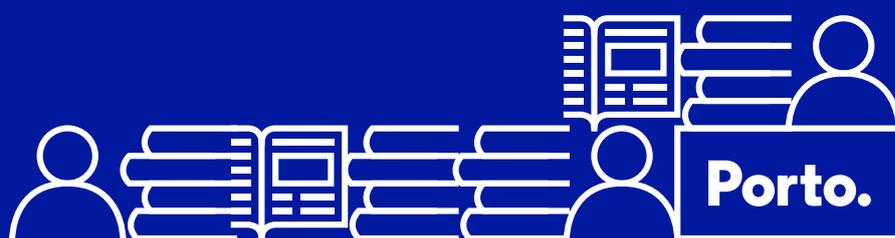


Relatório de Atividades do Provedor do Município

janeiro a dezembro de 2024





Relatório de Atividades do Provedor do Município

(janeiro a dezembro de 2024)



Câmara Municipal do Porto

março de 2025



FICHA TÉCNICA

Título

**Relatório de Atividades do Provedor do
Município (Ano 2024)**

Editor

Câmara Municipal do Porto

Conceção Técnica

Gabinete de Apoio ao Provedor do Município

Edição

março de 2025

Índice

GLOSSÁRIO	4
PREÂMBULO	5
1. O MANDATO DA PROVIDORA DO MUNÍCIPE	7
2. ATIVIDADE DO GABINETE DO PROVIDOR DO MUNÍCIPE	10
2.1. A PROVIDORIA EM 2024 - ALGUNS NÚMEROS.....	10
2.2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELO MUNÍCIPE	11
2.3. ATENDIMENTO TELEFÓNICO	11
2.4. TRATAMENTO DOS PEDIDOS RECECIONADOS.....	12
2.5. RECLAMAÇÕES, QUEIXAS/DENÚNCIAS E SOLICITAÇÕES	13
2.6. DISTRIBUIÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DIRIGIDAS À PROVIDORA DO MUNÍCIPE	14
2.7. METODOLOGIA	15
2.8. REUNIÕES REALIZADAS	16
2.9. PRAZOS.....	17
2.9.1. Respostas do GAPM ao Município	17
2.9.2. Respostas dos serviços ao GAPM.....	18
3. TEMAS DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO	18
3.1. APRECIÇÃO DOS PEDIDOS DE INTERVENÇÃO APRESENTADOS PELOS MUNICÍPIES.....	19
3.1.1. Mobilidade e Espaço Público	20
3.1.2. Policiamento	23
3.1.3. Fiscalização	25
3.1.4. Urbanismo	26
3.1.5. Ambiente.....	27
3.1.5.1. Espaços verdes.....	27
3.1.5.2. Gestão Ambiental.....	28
3.1.5.3. Limpeza urbana.....	30
3.1.6. Habitação.....	31
4. RECOMENDAÇÕES	33
5. NOTAS FINAIS	38

Glossário

AL	Alojamento Local
CMP	Câmara Municipal do Porto
DMAGPJ	Divisão Municipal de Assessoria e de Gestão da Produção Jurídica
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
DMGU	Departamento Municipal de Gestão Urbanística
DMM	Departamento Municipal da Mobilidade
DMPGA	Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental
DMPU	Departamento Municipal de Planeamento Urbano
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
GGR	Gabinete de Gestão de Ruído
MP	Município do Porto
PM	Polícia Municipal
PT	Procedimento de Trabalho
PUEP	Pelouro do Urbanismo e Espaço Público
UO	Unidade Orgânica



Relatório de Atividades do Provedor do Município

“O município será sempre o ponto de partida e de chegada da nossa ação, no pressuposto de que há sempre um último recurso na defesa e respeito dos seus direitos.”¹

Maria José Azevedo
Provedora do Município

Preâmbulo

Em cumprimento do disposto na alínea f) do artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto, é apresentado o Relatório Anual de Atividades relativo ao ano de 2024.

Este relatório, presente à Câmara e Assembleia Municipais nos termos do Estatuto do Provedor, procura, ainda, ser a síntese do que tem sido a intervenção da Provedoria ao longo do mandato em curso na prossecução dos direitos fundamentais dos munícipes propugnando, simultaneamente, por uma maior proximidade entre estes e os serviços e as empresas municipais.

