



Relatório de Atividades do Provedor do Município

(janeiro a dezembro de 2025)

Câmara Municipal do Porto

março de 2026



FICHA TÉCNICA

Título

**Relatório de Atividades do Provedor do
Município (Ano 2025)**

Editor

Câmara Municipal do Porto

Conceção Técnica

Gabinete de Apoio ao Provedor do Município

Edição

março de 2026

Índice

GLOSSÁRIO	5
PREÂMBULO	6
1. O MANDATO DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	8
2. ATIVIDADE DO GABINETE DE APOIO AO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	10
2.1. A PROVIDORIA EM 2025 - ALGUNS NÚMEROS	11
2.2. MEIOS DE APRESENTAÇÃO	11
2.3. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	12
2.4. TRATAMENTO DOS PEDIDOS.....	14
2.5. TIPOLOGIA DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	16
2.6. DISTRIBUIÇÃO DAS TIPOLOGIAS PELOS SERVIÇOS MUNICIPAIS.....	17
2.7. REUNIÕES REALIZADAS	18
2.8. TEMPOS DE RESPOSTA DA PROVIDORIA.....	19
2.8.1. RESPOSTA DO PROVIDOR AO MUNÍCIPE	19
2.8.2. RESPOSTA DOS SERVIÇOS AO GAPM	21
2.9. ESTADO DOS PROCESSOS EM DEZEMBRO DE 2025	22
3. TEMAS DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	22
3.1. APRECIÇÃO DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO.....	23
3.1.1. MOBILIDADE	24
3.1.2. FISCALIZAÇÃO	26
3.1.3. POLICIAMENTO	27
3.1.4. LIMPEZA URBANA.....	29
3.1.5. ESPAÇO PÚBLICO	30
3.1.6. HABITAÇÃO	31
3.1.7. ESPAÇOS VERDES.....	33
4. RECOMENDAÇÕES	34
5. NOTAS FINAIS	37

Índice de Figuras

FIGURA 1: ALGUNS NÚMEROS DE 2025	11
---	-----------

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1. PRINCIPAIS ÁREAS ATENDIDAS	12
GRÁFICO 2. TIPOLOGIA DE PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	16
GRÁFICO 3. DISTRIBUIÇÃO DOS PEDIDOS PELAS UO'S E EM'S	17
GRÁFICO 4. RESPOSTA AO MUNÍCIPE NO PRAZO DE 10 DIAS UTEIS	19
GRÁFICO 5. TAXA DE CUMPRIMENTO DE RESPOSTA FINAL	20
GRÁFICO 6. DIAS DE RESPOSTA DO GAPM AOS MUNÍCIPIES	20
GRÁFICO 7. DIAS DE RESPOSTA DOS SERVIÇOS AO GAPM	21
GRÁFICO 8. ESTADO DOS PROCESSOS EM DEZEMBRO DE 2025	22
GRÁFICO 9. TEMAS APRESENTADOS	23
GRÁFICO 10. DMM: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	24
GRÁFICO 11. DMF: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	26
GRÁFICO 12. PM: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	28
GRÁFICO 13. EMAP: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	29
GRÁFICO 14. DMEP: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	30
GRÁFICO 15. DS: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	32
GRÁFICO 16. DMEVGI: PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	33

Índice de Tabelas

TABELA 1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	11
TABELA 2. TABELA DE ATENDIMENTOS TELEFÓNICOS	13
TABELA 3. TRATAMENTO DE PEDIDOS	14
TABELA 4. TIPOLOGIA DE PEDIDOS DE INTERVENÇÃO, POR ANO	16
TABELA 5. REUNIÕES E ATENDIMENTOS REALIZADOS	18
TABELA 6. RECOMENDAÇÕES APRESENTADAS NOS QUATRO ANOS DE MANDATO ...	35

Glossário

AEdP	Águas e Energia do Porto
BSC	Balanced Scorecard
CMP	Câmara Municipal do Porto
DMDU	Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano
DMEP	Departamento Municipal do Espaço Público
DMEVGI	Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas
DMF	Departamento Municipal de Fiscalização
DMM	Departamento Municipal da Mobilidade
DMPGA	Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental
DMRF	Direção Municipal de Recursos Financeiros
DMSJ	Direção Municipal de Serviços Jurídicos
DS	Domus Social
EM	Empresa Municipal
EMAP	Empresa Municipal de Ambiente do Porto
GAPM	Gabinete de Apoio ao Provedor do Município
PM	Polícia Municipal
UO's	Unidades Orgânicas
ZAAC	Zona de Acesso Automóvel Condicionado
ZEDL	Zona de Estacionamento de Duração Limitada

Relatório de Atividades do Provedor do Município

Preâmbulo

O presente relatório da atividade do Provedor de Município foi concluído na especial circunstância de *vacatura do cargo*, por cessação de funções da Senhora Provedora do Município Maria José Azevedo, em final de outubro de 2025.

Este documento a remeter à Câmara Municipal e à Assembleia Municipal nos termos do disposto na alínea f) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto¹ (CMP), não constitui apenas uma descrição de tudo que foi realizado no últimos 12 meses, antes presta contas sobre o que foi a sua atuação durante o mandato, com incidência no ano de 2025 e, nesse sentido, sintetizam-se os mais significativos problemas que, percorrendo as diferentes áreas, foram tratados ao longo do ano.

Toda a atividade da Provedoria encontra-se alicerçada numa atuação independente, imparcial e autónoma, podendo os munícipes contar com alguém que está atento e disponível para ouvir e sentir as suas queixas, reclamações e inquietações relativamente a matérias sobre as quais consideram ter sido alvo de ações ou omissões por parte dos órgãos e serviços municipais, mas também para mediar eventuais conflitos entre as partes, sempre assente nas competências que lhe são atribuídas pelo Estatuto que a rege.

Assenta, pois, a sua intervenção na ideia de “magistratura de influência”, podendo contribuir para um melhor bem-estar e aumento do índice de satisfação dos munícipes.

¹ Doravante, por facilidade de exposição apenas Estatuto.

Para um melhor entendimento do trabalho desenvolvido pela Provedoria, entendeu-se subdividir este relatório em cinco partes.

Na primeira, intitulada “O mandato do Provedor do Município”, é demonstrado o seu papel de:

- Vigilância constante ao que concretamente vai ocorrendo;
- Eficácia na resposta aos pedidos dos cidadãos; e
- Prestação da informação necessária para prevenir, precaver e, se for caso disso, ajudar a reparar eventuais injustiça.

Neste ponto são também sumariadas as principais dificuldades e preocupações que estiveram na origem das solicitações que ao longo do ano foram rececionadas e, na impossibilidade de reproduzir as circunstâncias que estiveram na origem de cada uma delas, optou-se pela apresentação resumida das mais representativas.

Na segunda, designada “Atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Município”(GAPM), são dadas a conhecer as iniciativas promovidas por este Gabinete² e nesta etapa expõem-se:

- As reclamações, queixas e solicitações tratadas;
- Os procedimentos empreendidos junto dos órgãos, serviços e empresas municipais; e
- O tempo de resolução dos processos, bem como a metodologia adotada.

Na terceira é feita uma análise por temas, após identificação das primordiais questões que, em cada domínio ou área de intervenção, motivaram a exposição dos referidos assuntos.

² Para o desempenho das suas funções, o Provedor do Município é auxiliado por um gabinete de apoio técnico e administrativo, conforme previsto no artigo 19.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto.

Seguidamente, e numa quarta parte são divulgadas as recomendações emitidas no ano de 2025, resultantes das reclamações e queixas que lhe foram apresentadas, e não possuindo estas carácter vinculativo destinam-se apenas a prevenir e alertar os serviços para determinadas falhas.

Numa quinta e última parte o relatório termina com a enunciação das conclusões que materializam o papel do Provedor do Município, especificamente orientado para a melhoria do serviço prestado à população, por via do diálogo com os serviços municipais e da mediação na resolução de diferendos, sensibilizando para a importância da alteração de procedimentos e de aproximação a todos os municípios.

1. O mandato do Provedor do Município

Inspirado no conceito sueco de *Ombudsman*, o Provedor do Município atua desde a sua criação, em 2018, como defensor dos direitos e interesses legítimos dos municípios perante os órgãos, serviços e empresas municipais.

No cumprimento da sua missão, foi sempre preocupação do Provedor do Município promover uma maior proximidade entre os serviços e os municípios, e, por conseguinte, a sua intervenção tem sido considerada útil e necessária por todos que a ela recorrem, como último reduto e garantia de que os seus direitos e interesses vão ser defendidos.

A sua participação permitiu ver resolvidas muitas exposições anteriormente remetidas à Câmara Municipal do Porto e, neste âmbito, a experiência demonstrou a satisfação de muitos petionários pela oportunidade de voltarem a expor, de forma direta e clara, noutra patamar, as suas pretensões.

Decorre do Estatuto do Provedor do Município poder intervir por iniciativa própria, contudo, na maioria dos casos passa por analisar as queixas e reclamações apresentadas pelos cidadãos, solicitar esclarecimentos junto dos serviços, realizar pesquisas e procurar responder de forma rápida e fundamentada às questões colocadas.

Afirmado o sentido meramente recomendatório da intervenção do Provedor de Município, resulta que o mesmo não dispõe do poder de impor as suas conclusões, ou alterar decisões ou condutas.

O Provedor assume uma atuação que procura ser positiva e construtiva levando a que as desconformidades sejam reconhecidas, reparados erros e validadas as melhores práticas.

Por último, e conforme já referido anteriormente, é feita uma seleção das principais matérias expostas pelos munícipes, tendo em conta o acervo reunido ao longo destes anos, e que ilustram a importância da figura do Provedor enquanto mediador e promotor de soluções:

- A morosidade e ausência de resposta por parte dos serviços.
- Desarticulação dos serviços, órgãos e empresas municipais, quando uma mesma situação comporta a atuação de diferentes áreas.
- Excessivos tempos de decisão.
- Informações muito técnicas e densas.
- Dificuldade no entendimento do teor das notificações ou informações/decisões que obrigam a sucessivos pedidos de esclarecimento a diferentes serviços.
- Ações e omissões dos órgãos e serviços municipais.
- Superficialidade no tratamento dos assuntos.
- ⊕ Informações contraditórias sobre a mesma participação.
- Omissão ou escassez de informação relevante.
- Diversidade de resposta para o mesmo assunto.
- Desconfiança relativamente às decisões tomadas ou informações prestadas.
- Barreira/dificuldade no acesso aos serviços municipais, quer por via do telefone, site institucional da CMP, ou agendamento de reuniões técnicas.

2. Atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Município

Entre janeiro e dezembro de 2025, o GAPM rececionou 522 pedidos de intervenção, distribuídos por reclamações, queixas/denúncias e solicitações, que envolveram diferentes procedimentos:

- Monitorização de 300 processos, com enquadramento nas competências do GAPM. Trata-se de uma mediação entre as partes interessadas, através de aconselhamento e orientação.
- Encaminhamento de 222 processos para as unidades orgânicas e/ou empresas municipais competentes e que ainda não tenham tido tratamento prévio por parte destes.

Igualmente decorrente da ação da Provedoria e com o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade de serviço prestado pela CMP aos seus municípios, foram elaboradas três recomendações³ que devem ser encaradas como sugestões de melhoria e tendentes a uma maior eficácia dos serviços.

Para monitorizar e acompanhar a implementação das recomendações emanadas pela Provedoria do Município, foi criado um “Mapa de Acompanhamento de Implementação de Recomendações”⁴ que permite informar o município, de forma célere, da posição dos serviços face à recomendação elaborada.

No ano em referência, para além destas propostas de melhoria foram exibidas outras com impacto na vida quotidiana dos cidadãos e que tiveram como resultado um gradual aumento do seu grau de satisfação, corporizado nos múltiplos elogios dirigido ao Gabinete⁵ (através de Portal do Município ou telefonicamente) e no feedback positivo recebido por parte de vários serviços e entidades.

³ Cfr. ponto 4 deste relatório.

⁴ S13-03-IMP-02 Mapa de Acompanhamento de Implementação de Recomendações.

⁵ De que são exemplo os elogios registados com os NUD/4434/2025/CMP de 03/01/2025 e NUD/784673/2025/CMP de 25/11/2025.

2.1. A Provedoria em 2025 - Alguns números

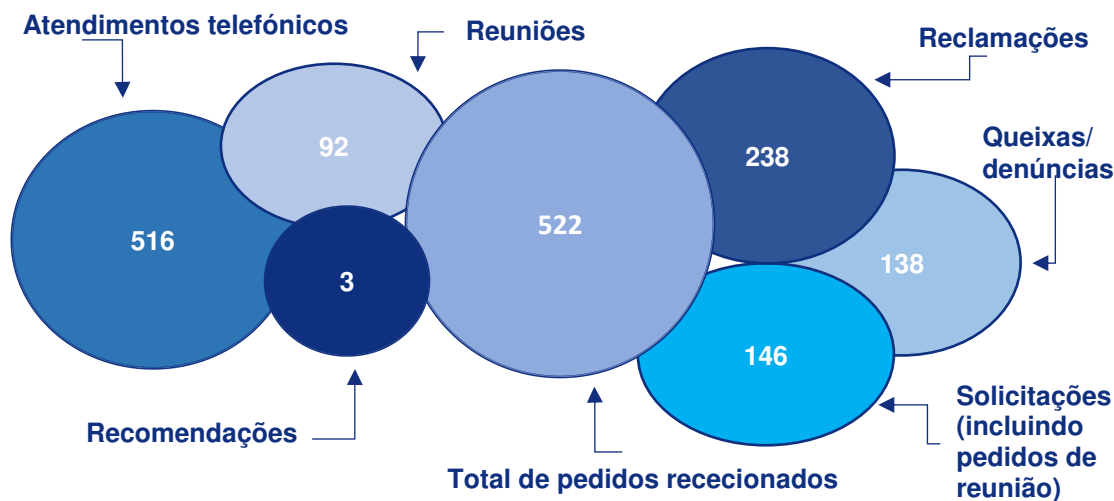


Figura 1: Alguns números de 2025

2.2. Meios de apresentação

A apresentação de reclamações, queixas ou denúncias e pedidos de agendamento de reunião são maioritariamente formalizados através de formulário próprio constante do Portal do Município.

O recurso ao atendimento presencial e envio de carta via CTT continua a ser pouco significativo quando comparado com os demais canais de comunicação, conforme se pode constatar pela leitura da tabela seguinte:

Canais de comunicação	2022	2023	2024	2025
Telefone	11	40	27	19
Correio eletrónico	42	43	53	53
Presencial	22	9	14	8
Correio	42	5	1	8
Formulário eletrónico	421	471	358	434
Total	538	568	453	522

Tabela 1. Canais de Comunicação

2.3. Atendimento telefónico

Ao longo dos quatro anos foram apresentados muitos pedidos, através de contacto telefónico, que incidiram sobretudo sobre as áreas indicadas no quadro seguinte:

- Urbanismo (andamento e submissão dos processos).
- GAPM (pedidos que se enquadram no âmbito das suas competências).
- Serviços ao Município (reporte de ocorrências e Cartão Porto).
- Fiscalização (denúncias de licenciamento de obras).
- Recursos Humanos (recrutamento/procedimentos concursais).
- Limpeza Urbana (recolha do lixo e relocalização de ecopontos).
- Serviços da Presidência (processo eleitoral e participação nas reuniões públicas).
- Serviços Jurídicos (contraordenações rodoviárias e execuções fiscais).
- Coesão Social (apoio a seniores, pessoas em situação sem abrigo e ação social).
- Habitação (pedidos de realização de obras e desinfeção dos fogos).
- Gestão Ambiental (arvoredo, recolha de objetos, e ruído).
- Recursos Financeiros (tesouraria).
- Mobilidade (avenças e lugares de estacionamento).
- Educação (refeições escolares).
- Policiamento (estacionamento indevido, multas e reboques).
- Outros (iluminação pública, eventos culturais e festas da cidade).

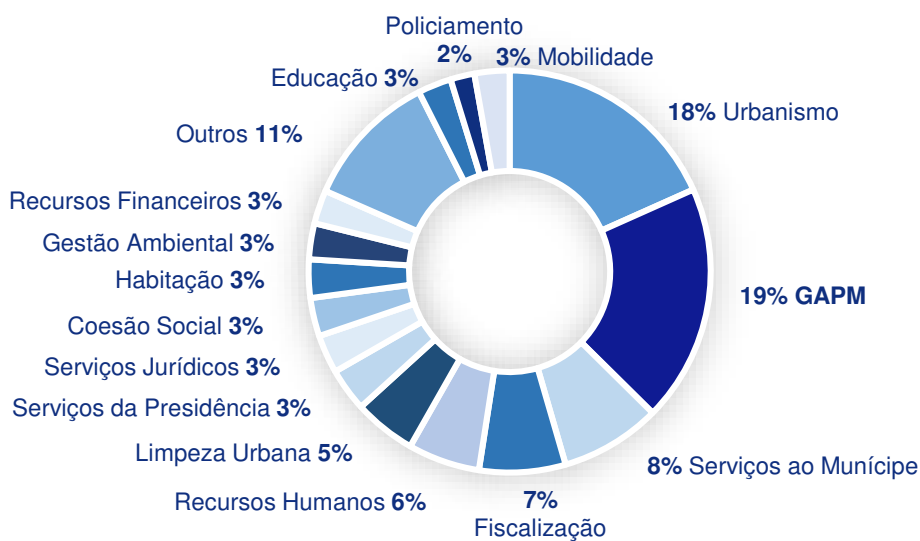


Gráfico 1. Principais áreas atendidas

Da totalidade das chamadas recebidas (516), destinavam-se efetivamente ao GAPM 19%, os restantes 81%, por não se enquadrarem nas competências do Gabinete, deveriam ter sido submetidas através da Linha Porto, conforme se demonstra na tabela n.º 2:

Ano	N.º de chamadas (Total)	Atendimento telefónico	
		GAPM ⁶	Linha Porto ⁷
2022	11	11	0
2023	1065	140	925
2024	780	120	660
2025	516	99	417
Total	2372	370	2002

Tabela 2. Tabela de atendimentos telefónicos

Esta prática motivou a apresentação da Recomendação n.º 2/2025, que se encontra desenvolvida no ponto 4 deste relatório⁸.

Atendendo a que o GAPM recebia diariamente um número significativo de chamadas telefónicas, cujo teor não se enquadrava no âmbito das suas competências, e de forma a mitigar este problema e melhorar a qualidade do serviço prestado, foi apresentada uma recomendação para que a linha do GAPM pudesse vir a contemplar duas opções, uma para assuntos relacionados com a Provedoria e outra direcionada especificamente à Linha Porto.

Recomendação n.º 2/2025

⁶ Matérias sobre as quais a Provedoria dispõe de conhecimentos para responder diretamente.

⁷ Pedidos que não se enquadram no âmbito de intervenção do GAPM e por isso encaminhados para a Linha Porto.

⁸ Esta recomendação foi acatada pela Direção Municipal de Serviços ao Município, que contou com a colaboração da Direção Municipal de Sistemas de Informação, para a sua implementação.

2.4. Tratamento dos pedidos

O Gabinete de Apoio ao Provedor do Município teve uma intervenção direta em 300 processos, do total dos 522 que lhe foram presentes, e em todos os casos foi apreciada e analisada a sua pertinência, no que aos direitos e interesses dos munícipes dizia respeito.

A tabela 3 quantifica o tipo de ações efetuados pela Provedoria relativamente aos processos analisados.

