

Handwritten signature

Recomendação n.º 1/2025

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

Entidade visada: Pelouro do Urbanismo e Espaço Público, Senhor Vereador Arq. Pedro Baganha.

Data: 18/07/2025

Enquadramento

Até ao momento foi rececionado um número considerável de queixas e reclamações, que após análise pelo Gabinete de Apoio ao Provedor do Município (GAPM), foram encaminhadas para pronúncia da Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano atentas as suas competências e atribuições. A natureza de alguns destes pedidos de intervenção prende-se com a morosidade no tratamento dos processos e/ou com a falta de resposta aos pedidos formulados.

Neste âmbito destacamos uma recente reclamação apresentada por um munícipe registada com o NUD/378613/2025/CMP, dirigida ao Provedor do Município cujo teor encontra enquadramento nas competências previstas no artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município, conjugado com o poder de iniciativa plasmado no artigo 12.º do mesmo Estatuto, nos termos do qual o Provedor do Município pode, relativamente aos factos que por qualquer via cheguem ao seu conhecimento, quer ainda, pela especial acuidade com que articula as situações, fazer recomendações aos órgãos e serviços municipais, tendo em vista uma melhoria contínua dos serviços e assim também contribuir para uma maior satisfação e bem-estar dos munícipes.

Objeto da reclamação

O Município solicitou a intervenção da Provedora do Município manifestando insatisfação quanto ao tempo decorrido no tratamento das diligências solicitadas.

WJ

Esta reclamação incide sobre o Processo NUP/57516/2020/CMP, relativo a um pedido de licença de obra de edificação, tendo o requerente reclamado essencialmente sobre *“... a morosidade desta Exma. Câmara Municipal em responder atempadamente aos seus munícipes e solicitar resposta urgente ao pedido de averbamento...”*.

Diligências efetuadas

A análise da exposição apresentada ao GAPM motivou a pesquisa, através do Porto.Doc, da recolha de antecedentes, bem assim a verificação dos procedimentos adotados pelos serviços intervenientes, tendo este serviço constatado o seguinte:

- A reclamação entrou através do canal Fale Connosco do Portal do Município e foi registada com o NUD/378613/2025/CMP, no dia 2 de junho do corrente ano;
- No seguimento, foi a mesma objeto de apreciação pela Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano (DMDU), tendo esta unidade orgânica emitido o parecer interno registado com o NUD/381389/2025/CMP;
- Em sede de informação foi referido pelo Gestor do Contrato (GP) que: *“(...) Da análise dos tramites processuais e contrariamente ao alegado pelo requerente, não resulta qualquer atraso na análise do pedido, pelo que não assiste razão ao requerente.”*;
- Acrescenta, ainda, o GP: *“(...) o requerente deverá ser informado que o pedido foi analisado dentro do prazo definido internamente para o efeito (...)”*;
- O munícipe, a 13 de junho foi notificado da resposta da reclamação, pela Direção Municipal de Serviços ao Município¹, nos seguintes termos: *“Informamos que o pedido de averbamento de requerente foi analisado dentro do prazo, tendo sido solicitado pelo serviço responsável elementos adicionais imprescindíveis para a sua análise.”*

¹ NUD/394759/2025/CMP.

Considerando que:

- A DMDU dispõe internamente de um prazo definido para o tratamento deste tipo de pedidos o qual foi cumprido, segundo o Gestor do Processo;
- O parecer emitido (NUD/381389/2025/CMP) por este serviço municipal informa nesse sentido, mas não menciona a legislação aplicável²;
- Esta omissão fragiliza o processo, porquanto quem analisa a reclamação tem de efetuar necessariamente o seu enquadramento legal para aferir do (in)cumprimento do prazo, bem como da realização das diligências tidas como indispensáveis em tempo devido;
- A notificação ao requerente, pela Direção Municipal de Serviços ao Município, não explicita qualquer fundamento legal (NUD//394759/2025/CMP), uma vez que se baseia na informação produzida pelo serviço municipal com competência na matéria (DMDU).

Considerando ainda que:

- A Provedora do Município tem o dever de informar³ o reclamante do estado da sua queixa, bem como das diligências por si efetuadas ou de eventuais conclusões sobre a mesma, de forma clara, objetiva, transparente e completa, se entende formular a seguinte:

Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, recomenda-se que das informações técnicas /pareceres, decisões ou notificações aos munícipes emanados da Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano e demais serviços dela dependentes, passem a constar os respetivos enquadramentos legais.

² No caso em concreto, aplicável o Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro na sua atual redação, que estabelece o regime jurídico da urbanização e edificação (RJUE).

³ Ao abrigo do artigo 13.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto.

A adoção deste procedimento dotará os munícipes de toda a informação necessária para avaliar a exatidão das respostas recebidas, garantindo assim uma maior confiança do munícipe nas decisões dos serviços, assegurando, desta forma, a possibilidade de uma análise mais bem fundamentada das situações apresentadas, bem como evitará casos de insatisfação ou, pelo menos, reduzirá a ocorrência de situações geradoras de descontentamento.

A Provedora do Município