Toda a atividade da Provedoria encontra-se alicerçada numa atuação independente, imparcial e autónoma, obedecendo apenas à Lei e aos Estatutos que a regem, podendo os munícipes contar com alguém que está atento e disponível para ouvir as necessidades, preocupações e sugestões de quem vive e usufrui a cidade, respondendo eficazmente e de forma expedita às reclamações, queixas e solicitações que lhe são dirigidas.

¹ Fonte: *site* institucional da Câmara Municipal do Porto (Ano 2022):
<https://www.cm-porto.pt/provedor-do-municipio/provedor-do-municipio>



A morosidade, a ausência de resposta por parte dos serviços, os excessivos tempos de decisão, as análises muito técnicas e/ou densas, os obstáculos originados pela deficiente articulação entre estes, a comunicação por vezes pouco clara e desadequada que obriga a sucessivos pedidos de esclarecimento a diferentes serviços, as ações ou omissões dos órgãos e serviços municipais, são alguns dos contratempos que podem afetar a vida dos munícipes e diminuir a credibilidade da Câmara Municipal do Porto (CMP). Estas e outras questões desenvolvidas no ponto 2 deste documento são elucidativas da importância do papel da Provedoria, porquanto a sua intervenção se revela necessária quer para os munícipes quer para os serviços, levando a que as desconformidades sejam reconhecidas, reparados os erros e validadas as melhores práticas.

Pelo atrás exposto, o presente relatório, em vez de uma reprodução integral ou uma descrição detalhada de tudo que se foi trabalhando ao longo dos últimos doze meses nas mais diversas áreas de intervenção municipal, antes realça a atividade que tem sido desenvolvida pela Provedoria no papel de mediador na resolução dos diferendos, de facilitador do diálogo, e sobretudo de conciliador de interesses.

Foi com esse objetivo que se procurou que a organização deste documento obedecesse a duas ideias fundamentais:

A primeira tem que ver com o mandato que foi conferido ao Provedor do Município, na função que lhe foi confiada desde 2018², enquanto figura inspirada no *Ombusman Escandinavo*, cuja atividade continua a ser orientada para a defesa e prossecução dos direitos e interesses legítimos de todos os munícipes perante os órgãos, serviços e as empresas municipais. Na verdade, neste ano de 2024, a Provedora viu reforçado o seu papel enquanto elo entre os diferentes intervenientes, procurando pugnar, concomitantemente, por uma maior proximidade entre os serviços e os munícipes, sempre numa perspetiva de melhoria sustentada das respostas.

² Data da criação do Provedor de Município.

Desta feita, e no cumprimento do compromisso assumido, foram desenvolvidas as atividades e as iniciativas descritas na figura 1, consideradas adequadas ao bom desempenho do mandato.

A segunda ideia que norteou a organização deste relatório prende-se com a atividade do Gabinete de Apoio ao Provedor do Município (GAPM)³ cujo balanço do trabalho desenvolvido ao longo deste mandato se pretende fazer.

Aproveita-se, ainda, para dar a conhecer o desempenho dos serviços através da publicitação dos resultados obtidos, das recomendações elaboradas e da adoção de novos procedimentos e modos de atuação, no pressuposto de que se pretende alcançar uma prestação de serviços aos municípios de progressiva qualidade.

1.O mandato da Provedora do Município

Tendo presente o quadro legal da atividade da Provedora houve a preocupação de dar continuidade ao trabalho desenvolvido nos anos anteriores, de mobilizar vontades, de interagir com os vários serviços municipais, de criar pontes tentando conciliar os interesse de todos, intensificando a sua ação junto dos mesmos, com vista, antes de mais, ao bem-estar dos municípios e, para isso, empenhar-se na obtenção de respostas céleres, proporcionais e adequadas aos assuntos apresentados pelos requerentes.

No cumprimento do compromisso definido e assumido, a Provedora do Município desenvolve as atividades representadas na figura seguinte:

³ Trata-se de um gabinete de apoio técnico e administrativo, nos termos previstos no artigo 19.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto.



Figura 1. Ação da Provedoria

A Provedora obedece ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tome conhecimento bem assim ao de informar o queixoso ou o reclamante do estado da sua queixa, das diligências efetuadas ou de eventuais conclusões sobre a mesma⁴.