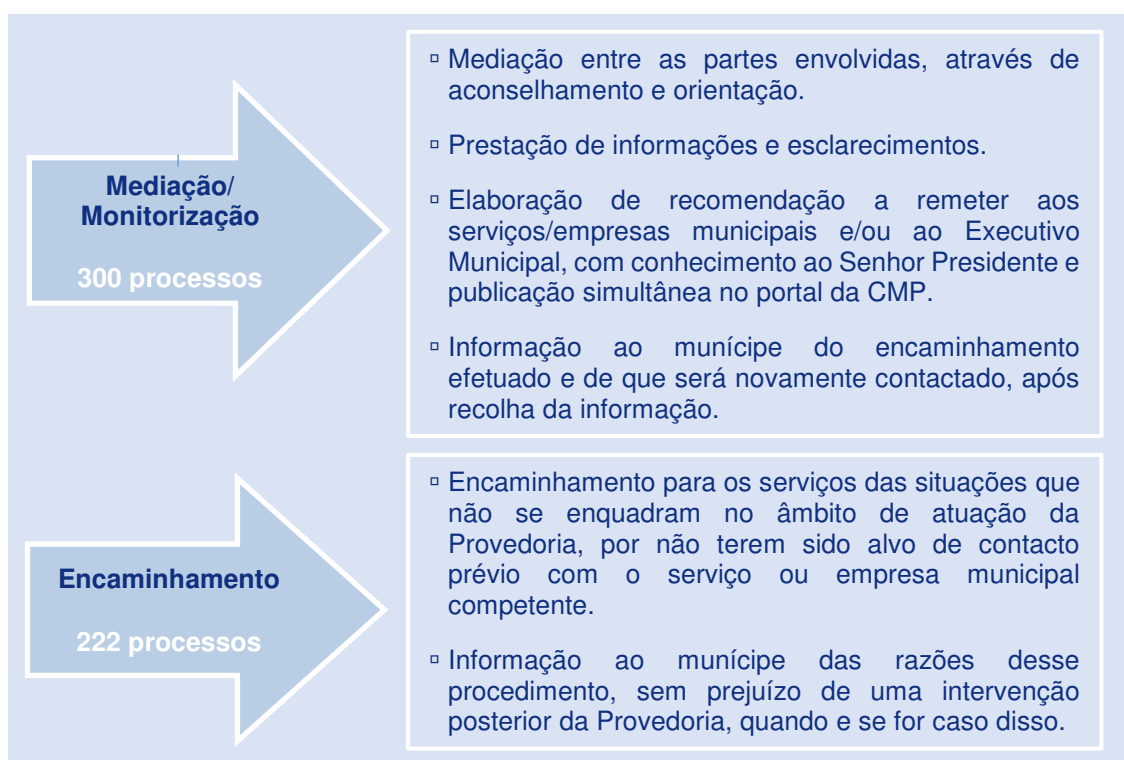


Tabela 3. Tratamento de pedidos

O Gabinete não se limitou a rececionar a resposta do serviço na sequência do pedido de intervenção que lhe foi dirigido, realizou pesquisas sobre antecedentes do processo objeto de análise, e sempre que se mostrou necessário, foi solicitada a pronúncia e informação adicional junto dos órgãos e de outras entidades envolvidas nos processos, de modo a ouvir as partes interessadas e a apurar e examinar todos os factos com maior rigor possível, deslocando-se, por vezes, aos locais, a fim de aferir da pertinência das reclamações, e intervindo pessoalmente sempre que necessário.

As situações que chegaram ao conhecimento da Provedoria, das quais se verificou que ainda não tinham sido objeto de um contacto com o respetivo serviço ou empresa municipal visados, foram a estes encaminhadas. Contudo, conforme compromisso assumido, o município sempre obteve resposta por parte do Gabinete, nomeadamente foi informado do encaminhamento dado às questões colocadas.

Pretende-se, com este afunilamento, que a Provedoria não seja utilizada como *by pass*, mas antes seja entendida, como deve ser, de último recurso na tentativa de uma melhor solução no que separa os cidadãos dos serviços.

De uma maneira geral constata-se que os municípios que têm vindo a recorrer à Provedoria do Município assumem-se mais rigorosos e informados e, portanto, mais habilitados a traduzir as suas preocupações e a exigir o que lhe é devido. Muitas vezes a desesperança impele-os a “dispararem” em todas as direções, pelo que as reclamações, queixas ou solicitações são dirigidas a vários destinatários, acabando, de uma forma ou outra, mais tarde ou mais cedo, por aportarem ao GAPM, para o seguimento adequado.

Nesse sentido, e para mitigar o risco de o mesmo pedido se encontrar a ser apreciado por mais do que um serviço e o município poder, eventualmente, receber respostas díspares e até contraditórias, o Gabinete tem contado com a colaboração e disponibilidade das diferentes unidades orgânicas, na realização de reuniões conjuntas⁹, e frequentemente é envolvido o interessado no processo da tomada de decisão final, ficando este a conhecer os procedimentos e a posição adotada pelos diferentes intervenientes.

⁹ Cfr. ponto 2.7. deste relatório.

2.5. Tipologia dos pedidos de intervenção

Os pedidos de intervenção submetidos transmitiram uma diversidade de matérias que, pelos diferentes graus de relevância e complexidade, mereceram o seu tratamento e classificação tendo em conta a seguinte tipologia¹⁰:

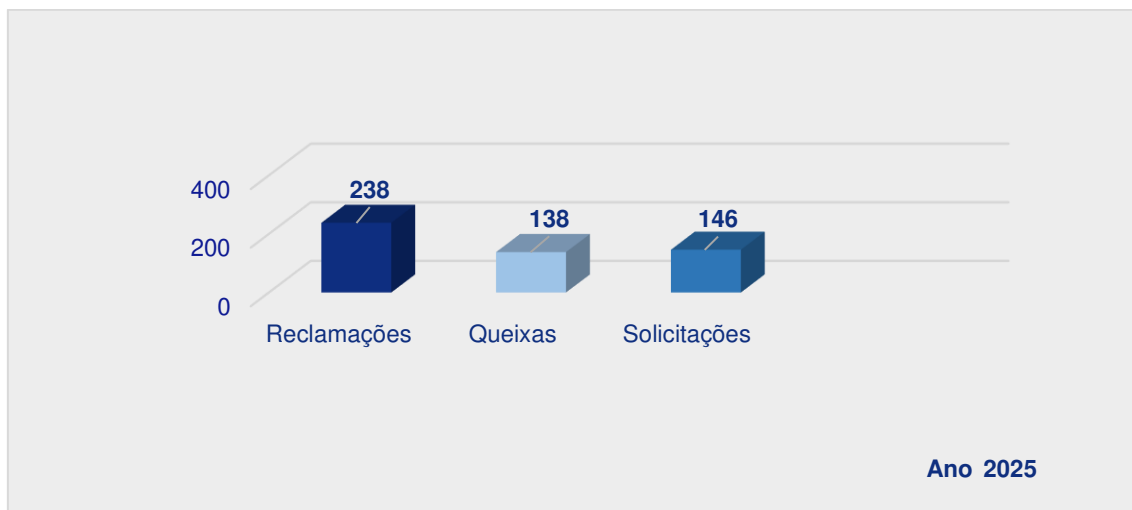


Gráfico 2. Tipologia de pedidos de intervenção

Ao longo do mandato da Provedora do Município deram entrada no GAPM, 2081 processos, distribuídos pela tipologia indicada na tabela 4.

Ano	Tipologia de pedidos de intervenção			Total
	Reclamações	Queixas/Denúncias	Solicitações	
2022	236	127	175	538
2023	257	119	192	568
2024	196	132	125	453
2025	238	138	146	522
Total	927	516	638	2081

Tabela 4. Tipologia de pedidos de intervenção, por ano

¹⁰ A tipologia compreende reclamações, queixas/denúncias e ainda solicitações. A reclamação corporiza alertas sobre a forma como a autarquia ou empresa municipal atua. Por sua vez a queixa/denúncia reporta uma insatisfação grave, conflito do município com os serviços. Por último as solicitações compreendem pedidos de intervenção para a obtenção de soluções concretas e ainda pedidos de reunião, informações e sugestões.

2.6. Distribuição das tipologias pelos serviços municipais

A análise do gráfico 3 mostra que foram o Departamento Municipal da Mobilidade (DMM), a Polícia Municipal (PM) e a Direção Municipal de Serviços Jurídicos (DMSJ) os serviços municipais alvo de maior número de reclamações, enquanto o Departamento Municipal de Fiscalização (DMF) assumiu maior número de queixas/denúncias. No que às solicitações diz respeito, para além do Departamento Municipal da Mobilidade (DMM), foram o Departamento Municipal de Espaço Público (DMEP) e o Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas (DMEVGI) as unidades orgânicas que arrecadaram mais pedidos.

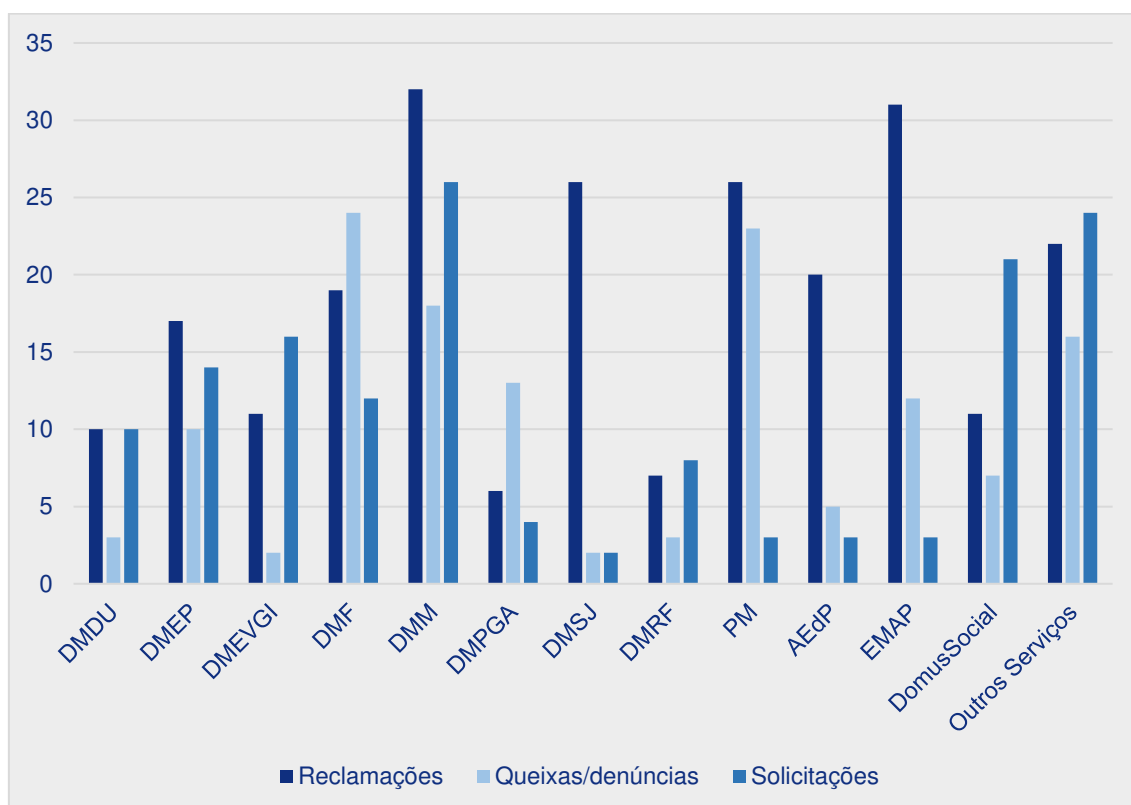


Gráfico 3. Distribuição dos pedidos pelas UO's e EM's

A Porto Ambiente (EMAP) com 9%, e a Domus Social (DS) com 7%, foram as empresas municipais que se destacaram em termos de pedidos de intervenção, seguindo-se as Águas e Energia do Porto (AEdP), com 5%.

