aos direitos e interesses dos particulares, devendo, por isso, 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.

**Estado:** Acatada.

**Recomendação n. 95,** dirigida, em 18 de julho, em simultâneo, à Senhora Vereadora com o Pelouro dos Serviços Jurídicos e ao Senhor Vereador com o Pelouro da Fiscalização.

**Assunto:** Queda na via pública - Município deve assumir, perante a munícipe, o encargo pela indemnização devida por inferência da sua não atuação quando não consegue demonstrar, bem pelo contrário, que adotou, por intermédio dos seus serviços técnicos, um conjunto de ações adequadas a limitar riscos, de forma a demonstrar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado, para que o direito à indemnização, em resultado da omissão e do dever de praticar o ato omitido, não opere. Mais se recomendou que os serviços da DMF, sempre que estejam perante um alerta ou queixa sobre questões que envolvam riscos para a segurança e integridade física dos munícipes, deverão, no imediato,

efetuar diligências para garantir, *in loco*, o cumprimento integral das normas de segurança aplicáveis, não se limitando a fiscalizar, *in absentia*, a existência dos licenciamentos exigíveis, a fim de se prevenir e mitigar riscos, antes que algo de mais grave possa acontecer.

**Estado:** Acatada – inclui resposta dos serviços e posterior pronúncia do GAPM.

Os textos integrais das recomendações podem ser consultados na página da Provedora do Município no sítio, <https://www.cm-porto.pt/provedor-do-municipio/recomendacoes-2>, da Câmara Municipal do Porto.

## 6. Ações com as estruturas

Paralelamente à sua atividade processual tradicional, a Provedora do Município, enquanto órgão independente, mas fazendo parte da imbricação do tecido institucional da Câmara Municipal do Porto, pode contribuir para a procura de soluções, com uma orientação positiva para e com os vários atores institucionais. Desta feita, decorrente quer das exposições recebidas, quer das constatações pessoais, realizou reuniões com os diferentes Vereadores com competências delegadas, bem como com os respetivos dirigentes da estrutura, Comandante da Polícia Municipal e com os Conselhos de Administração das Empresas Municipais Águas do Porto, Habitação e Porto Ambiente, onde foram expostas algumas preocupações atinentes às respetivas áreas de atuação.

A Provedora do Município realizou, ainda, algumas intervenções específicas de que se destacam:

- Solicitou à Empresa Municipal Águas do Porto uma reunião conjunta com o município, com vista a dirimir o diferendo existente entre ambos e que durava há mais de um ano;

- Em reunião com o Senhor Vereador com competências delegadas na área da Fiscalização foi solicitada a sua intervenção e informação tão detalhada e concreta quanto possível sobre as diligências entretanto efetuadas, bem como sobre as ações que se previa virem a ser desenvolvidas no futuro, relativamente a duas queixas apresentadas por distintos munícipes. Esta ação permitiu desbloquear processos que se encontravam parados há muito tempo;
- Solicitou uma reunião conjunta entre Empresa Municipal Águas do Porto e Regimento de Sapadores de Bombeiros, com vista a decidir o diferendo existente entre a pretensão de uma Munícipe (que se entendeu ser de considerar) e a posição adotada pelos referidos serviços, de sentido oposto.

Concretizando-se o objetivo de tornar mais eficaz e conhecida a ação da Provedora, foram realizadas reuniões com todos os Presidentes de Juntas de Freguesia e de Uniões de Freguesia da cidade, nas respetivas sedes, para dar a conhecer a atividade do gabinete e solicitar divulgação do mesmo junto dos munícipes de cada freguesia.

De modo a evidenciar aquele que é o compromisso e atividade nuclear da Provedoria – proporcionar um serviço de elevada qualidade aos munícipes e partes interessadas, com competência e profissionalismo, o Gabinete de Apoio à Provedora passou a integrar o Sistema Integrado de Gestão do Município, cumprindo os requisitos das normas NP ISO9051, NP EN ISO 14001; NP 4427; NP ISO 45001; NP 4552 e IS 22300, na elaboração e observância dos macroprocessos, processo e procedimentos.

De referir que, ainda antes desta integração formal, o GAPM foi alvo de uma auditoria, da qual resultou a observância de “o fazer bem à primeira”, porquanto a dinâmica de trabalho já garantia a qualidade, os recursos necessários, os procedimentos operacionais e as responsabilidades estabelecidas, por se entender que a qualidade, enquanto processo de mudanças continuadas que beneficiam a organização e lhe agregam valor, não podia estar desagregada da melhoria contínua que se pretende alcançar com o nosso contributo junto dos serviços.

## 7. Perspetivas futuras

Terminado este primeiro ano de mandato é possível retirar algumas conclusões e, acima de tudo, delinear alguns aspetos que podem ainda evoluir positivamente, no sentido de uma melhoria nos serviços prestados. Algumas considerações podem repetir reflexões feitas nos anos anteriores e insistir em algumas questões então colocadas.

É sabido que a Provedora não tem poderes deliberativos, mas tem atribuições que lhe permitem exercer uma “*magistratura de persuasão*” ou um “*magistério de influência*” úteis para o Município, podendo contribuir para um melhor bem-estar dos munícipes e aumento do índice de satisfação destes com a sua Câmara, bem como da melhoria da qualidade de vida na cidade. Mas tal só é possível se os serviços a considerarem uma verdadeira parceira nessa tarefa, pelo que, o futuro dependerá, não apenas de si própria, mas do apoio que recebe dos Vereadores com competências delegadas e dos responsáveis pelos serviços e empresas municipais.