De referir que, apesar de não dispor de capacidade para alterar decisões⁵, pode sempre a Provedora apresentar as sugestões que tenha por convenientes, para prevenir e reparar fragilidades eventualmente detetadas que venham a traduzir-se na melhoria de alguns procedimentos.

Assente na sua autonomia e total transparência, a Provedora privilegia a adoção de uma maior proximidade entre queixosos e serviços por entender que esta boa prática contribui para uma adequada e eficaz resolução de diferendos que, de outro modo, se alongariam no tempo e poderiam potenciar a insatisfação dos munícipes.

⁴ Nos termos dos artigos 16.º e 17.º do Estatuto do Provedor da CMP.

⁵ Conforme disposto no n.º 2, do artigo 18.º do Estatuto do Provedor "O Provedor do Município não tem competência para anular, revogar ou modificar quaisquer decisões (...)."

De notar que grande parte das questões é, regra geral, de resposta relativamente rápida, mesmo antes de esgotados os prazos previstos no Estatuto do Provedor. No entanto, nem sempre assim é. O exemplo seguinte ilustra uma outra metodologia seguida e reflete a disponibilidade e a cooperação dos serviços municipais envolvidos no tratamento de uma reclamação, cuja complexidade técnica e número de unidades orgânicas (UO's) envolvidas, se revelou o mais adequado e eficaz. Tratou-se de um caso prático na área do urbanismo que envolvia igualmente questões sobre proteção de espécies arbóreas, onde o consenso e o diálogo imperaram, o que se revelou crucial na resposta objetiva, fundamentada e conjunta, remetida pelo GAPM aos munícipes, no estrito cumprimento do prazo que lhe é conferido pelo Estatuto⁶.