2.7. Reuniões realizadas

Seguindo a metodologia adotada de proximidade e cooperação com os serviços, ao longo deste ano foram promovidas reuniões (presenciais e on-line) com responsáveis dos serviços e/ou empresas municipais, sempre que as exposições careceram de uma apreciação conjunta e implicaram respostas mais complexas.

A tabela 5 permite espelhar o esforço e interesse crescentes que têm existido por parte dos envolvidos, na busca das melhores soluções para a resolução de problemas.

Reuniões e atendimentos realizados	2023	2024	2025
Reuniões com Vereadores	2	3	2
Reuniões com UO's e Empresas Municipais	7	41	79
Reunião com outros Provedores/Juntas de Freguesia	7	1	2
Atendimento aos munícipes	14	5	9
Total	30	50	92

Tabela 5. Reuniões e atendimentos realizados

Nesta sequência foi propósito do Provedor reforçar o atendimento presencial aos munícipes, tendo-se registado um aumento percentual de 80% relativamente ao ano anterior, bem como a intensificação das visitas e das verificações aos locais sempre que justificadas¹¹.

De igual modo e com vista à troca de conhecimentos, experiências e divulgação de boas práticas, registaram-se contactos e reuniões com outros Provedores do Município¹².

¹¹ De referir a visita ao empreendimento sito na Rua José Gomes Ferreira e Pedro Homem de Melo, assim como a deslocação à zona da Praça da Galiza, em virtude das obras da Metro.

¹² Destaca-se o encontro realizado no dia 6 de maio de 2025, na Câmara Municipal de Coimbra.

2.8. Tempos de resposta da Provedoria

2.8.1. Resposta do Provedor ao Município

As solicitações, reclamações e/ou queixas são o ponto de partida da intervenção do Provedor do Município. Para o tratamento destas exposições, foi instituído garantir uma resposta intermédia aos munícipes no prazo de 10 dias úteis, proporcionando-lhes informação sobre as diligências em curso, necessárias à tomada de decisão final, incluindo se for o caso, a identificação da unidade orgânica competente para onde foi encaminhado o pedido.

Conforme se atesta no gráfico seguinte, tem vindo a ser garantida resposta no prazo conferido¹³ e independentemente de a participação se enquadrar ou não no âmbito da Provedoria, todos os requerentes a receberam¹⁴.

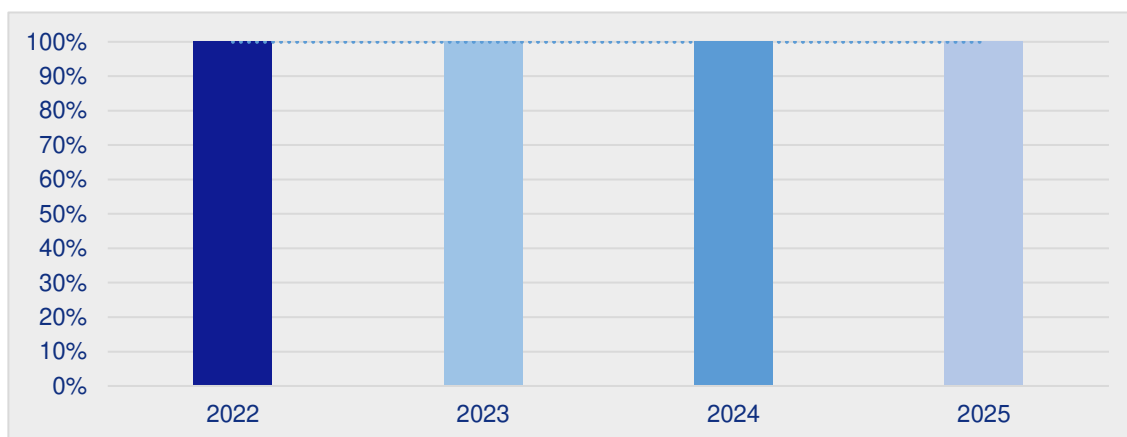


Gráfico 4. Resposta ao município no prazo de 10 dias úteis

Ainda e de acordo com o Estatuto que o rege, o Provedor do Município dispõe de 30 dias úteis para informar o queixoso ou reclamante do estado da sua exposição, das diligências efetuadas e de eventuais conclusões. Em 2025 foi possível providenciar a resposta final ao município dentro do prazo estipulado na quase totalidade dos processos em monitorização, tal como demonstra o gráfico infra.

¹³ Estes dados são reportados à Assembleia Municipal e inseridos no Balanced Scorecard (BSC).

¹⁴ Neste ano em particular, do universo das 522 exposições, foi assegurada no próprio dia da receção do pedido a resposta a 337 processos.

Na verdade, das 300 reclamações/queixas objeto de monitorização foi possível concluir 282, tendo os restantes 18 casos ultrapassado este prazo devido à complexidade técnica, ao número de serviços envolvidos e/ou demora na concretização das diligências tidas por necessárias.

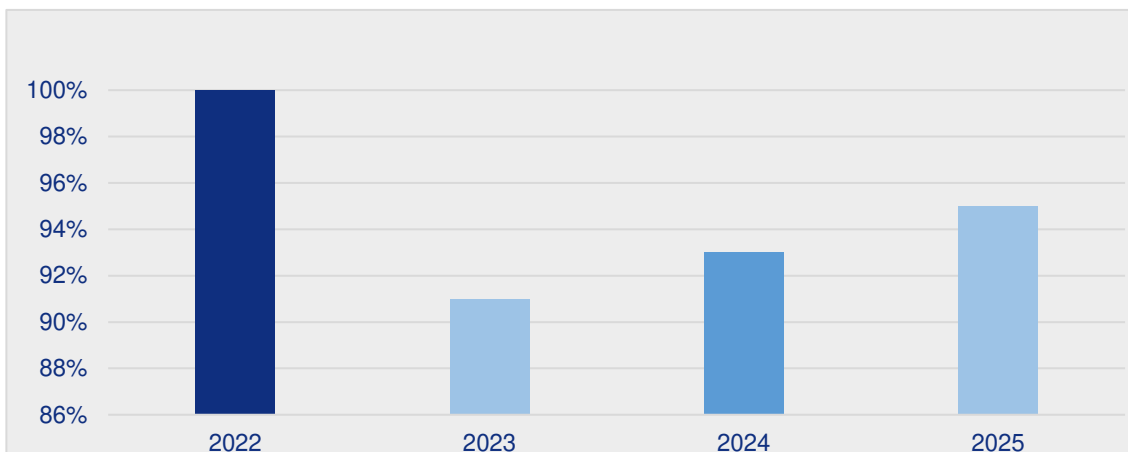


Gráfico 5. Taxa de cumprimento de resposta final

A análise do gráfico 5 revela uma crescente evolução no que tange ao número de respostas finais facultadas aos munícipes num prazo inferior a 30 dias úteis, em 95% dos processos, o que denota um maior empenho, quer do GAPM na agilização dos procedimentos, quer da colaboração e cooperação dos serviços municipais.

De notar que em 2025 foram providenciadas respostas finais aos cidadãos num prazo inferior a 15 dias (cfr. gráfico 6) em 57% dos casos, com a comunicação das diligências efetuadas e respetivas conclusões.

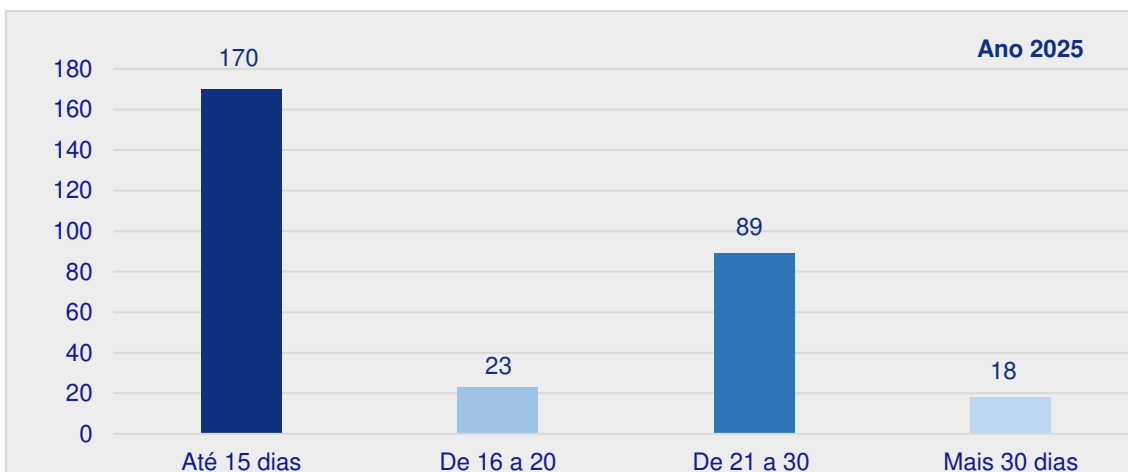


Gráfico 6. Dias de resposta do GAPM aos munícipes

2.8.2. Resposta dos serviços ao GAPM

Para satisfação dos assuntos expostos, o Estatuto confere um prazo de resposta dos serviços, não inferior a 10 dias úteis, contudo, de modo a conciliar os prazos do Gabinete aos prazos internos adotados pelas diferentes unidades orgânicas, estabeleceu-se o prazo fixo de 15 dias úteis para que sejam prestados esclarecimentos à Provedoria.