A perceção sentida demonstra uma maior disponibilidade e cooperação por parte de alguns serviços. A articulação com os diversos serviços para a resolução de problemas, agilização de processos, desencadeamento ou aceleração de diligência ou busca de soluções, revelou-se crucial no desenvolvimento das ações e objetivos da Provedoria, mas considera-se que os resultados poderiam ainda ser melhores.

De realçar que serviços como o Departamento Municipal de Mobilidade e o Departamento Municipal de Espaço Público demonstraram uma maior disponibilidade e cooperação, incluindo a Provedoria na transmissão de informações quando comunica com o munícipe na sequência do encaminhamento de situações recebidas diretamente pelo GAPM.

Contudo, a experiência continua a demonstrar que a forma de atuar de alguns serviços não se compagina com a exigência da tutela dos direitos dos munícipes, tal como resulta dos Estatutos a que a Provedora se obrigou. Continuaram a registar-se alguns incumprimentos dos prazos de resposta aos pedidos de colaboração solicitados, que ultrapassaram o que é razoável, o que muitas vezes impede uma reflexão mais aturada sobre as questões, com vista a alcançar a justiça substancial do caso concreto em análise, e dificulta o cumprimento do dever de resposta por parte da Provedoria.

Não obstante, garantiu-se uma adaptável fluidez, soluções eficazes num espaço de tempo tão curto quanto as circunstâncias o permitiram, disponibilizando informação tão atempada quanto possível sobre o estado da evolução dos processos.

A provedora não serve os munícipes servindo apenas o pedido a quem o apresenta. Serve se for capaz de converter cada pedido numa visão mais ampliada do que vai correndo mal e puder vir a ser melhorado. É por isso imperioso que o diálogo com os órgãos, serviços e empresas municipais se revele cada vez mais adequado para as diligências, resoluções e abertura de novas soluções.

Também, neste sentido, reiterando o já expresso nos anteriores relatórios (2019, 2020 e 2021), seria útil definir-se nos Estatutos um prazo máximo de 60 dias para que os serviços que são alvo de Recomendações e /ou Notificações de irregularidades detetadas, enviem ao Gabinete da Provedora do Município, de forma fundamentada, as razões do seu acolhimento ou rejeição total ou parcial. Só a atuação de todos de forma cooperante e disponível permitirá a obtenção de resultados positivos e adequados às questões apresentadas, em prol do Município que todos os dias, em conjunto, contruímos.

Para além destes aspetos outros há a apontar, nomeadamente o imobilismo organizativo. De salientar que se continua a verificar a existência de alguns casos de descuido/negligência na forma de atuar menos diligente dos órgãos, serviços ou empresas municipais, nos quais a intervenção da Provedora permitiu ver desencadeadas ou corrigidas ações que, até então, tinham ficado “omitidas”.



A necessidade de combater os fatores de imobilismo, recusando a passividade e indo ao encontro da realidade, para melhor conhecer os problemas e sobre eles intervir continuará a ser, também, um dos objetivos da atividade da Provedora.

Acresce que, atendendo aos diversos contactos estabelecidos foi possível perceber que ainda existe um grande desconhecimento sobre a existência e papel concreto da Provedoria, apesar do esforço que tem sido feito nos últimos anos. Assim, para que a intervenção da Provedora possa ser mais procurada e eficaz, deverá ser desenvolvido um processo de divulgação pública do Gabinete junto dos munícipes, em particular junto das entidades e poderes de proximidade, como as Juntas de Freguesia, disponibilizando-se em paralelo, não só informação sobre a atividade do Gabinete como dos meios de facilitar o acesso à mesma.

A proteção dos direitos dos munícipes coloca a Provedora permanentemente do lado dos que ao seu serviço recorrem, dos que necessitam ou nem sequer alcançam fazer ouvir a sua voz, mas a sua ação será sempre balizada por dar razão a quem a tem e não apenas a quem é munícipe!

Acreditamos, neste ano de 2022, ter reforçado aquela que é atividade nuclear e nobre de atuação da Provedora, junto dos munícipes e dos órgãos, serviços e empresas municipais, alinhada com o desígnio e os princípios estratégicos do Município e que levaram à sua criação em 2018.

Como caminho a percorrer diríamos que a transparência e independência irá continuar a orientar a nossa atuação, porquanto a dinâmica de gestão das diversas expectativas, motivações, sugestões e “solicitações” dos cidadãos, assim o exigem na salvaguarda de um serviço de qualidade.

O testemunho e garantia da defesa intransigente dos interesses legítimos dos munícipes será sempre o nosso fim, cooperando para o progressivo aumento da sua satisfação no seu relacionamento com os órgãos, os serviços e as empresas municipais, sustentada pela capacidade de promoção do diálogo, na busca da resolução concreta dos problemas



e conflitos, depois de esgotados os demais mecanismos institucionais e, deste modo, também cooperar para a melhoria continuada daquelas entidades.

Uma arquitetura complexa e dinâmica que passará sobretudo pelo contributo para o aperfeiçoamento das disposições e normas internas, bem como pela continuada elaboração e submissão às entidades apropriadas de recomendações que se entenda possam vir a ser pertinentes para se alcançar o desiderato a que nos propusemos, sendo fundamental que os destinatários mostrem sensibilidade e disponibilidade crítica para dar resposta às mesmas, sempre numa lógica de contribuir para a coesão institucional.

**Porto, 25 de março de 2023**

**Porto.**