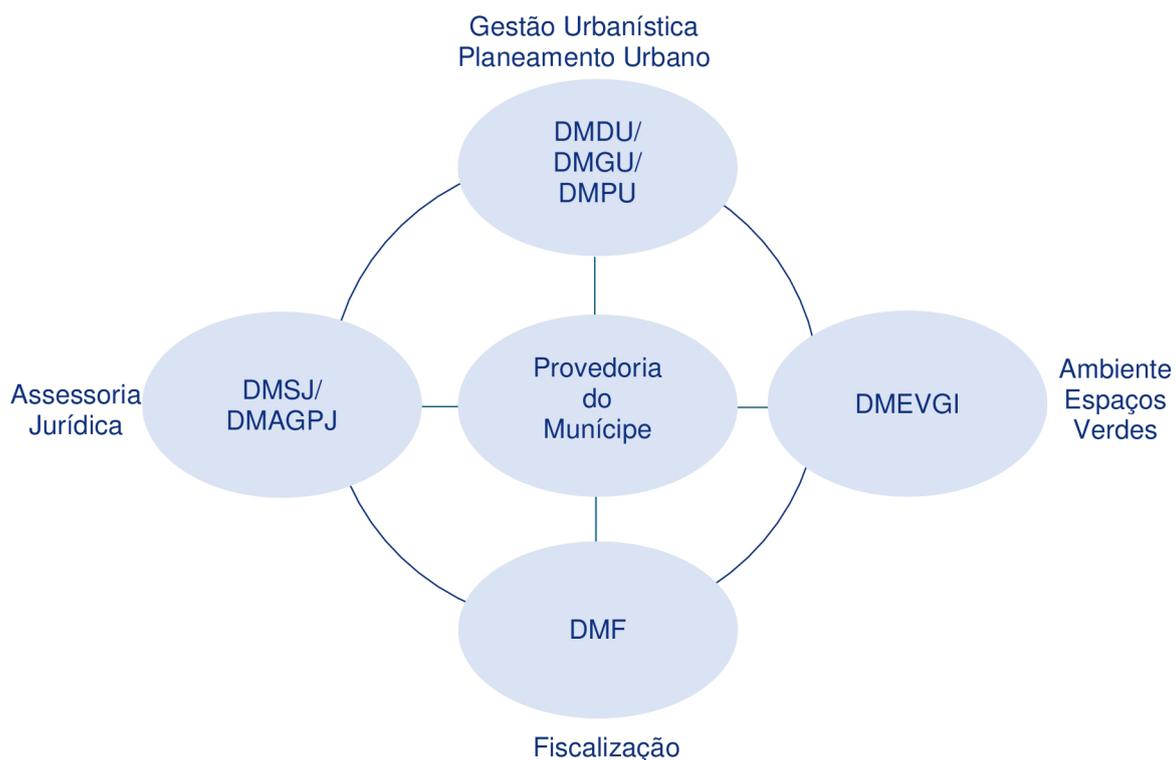


Figura 2. Caso prático

⁶ Artigo 17.º do Estatuto do Provedor do Município: “O Provedor do Município deve:
-a) Informar o queixoso ou reclamante do estado da sua queixa, das diligências por si efetuadas ou de eventuais conclusões sobre a mesma, no prazo máximo de trinta dias úteis;(…)”

2. Atividade do Gabinete do Provedor do Município

A Provedora, no exercício das suas funções conta, como atrás referido, com a colaboração do Gabinete de Apoio ao Provedor do Município.

Neste Gabinete, entre janeiro e dezembro de 2024, deram entrada 453 processos que resultaram em:

- Encaminhamento de 231 processos, referentes a solicitações, queixas/denúncias e reclamações dos cidadãos, para a unidade orgânica competente e/ou empresa municipal, quando estas extravasaram o âmbito das competências do GAPM;
- Tratamento de 222 pedidos de intervenção, com enquadramento nas competências da Provedora.

A atividade do GAPM segue o procedimento de trabalho (PT) definido no âmbito do Sistema Integrado de Gestão do Município do Porto e disponível no Portal de Gestão Integrada⁷.

2.1. A Provedoria em 2024 - Alguns números

O presente relatório respeita ao ano de 2024 e, nesse sentido, a Provedoria divulga alguns números considerados relevantes na atividade quotidiana do GAPM e que serão objeto de desenvolvimento posterior:

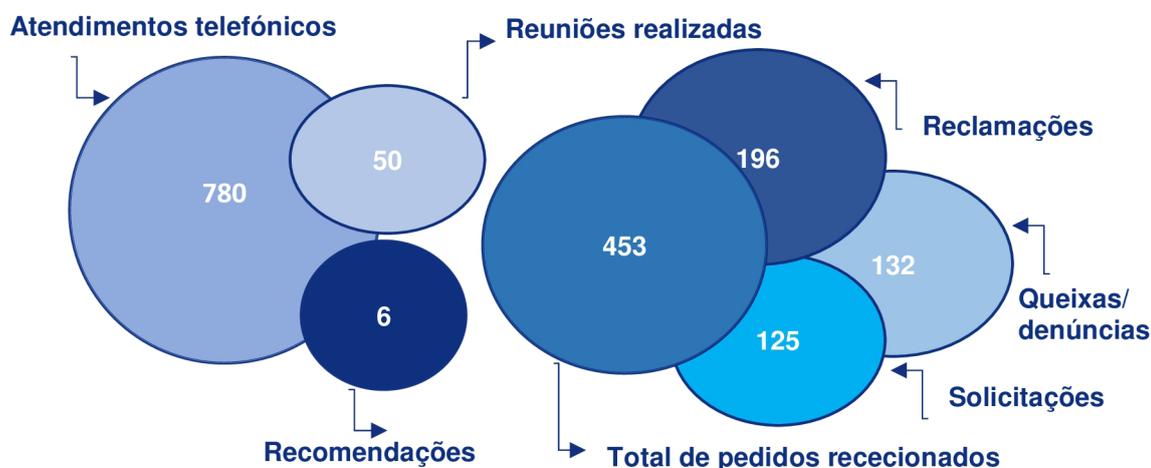


Figura 3. Alguns números de 2024

⁷ PT – S13-02-PT-01 – Organização e Gestão das Exposições.

2.2. Canais de comunicação utilizados pelo município

O município tem à sua disposição vários canais de comunicação através dos quais pode apresentar reclamações, queixas/denúncias e solicitações, bem como apresentar sugestões. Das três modalidades de contacto, o mais utilizado foi a submissão *online*, através do Portal de Município, mediante o preenchimento de um formulário. Tal não significa que fique comprometida a relação de confiança e proximidade com a Provedora, até porque, muitas vezes, o contacto subsequente estabelecido com o município por meio do telemóvel, permite esclarecer dúvidas, aconselhar procedimentos, interpretar e resolver situações com maior celeridade.