Dos 300 pedidos de intervenção que se encontravam a ser monitorizados pelo GAPM foi obtida resposta a 225 processos, dentro dos 15 dias referidos, como se pode constatar no gráfico infra.

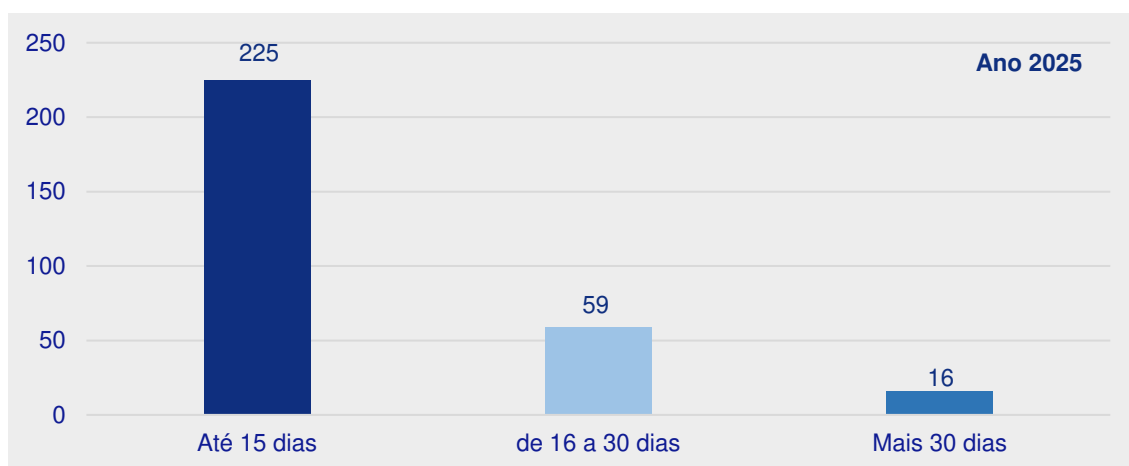


Gráfico 7. Dias de resposta dos serviços ao GAPM

No âmbito do dever de colaboração aplicável aos serviços municipais que se encontra consagrado no n.º 1, do artigo 11.º do Estatuto do Provedor do Município da CMP, destacam-se a título de bons exemplos, o Departamento Municipal da Mobilidade, o Departamento Municipal de Fiscalização e ainda a empresa municipal Domus Social pela prontidão de resposta.

2.9. Estado dos processos em dezembro de 2025

Os resultados que se apresentam no gráfico 8 correspondem ao estado (pendente ou concluído) dos processos que foram recebidos.

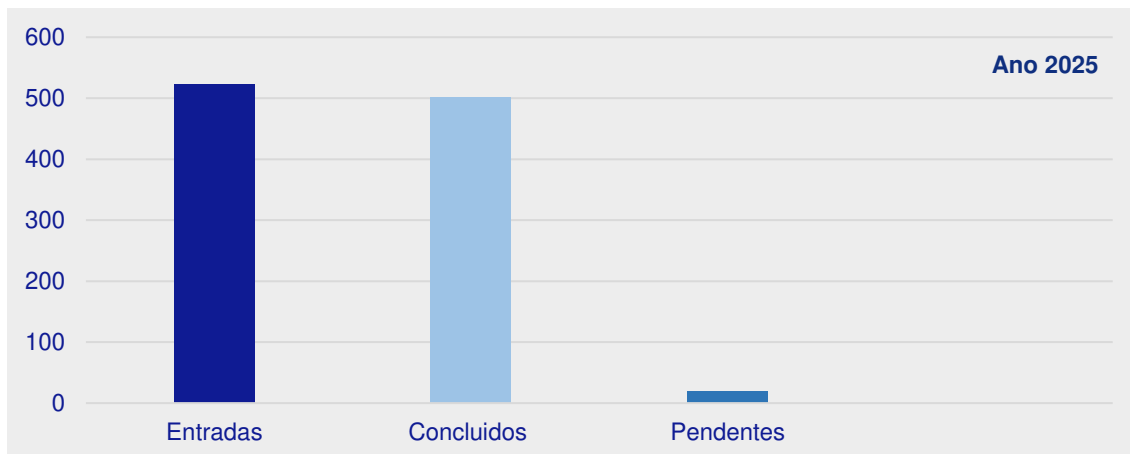


Gráfico 8. Estado dos processos em dezembro de 2025

Do universo dos 522 pedidos de intervenção que deram entrada no GAPM, à data de 31 de dezembro de 2025 foram concluídos¹⁵ 502 processos, tendo transitado para 2026, 20 casos¹⁶ por ainda se encontrar a decorrer o prazo para análise e pronúncia dos serviços.

3. Temas dos pedidos de intervenção

Nesta parte do documento vêm identificados os temas dos pedidos de intervenção, cuja abrangência vai desde a mobilidade e espaço público; fiscalização; urbanismo até às questões do policiamento; passando pela limpeza urbana e espaços verdes ou por matérias ligadas à habitação.

O gráfico seguinte mostra a distribuição percentual dos principais temas apresentados.

¹⁵ Consideram-se processos concluídos ou tratados quando os factos alegados foram averiguados, o assunto foi finalizado e comunicado ao município, através de uma informação, ação, mediação ou recomendação.

¹⁶ Todos deram entrada em dezembro de 2025.

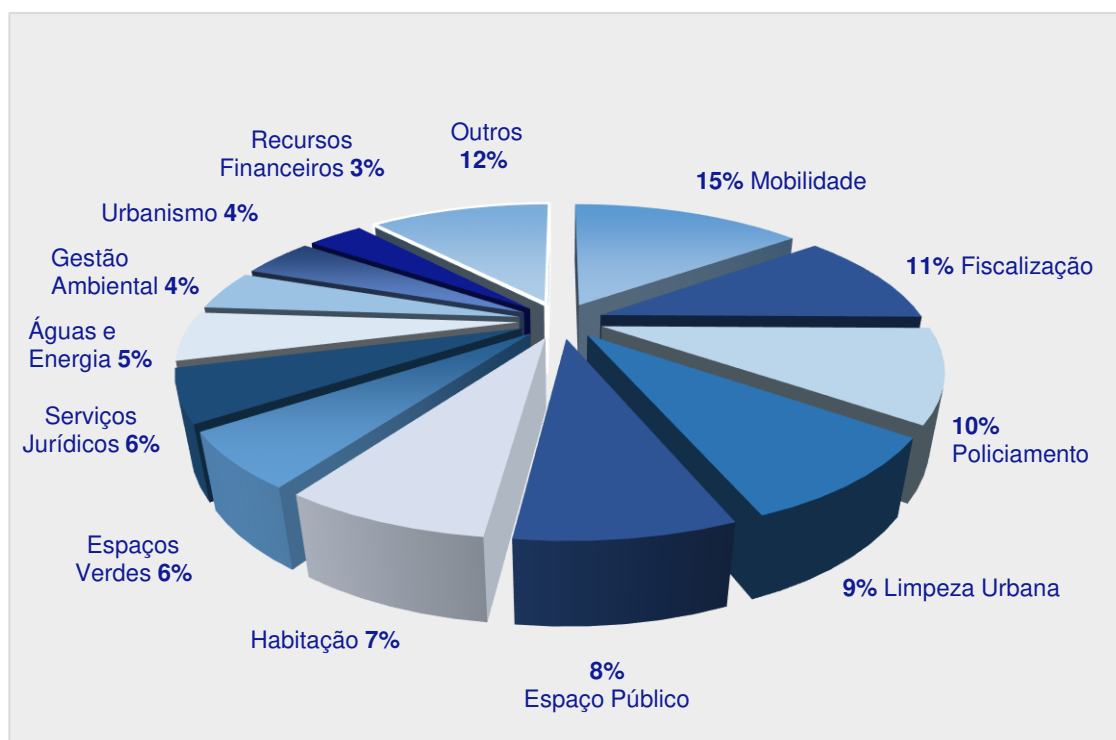


Gráfico 9. Temas apresentados

Os demais pedidos de intervenção rececionados pelo Gabinete, identificados como *Outros*, representam 12% e prendem-se com temas relacionados com as Atividades Económicas e Economia; Promoção da Saúde e Juventude; Proteção Civil; Gestão de Pessoas e Organização; Educação; Turismo e Internacionalização; Cultura e Património; Bombeiros; Serviços ao Município e ainda com as empresas municipais. Estes temas embora assumindo uma expressão menor, evidenciam a extensão da disparidade das preocupações aqui apresentadas.

3.1. Apreciação dos pedidos de intervenção

Seguindo a estrutura que vem sendo adotada neste relatório, mais do que um inventário de dificuldades, pretende-se assinalar os assuntos que mais afetaram os cidadãos na sua articulação com o Município, nas diferentes áreas de intervenção, destacando-se a Mobilidade, com 15%, a Fiscalização, com 11%, o Policiamento, com 10%, a Limpeza Urbana, com 9%, o Espaço Público, com 8%, a Habitação, com 7%, e Espaços Verdes com 6%.

3.1.1. Mobilidade

No relatório de atividades de 2024 introduziu-se um segmento destinado a dar conta das inquietações e dificuldades que diariamente chegam ao conhecimento da Provedoria do Município. O atual prossegue com a seleção dos casos mais impressionantes com que cada área deparou.

Destes podemos salientar os respeitantes à área da mobilidade que representam 15% da totalidade dos pedidos rececionados.

