



Recomendação n.º 2/2025

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

Entidade visada: **Pelouro da Inovação e Transição Digital**

Data: 24/07/2025

Enquadramento

No âmbito da missão da Provedoria do Município de estreitar laços de cooperação e servir de ponte entre aqueles que necessitam de uma resposta e aqueles que estão habilitados a prover essa carência foi em 2023 atribuída uma linha telefónica direta ao Gabinete de Apoio ao Provedor do Município (GAPM).

Por esta via, a apresentação ao GAPM de reclamações, queixas ou denúncias e pedidos de agendamento de reunião tornou-se mais fácil e eficiente, o que contribuiu para uma maior proximidade entre os munícipes e este Gabinete.

Sucedem que este contacto direto tem sido utilizado também para formalizar pedidos que não se enquadram nas competências do GAPM, e que, pela sua natureza e categoria deveriam ser submetidos através da Linha Porto, conforme atestam os números indicados na tabela seguinte:

Ano	N.º de chamadas (Total)	Atendimento telefónico	
		GAPM ¹	Linha Porto ²
2022	11	11	0
2023	1065	140	925
2024	780	120	660
2025 ³	319	44	275
Total	2175	315	1860

¹ Pedidos que não se enquadram no âmbito de intervenção do GAPM e por isso encaminhados para a Linha Porto.

² Matérias sobre as quais a Provedoria dispõe de conhecimentos para responder diretamente ao munícipe.

³ Dados contabilizados até 30/06/2025.

Nestas situações, o Gabinete remete os pedidos para a referida Linha e, em simultâneo, caso se aplique, explicita aos requerentes a quem devem dirigir a sua pretensão, identifica o(s) serviço(s) municipal(is) com competência na matéria ou outros fora do universo CMP, e indica corretamente os contactos mais adequados e diretos para esclarecer as dúvidas, face ao desconhecimento manifestado pelos cidadãos.

A leitura do quadro supra permite aferir que apenas 14,5% das chamadas são efetivamente pedidos dirigidos ao GAPM pelo que 85,5% dos contactos recebidos pretendiam apresentar pedidos à Linha Porto e/outras serviços.

Assim e considerando que:

- O GAPM recebe diariamente um n.º significativo de chamadas telefónicas, cujo teor não se enquadra no âmbito das suas competências;
- Os munícipes utilizam o contacto direto do GAPM para solicitar a intervenção deste Gabinete *"...na defesa e prossecução dos direitos e interesses legítimos ..."*⁴, mas também para formalizar pedidos que se enquadram nas atribuições de outros serviços municipais;
- Os munícipes manifestam, muitas vezes, ~~a~~ dificuldade em identificar/pesquisar no motor de busca *Google* o contacto geral da Câmara Municipal do Porto (CMP), ou seja, da Linha Porto, e não raras vezes a dificuldade de estabelecer contacto com o Município, uma vez que a chamada fica em linha de espera por longo tempo;
- A listagem dos contactos institucionais da CMP não se encontra atualizada⁵;
- Os técnicos do GAPM dispensam parte considerável do seu tempo diário a informar e a orientar munícipes da existência do número único da Linha Porto, através do qual podem/devem obter informações, esclarecer dúvidas sobre procedimentos administrativos e reportar ocorrências;

⁴ Cfr. n.º 1, do artigo 1.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto

<https://www.cm-porto.pt/files/uploads/cms/cmp/105/files/569/estatuto-do-provedor-do-municipio.pdf>

⁵ Disponível através do link: https://www.cm-porto.pt/files/uploads/cms/Lista%20de%20Contactos%20CMP%202023_vf1.pdf

- Esta circunstância implica sucessivas interrupções no trabalho com perda de concentração no exercício das tarefas próprias do GAPM, pelo que se entende formular a seguinte:

Recomendação

À luz das motivações precedentemente expostas, e de forma a mitigar este problema e melhorar a qualidade do serviço prestado, recomenda-se que:

- A linha do GAPM passe a contemplar duas opções, uma para assuntos relacionados com a Provedoria e outra de direcionamento específico à Linha Porto;
- Esta “solução” seja replicada a outras unidades orgânicas da Direção Municipal da Presidência, que junto do GAPM têm vindo a manifestar igual desconforto;
- Seja atualizada a lista dos contactos institucionais para as questões que não se enquadram no âmbito de atendimento na Linha Porto.

A Provedora do Município