O quadro seguinte permite aferir que o recurso ao atendimento presencial continua a ser pouco significativo, ao mesmo tempo que regista um aumento das situações apresentadas através do endereço eletrónico da Provedoria.

Canais de Comunicação		2022	2023	2024
Telefone		11	40	27
Correio eletrónico		42	43	53
	Presencial	22	9	14
<i>Online</i>	Correio	42	5	1
	Balcão Virtual ⁸	421	471	358
	Total	538	568	453

Tabela 1. Canais de comunicação

2.3. Atendimento telefónico

A atividade da Provedora não pode ser apreciada ou medida apenas pelo número de reclamações e queixas que recebe ou pelo número de processos que monitoriza e acompanha, conforme já foi referido nos relatórios de 2022 e 2023.

⁸ Através do Portal do Município: <https://portaldomunicipio.cm-porto.pt/pt/-/provedor-do-mun%C3%ADcipe>

Na verdade, ao longo dos três anos transactos muitas preocupações e problemas foram expressos de forma simples através de contacto telefónico, como se pode constatar nos números apresentados abaixo.

Muitos destes contactos continuam a ser estabelecidos por munícipes que desconhecem a quem dirigir o seu pedido, na ânsia de encontrarem resposta aos seus problemas, pelo que, não raras vezes, basta saber ouvir, clarificar funções e procedimentos e indicar a quem devem recorrer.

As situações em que os pedidos não se enquadram no âmbito de intervenção do GAPM, são encaminhadas para a Linha Porto, atendendo a que o munícipe manifesta, muitas vezes, dificuldade em identificar corretamente, no *site* institucional da CMP, os contactos mais adequados à sua pretensão ou alega mesmo a falta de atendimento por parte desse serviço.

Atendimento telefónico	2022	2023	2024
Pedido de informações/Linha Porto ⁹	-	925	660
Pedido de esclarecimentos (Provedoria) ¹⁰	11	140	120
Total	11	1065	780

Tabela 2. Atendimento telefónico

2.4. Tratamento dos pedidos rececionados

A intervenção da Provedoria, envolve diferentes tipos de atuação em função das situações que chegam ao seu conhecimento.

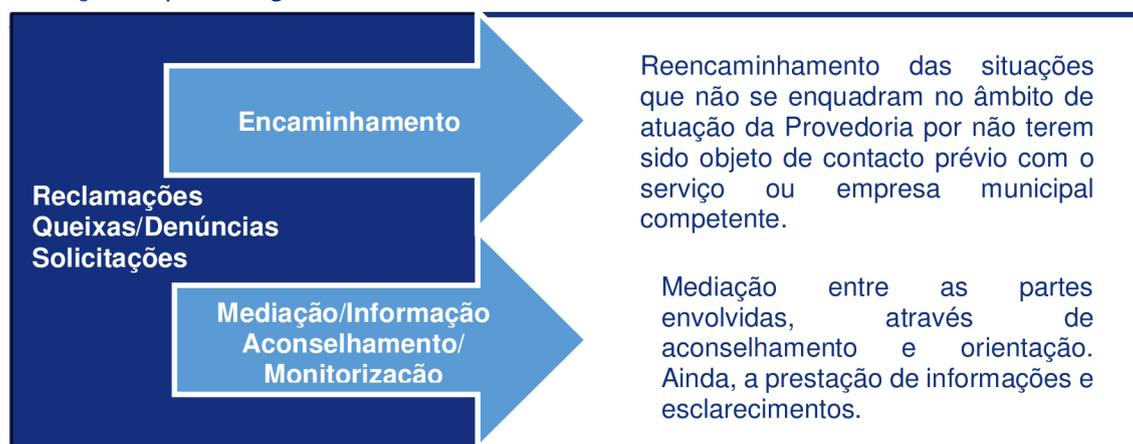


Figura 4. Atuação por procedimento

⁹ Pedidos que não se enquadram no âmbito de intervenção do GAPM e por isso encaminhados para a Linha Porto.