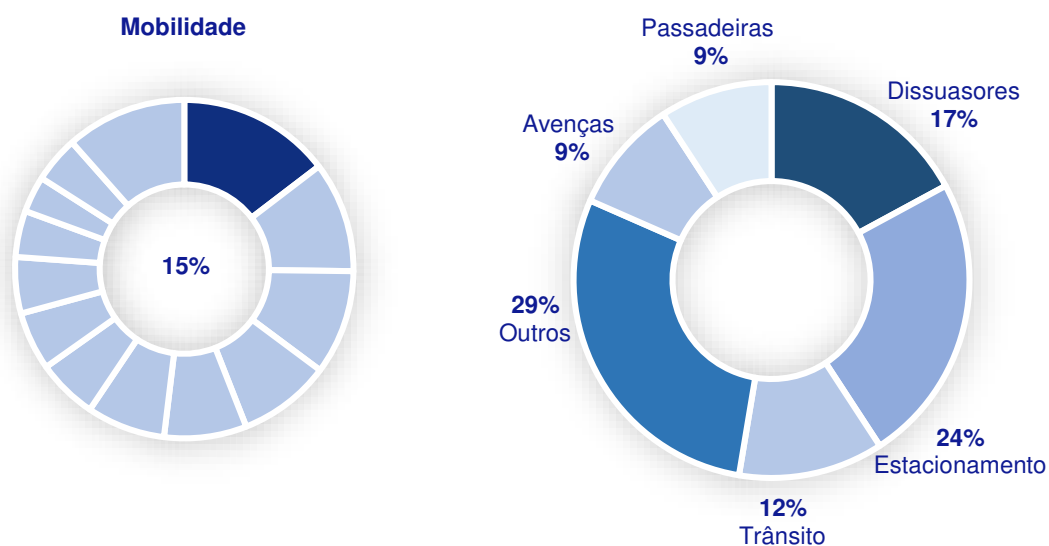


Gráfico 10. DMM: Pedidos de intervenção

Os pedidos de intervenção relacionados com a colocação de dissuasores¹⁷, o controlo de velocidade¹⁸ pelo perigo que potencia e incomodidade sonora que origina, bem como o estacionamento e as ocorrências relacionadas com o trânsito, constituem as principais preocupações recebidas.

¹⁷ Por um lado, os cidadãos reportaram a necessidade da colocação de dissuasores para impedir estacionamento abusivo (maioritariamente junto ao acesso às garagens), por outro solicitaram a sua remoção quando são impeditivos de manobras, mas também quando os mesmos se localizam na própria via, decorrente da pintura de sinalética horizontal, dificultando as manobras de acesso à via de circulação.

¹⁸ Através da sinalética ou colocação de lombas em artérias estruturantes da cidade.

Quando falamos de estacionamento, estamos a abarcar um conjunto de preocupações que se prendem sobretudo com as seguintes situações:

- Criação de espaços de estacionamento na via pública, na proximidade da residência.
- Criação de quotas de estacionamento para residentes.
- Pedidos de classificação de “via de acesso restrito aos moradores” (classificação de exclusividade de acesso a moradores de cooperativas e outras urbanizações).
- Adição de lugares ou de criação de alternativas para residentes com avença, que veem ser anulados espaços de estacionamento por instalação de taipais de obras de edificação a decorrer.
- Reanálise e realocização de demarcações de lugares de estacionamento na via pública que impedem manobras de entrada e saída de viaturas das garagens.
- Revisão de sinalética para dotação de mais lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada.

As questões relacionadas com trânsito/mobilidade, fonte de fortes condicionantes à circulação que se tem vindo a sentir, foram alvo de observações por parte dos que circulam pela cidade, nomeadamente as respeitantes às obras do Metro do Porto. Também a localização de zonas de cargas e descargas, que condicionam a circulação e dificultam as manobras e/ou a temporização de semáforos, mereceram alertas por parte dos cidadãos.

A dificuldade na obtenção de avenças de residentes ou a própria morosidade na atribuição, a dificuldade de estacionamento sobretudo na Zona Histórica, onde os aparcamentos são escassos, são uma preocupação manifestada recorrentemente.

Ainda e como forma de garantir a segurança no atravessamento de algumas vias, principalmente em contexto de obras de requalificação ou beneficiação, foram os serviços alertados para a necessidade de serem corrigidas as pinturas de várias passadeiras de peões.

Por último completam o painel de pedidos temas como a atribuição de dísticos especiais para transporte de doentes, reclamação sobre acesso a áreas ZEDL ou pedidos de informação sobre condicionantes aplicados às zonas ZAAC.

3.1.2. Fiscalização

Sendo os serviços de fiscalização um dos que mais acolheu pedidos de atuação, principalmente pela panóplia de matérias que abrange, verifica-se que no ano em referência, se podem destacar principalmente quatro:

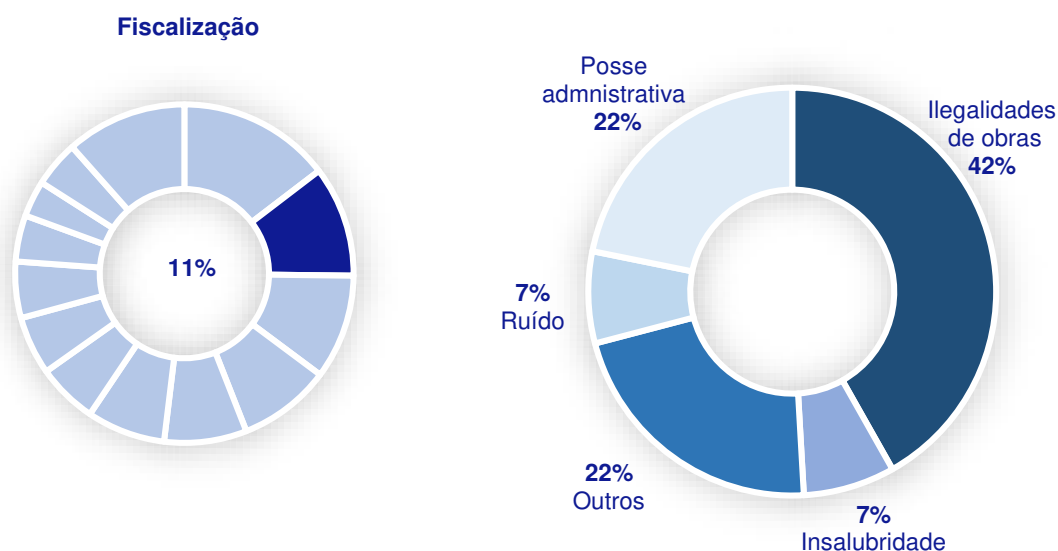


Gráfico 11. DMF: Pedidos de intervenção

A maioria dos processos estão relacionados com alertas relativas à ilegalidade de obras a decorrer, mas também alegadas ilegalidades em demolições no interior de frações (que por norma estão isentas). Constituíram também objeto de denúncia obras que afetaram diretamente a propriedade dos requerentes (muros divisórios ou fissuras nas paredes).

Nesta temática, têm destaque também os pedidos de intervenção relativos ao ruído proveniente de bares, concretamente quanto ao volume excessivo da música e também o provocado pelos frequentadores dos espaços.

A frequência deste tipo de reclamações levou à necessidade de articulação com a Polícia Municipal e o Gabinete de Gestão de Ruído da CMP. Para além destes, também o ruído contínuo proveniente de obras de demolição/construção motivou queixas por parte de moradores residentes nas imediações das referidas obras.

Foram também merecedoras de queixas as questões como a insalubridade e a insegurança resultantes da instalação de espaços destinados a alojamento local em edifícios de escritórios.

Ainda sobre este assunto, foram rececionados pedidos de reuniões técnicas, de inspeções de elevadores, de avaliação do sistema de exaustão em restaurante e de remoção de placa de publicidade.

Por último, um dos temas mais complexos tem a ver com a alegada falta de atuação em contexto de posse administrativa para execução de obras coercivas (demolição de estruturas ilegais como anexos ou espaços de escritórios), ou de limpezas de terrenos.

3.1.3. Policiamento

No ano de 2025 foi dirigido ao GAPM um número considerável de exposições, que por sua vez foram encaminhadas para análise e pronúncia da Polícia Municipal.

Traçando um perfil sobre os pedidos que respeitam à atuação da PM e que se encontram refletidos no gráfico seguinte, podemos desde já evidenciar a preocupação crescente com o estacionamento abusivo na cidade, dificultando a circulação tanto automóvel como pedonal.

Estas denúncias, são, por vezes, acompanhadas de pedidos de colocação e/ou remoção de dissuasores, ou até de revisão de sinalética.

Neste âmbito é recorrente serem efetuadas alusões à inexistência de policiamento de proximidade.

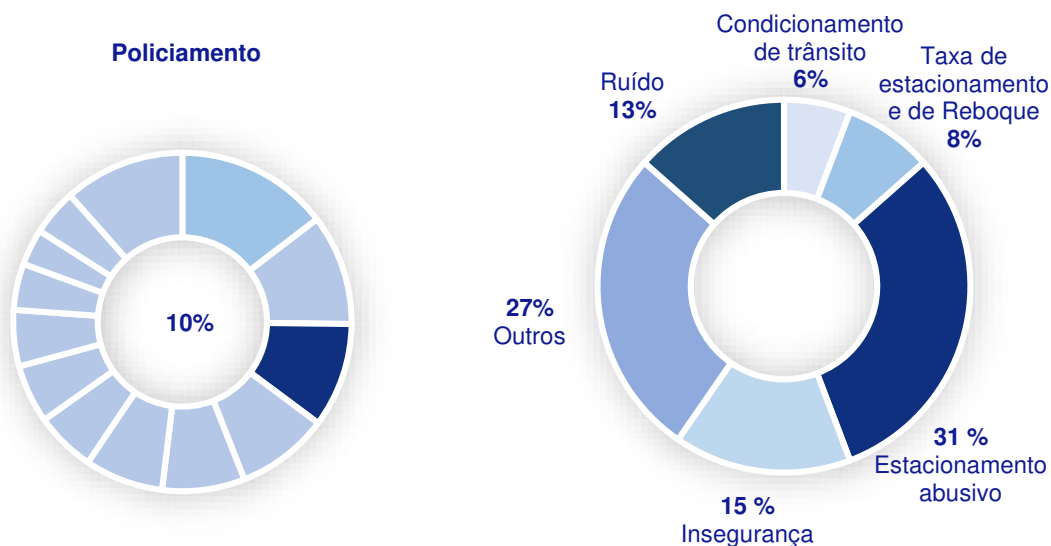


Gráfico 12. PM: Pedidos de intervenção

Um outro tema, referido regularmente, relaciona-se com queixas sobre o ruído produzido por bares e restaurantes (incumprimento dos horários regulamentados), pela permanência na via pública de frequentadores de espaços noturnos, pela circulação automóvel noturna (corridas ilegais), bem como o ruído proveniente de obras de edificação e construção (onde são ultrapassados os períodos legais para produção de ruído).

De entre as queixas rececionadas neste domínio do policiamento, foi, a alegada insegurança o tema mais destacado, sempre associado a população em situação de sem-abrigo, toxicodependentes e comunidades nómadas, que permanecem nos espaços públicos.

As reclamações sobre a aplicação de taxas de estacionamento e de reboque; de remoção de viaturas; de condicionamentos de trânsito em pontos cruciais, fizeram igualmente parte do rol de exposições levadas à consideração do Provedor do Município.

3.1.4. Limpeza Urbana

As reclamações direcionadas à Provedoria do Município resumidas no gráfico 13 demonstraram essencialmente um descontentamento dos munícipes no que diz respeito à localização dos equipamentos de deposição de resíduos, assim como a sua insatisfação quanto à escassa limpeza do espaço público¹⁹.

Os pedidos de remoção e deslocalização dos ecopontos, o mau estado dos equipamentos, o número insuficiente de contentores disponíveis na cidade, suscitaram também discordância por parte dos munícipes que reivindicaram a substituição dos referidos equipamentos e denunciaram o que consideram ser uma deficiente higienização dos mesmos.

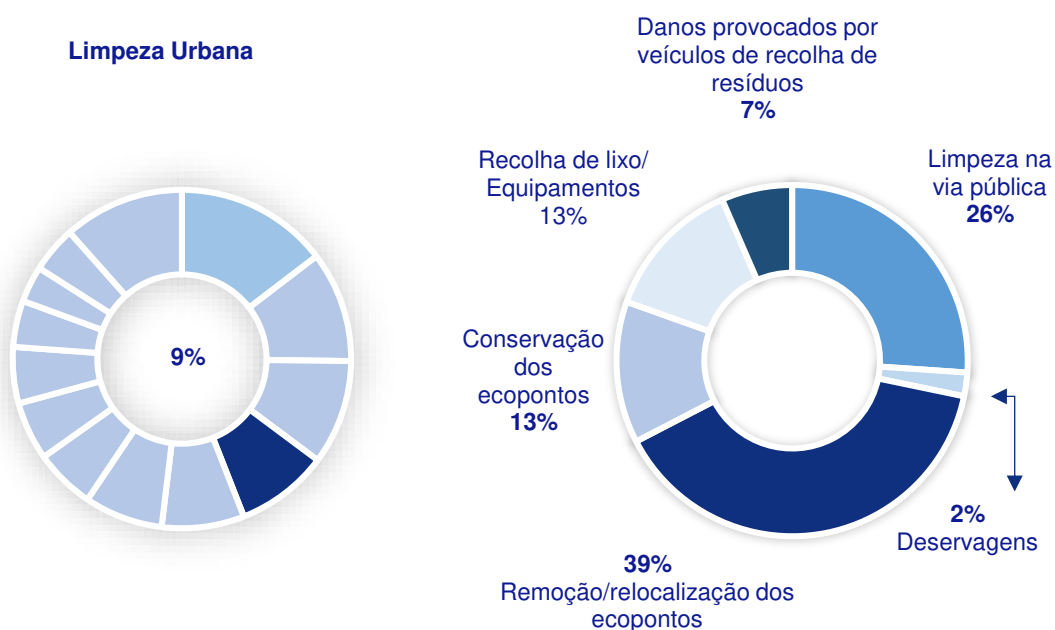


Gráfico 13. EMAP: Pedidos de intervenção

¹⁹ A gestão de resíduos e a limpeza do espaço público encontram-se cometidos à empresa municipal Porto Ambiente (EMAP).

Em aditamento aos pedidos de intervenção anteriormente referidos na área da limpeza urbana também foi apontada a preocupação quanto à necessidade urgente da criação de um plano de melhoria de limpeza e recolha, com vista a dirimir o impacto que a mesma pode ter na saúde pública, no meio ambiente e na qualidade de vida na cidade.

Para finalizar, sobre o serviço de recolha de lixo foram denunciadas algumas situações que envolveram as viaturas de recolha de resíduos (que provocaram danos em veículos automóveis) e ainda formalizados pedidos de reforço das operações de remoção de lixo para fazer diminuir a proliferação de doenças, a contaminação de solos e dos recursos hídricos.

3.1.5. Espaço Público

Os pedidos de intervenção da competência do Departamento Municipal de Espaço Público, transmitiram as dificuldades sentidas por quem pretende a fruição plena da cidade.

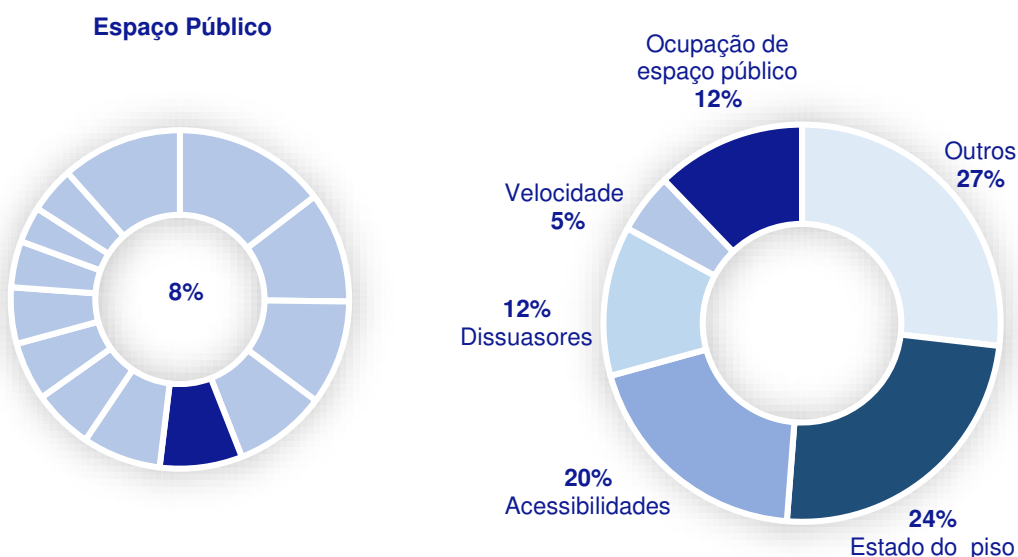


Gráfico 14. DMEP: Pedidos de intervenção

O mau estado do piso é sempre uma questão fulcral no bem-estar de todos. Foram vários os alertas para a necessidade de correção de piso, após intervenções na via pública de infraestruturas ou requalificação. Sobre este assunto foram referidos os buracos na via pública que condicionam o acesso a estacionamento ou mesmo queixas de danos nos passeios provocados por travessia dos veículos de recolha de resíduos.

A criação de acessibilidades como a construção de passeios de continuidade, o rebaixamento de travessias ou a melhoria de acessos a paragens de transportes públicos lograram várias participações junto dos serviços competentes.

A colocação de dissuasores para impedir o estacionamento abusivo, normalmente junto de entradas de garagens, constituiu um número considerável de solicitações.

Também neste domínio, e devido ao problema da velocidade excessiva, muitos moradores alertaram para a necessidade de serem tomadas medidas dissuasoras destes comportamentos, principalmente através da colocação de lombas ou outros mecanismos redutores de velocidade.

Outros temas submetidos ao Gabinete que também mereceram uma resposta efetiva dos serviços foram a substituição de mobiliário urbano em jardim, a morosidade na resposta às informações solicitadas, a construção de parques de estacionamento, a colocação de calço em caixa de receção de serviços na via pública ou ainda pedidos de correção de grade de proteção de peões.

3.1.6. Habitação

Estando a cidade do Porto a passar por um processo e alteração sociodemográfico e habitacional, o problema da habitação para quem possui baixos recursos, tem vindo a agravar-se, levando a um aumento de candidaturas a habitação social.

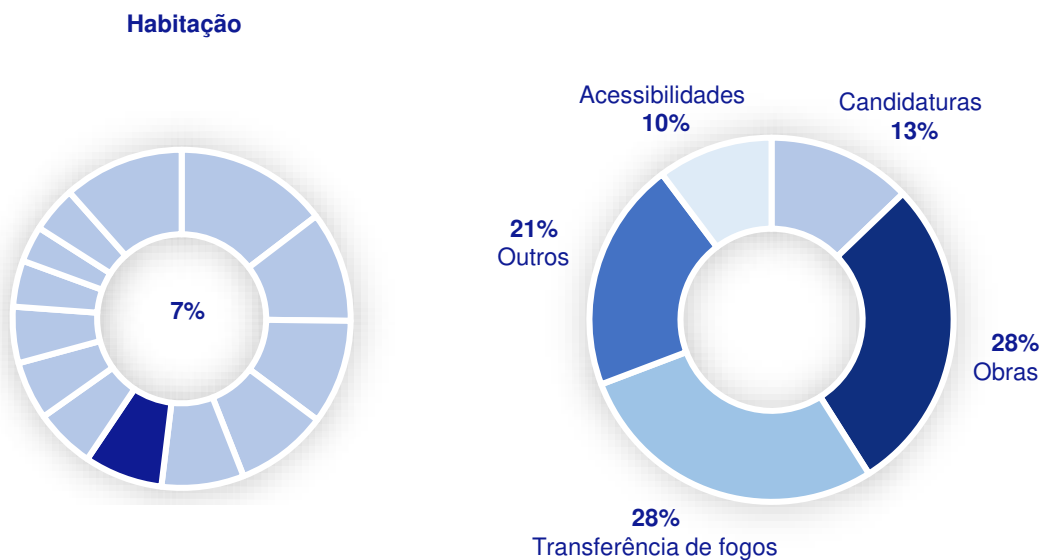


Gráfico 15. DS: Pedidos de intervenção

Neste contexto, foram vários os agregados que recorreram à Provedoria para obtenção da tão esperada aprovação da candidatura. Estes pedidos surgiram após ter sido recusado o pedido inicial, porque invocaram dificuldade em entender os critérios de ponderação/classificação e/ou ainda porque consideraram ter sido alvo de injustiça na avaliação.

São sem dúvida os relacionados com a transferência de fogos que apresentam um maior índice de registos. Maioritariamente foram resultantes de conflitos de vizinhança ou igualmente por motivo de saúde, relativas a questões de mobilidade, tendencialmente já autorizadas pela Domus Social, mas em que os requerentes pretendem ver antecipada a sua atribuição.

Também a falta de intervenção da Domus Social para resolução de questões estruturais, nomeadamente pedidos de realização de obras nos fogos (humidade e infiltrações, danos em habitação por obras contiguas, etc...) tem vindo a ser reportada.

A criação de acessibilidade ou de melhoria da mobilidade junto dos fogos habitacionais e de equipamentos de utilização pública, ou reclamação por agravamento de renda, foram solicitados pelos munícipes com o objetivo de uma mediação tendente à resolução satisfatória e atempada da situação.

Outros temas avulsos, como atualização de rendas ou de agregado familiar, indemnização de equipamentos danificados ou morosidade de atuação sobre os pedidos apresentados (realização de obras ou incumprimentos legais) obtiveram reparos dos requerentes.

3.1.7. Espaços Verdes

O GAPM em articulação com Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas, procedeu à monitorização das solicitações identificadas no gráfico 16.

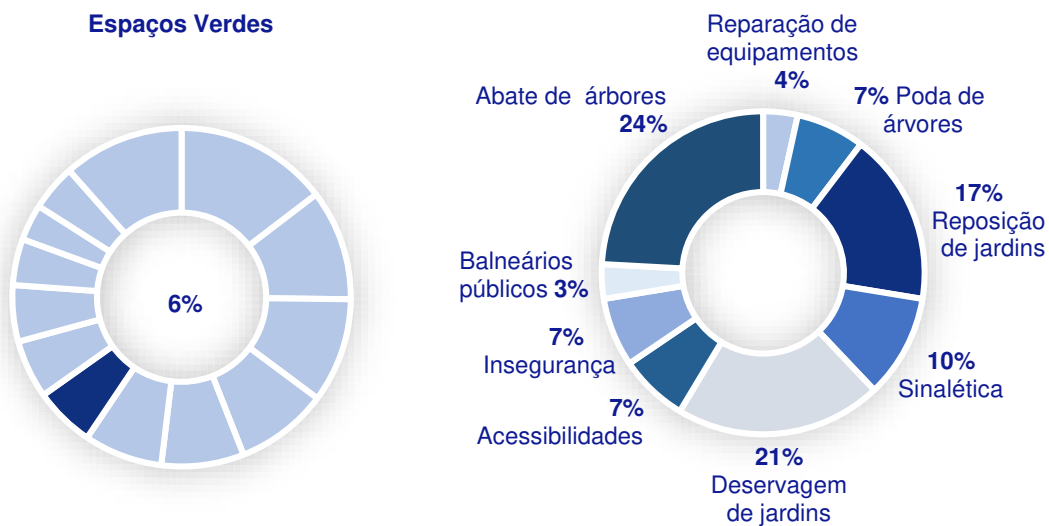


Gráfico 16. DMEVGI: Pedidos de intervenção

A gestão do arvoredo, designadamente o abate de árvores em perigo de queda e a poda, foram matérias que despoletaram de forma significativa a articulação entre a Provedoria do Município e o DMEVGI, de forma a colmatar os anseios dos cidadãos.

A manutenção dos jardins alcançou também um número considerável de reclamações, relacionadas fundamentalmente com a necessidade de deservagem, da reparação dos equipamentos, da criação de acessibilidade, da colocação de sinalética, bem assim da utilização de balneários públicos.

Por último foi referido a importância do reforço da vigilância nos parques e jardins devido ao sentimento de insegurança percecionado pelos utilizadores dos espaços.

4. Recomendações

Atentas as competências previstas no artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto, decorre da sua atuação a eventual elaboração de recomendações na sequência de pedidos de intervenção que lhe tenham sido apresentadas.

Acresce que, corporizando a natureza proativa daquela que é a sua função, o Provedor do Município pode apresentar sugestões e propostas relativamente a assuntos que estejam no âmbito das suas atribuições, de que tome conhecimento por qualquer forma e que possam contribuir para o bem-estar dos munícipes, antecipando a ocorrência de potenciais reclamações, limando arbitrariedades e, conseqüentemente, tentando contribuir para uma maior satisfação dos munícipes.

Assim e em resultado da análise dos casos recebidos, ao longo do mandato foram elaboradas as vinte e uma recomendações identificadas infra e que são o reflexo da diversidade temática da intervenção do Provedor do Município:

Recomendações		
Ano	N.º	Estado
2022	5	As recomendações foram acatadas, à exceção da n.º 1 por não se ter obtido resposta do destinatário.
2023	7	4 recomendações foram acatadas, 2 recomendações foram-no parcialmente e 1 não foi acatada.
2024	6	Todas as recomendações foram acatadas com a ressalva da n.º 6, que foi apenas parcialmente, porque a sua implementação obriga a ser diluída no tempo e por envolver decisões de vários serviços/pelouros.
2025	3	2 recomendações foram acolhidas, encontrando-se a última a aguardar decisão com vista à sua implementação.

Tabela 6. Recomendações apresentadas nos quatro anos de mandato

Em 2025, foram apresentadas as três recomendações que se encontram vertidas, ainda que sumariamente, nos quadros seguintes e que são o reflexo da transversalidade da intervenção:

Recomendação n.º 1/2025

Esta recomendação versou sobre a morosidade no tratamento dos processos e/ou com a falta de resposta aos pedidos formulados, bem assim a insatisfação quanto ao tempo decorrido no tratamento das diligências por parte da Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano, após terem sido rececionadas um número considerável de queixas e reclamações,

Em resultado da pronúncia do serviço, com informação desprovida de fundamentação legal, foi produzida uma recomendação no sentido que “*(...das informações técnicas /pareceres, decisões ou notificações aos municípios emanados da Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano e demais serviços dela dependentes, passem a constar os respetivos enquadramentos legais*”.

Estado: Acatada.

Recomendação n.º 2

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.

Sucedendo 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. Em consequência, 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.

De forma a mitigar este problema e melhorar a qualidade do serviço prestado, foi apresentada recomendação para 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 e ainda a replicação desta "solução" a outras unidades orgânicas da Direção Municipal da Presidência, que junto do GAPM manifestaram igual desconforto.

Estado: Acatada.

Recomendação n.º 3

A presente recomendação teve origem em vários pedidos de intervenção, provenientes de candidatos admitidos à realização de provas de conhecimentos no âmbito da abertura de procedimentos concursais de recrutamento, reportando dificuldades em estabelecer contacto telefónico com o serviço municipal competente pelo recrutamento e seleção da Câmara Municipal do Porto aquando da realização das provas de conhecimentos on-line.

Atento o teor das participações, foi consultado o modo como são desenvolvidos os processos de recrutamento e seleção na Câmara Municipal do Porto.

Neste contexto foi emitida recomendação para que sejam adotadas medidas, que permitam aos candidatos, no dia da Prova de Conhecimentos, terem disponível *helpdesk* telefónico, que na convocatória da Prova de Conhecimentos conste a existência deste apoio e por último que o Manual de utilização do aplicativo de realização de Provas de Conhecimentos veja integrada esta informação, bem como na plataforma de recrutamento.

Estado: Aguarda decisão com vista à sua implantação

5. Notas finais

O que se procurou transmitir com este relatório não foi apenas o resumo da atividade desenvolvida ao longo dos quatro anos, que por ser muito extensa nunca poderia ser totalmente reproduzida, mas, melhor do que isso, pretendeu-se enunciar as principais preocupações dos munícipes e assim contribuir para a identificação dos problemas que os levam a contactar a Provedoria que é um instrumento de último recurso.

Em 2025, e como referido anteriormente, julgamos ter obtido por parte dos cidadãos, através do feedback recebido e pela própria natureza dos pedidos, uma maior e mais fidedigna consciencialização quanto à figura do Provedor, que não detendo poderes de decisão vinculativos, pode sempre por meio da sua capacidade de mediação apresentar sugestões ou as recomendações que considere necessárias para prevenir e mitigar os prejuízos que algumas práticas administrativas trazem para todos os envolvidos.

Quando falamos da eficácia no que tange à atuação da Provedoria do Município falamos na fundamentação das respostas/informações dadas aos cidadãos, mas também na aptidão de mediação para mitigar problemas detetados e na capacidade para a conclusão de procedimentos.

Nem sempre os pedidos recebidos se cruzam com as competências dos serviços, mas saber ouvir, aconselhar ou orientar o munícipe para o trilho que deve calcorrear com vista à resolução das suas pretensões, nomeadamente facultando informação sobre as entidades competentes que dispõem de poderes e meios para atuar e que não são conhecidas dos cidadãos, é também um dos eixos valiosos de trabalho a que o Gabinete se propõe dar continuidade.

É, pois, objetivo da Provedoria manter uma postura de cooperação potenciando o fortalecimento dos laços de comunicação entre o Município e os cidadãos, fomentando um clima de confiança, objetividade e transparência na interação de todos os intervenientes.



Acreditamos, assim, que em 2025 foi possível reforçar a atividade nobre da atuação da Provedoria junto dos munícipes e dos órgãos, serviços e empresas municipais, diálogo que é mister manter como garantia de crescente valorização dos serviços prestados pela Câmara Municipal do Porto e com isso uma cada vez maior satisfação dos nossos munícipes, que todos servimos.

Porto, 30 de março de 2026