¹⁰ Matérias sobre as quais a Provedoria dispõe de conhecimentos para responder diretamente.

2.5. Reclamações, queixas/denúncias e solicitações

A Provedoria do Município exerce as suas funções mediante solicitação ou reclamação apresentada pelos munícipes ou por iniciativa própria, não tendo competência, como atrás se disse, para anular, revogar ou modificar quaisquer decisões ou atos emanados de órgãos e serviços da autarquia e das empresas municipais, nem a sua intervenção suspende o decurso de quaisquer prazos.

Perante a diversidade de pedidos que podem ser apresentados, o município tem hipótese de formalizar o seu pedido, através de um formulário que se encontra restrito a três assuntos:

Reclamações	Queixas/denúncias	Solicitações
Corporiza uma recomendação ou comunicação pela forma como a autarquia ou empresa municipal atua em determinada área.	Reporta uma insatisfação grave, conflito do munícipe com os serviços.	Pedidos de intervenção da Provedora na resolução de uma determinada situação, pedidos de reunião, informações e sugestões.

Figura 5. Tipologia de pedidos

Neste contexto e conforme se pode constatar pelo gráfico 1, do total de processos que deram entrada na Provedoria em 2024, a maioria está relacionada com reclamações (196), seguido de queixas/denúncias (132) e de solicitações (125).

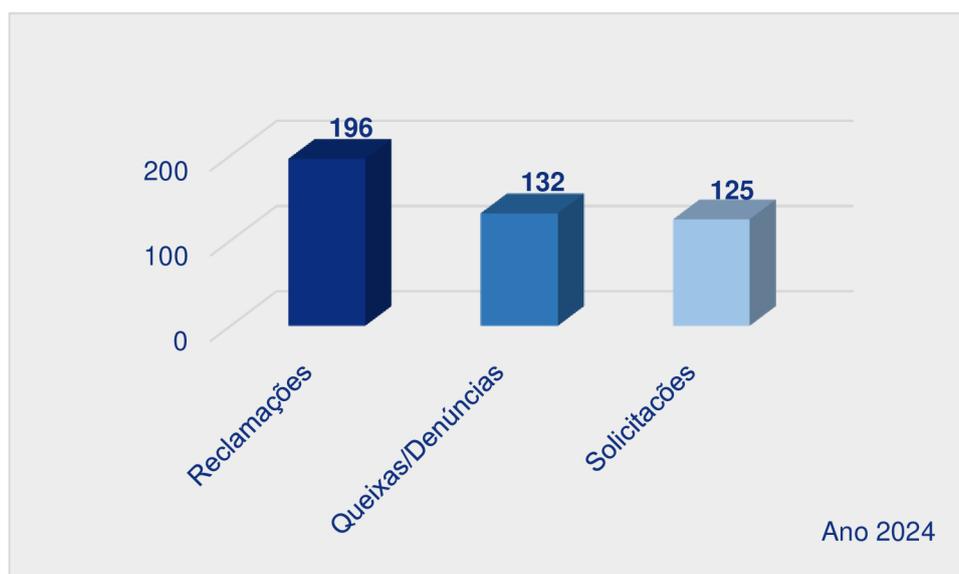


Gráfico 1. Reclamações, queixas/denúncias e solicitações

Ao longo deste mandato deram entrada no GAPM, 1559 processos, distribuídos pelos seguintes assuntos:

Ano	Tipologia de pedidos de intervenção		
	Reclamações	Queixas/Denúncias	Solicitações
2022	236	127	175
2023	257	119	192
2024	196	132	125
Total	689	378	492

Tabela 3. Tipologia de pedidos, por ano

Conforme se pode observar na tabela anterior, as reclamações tiveram uma relevante preponderância face às queixas e solicitações, confirmando-se a consistência desta tipologia ao longo dos anos. Verifica-se assim que estes pedidos de intervenção da Provedora junto dos serviços alcançaram um peso de 44%.

2.6. Distribuição das solicitações dirigidas à Provedora do Município

Para o período em referência (ano de 2024) foram identificados 453 processos, distribuídos pelas respetivas direções municipais e equiparadas, e pelas empresas municipais apresentadas no gráfico infra.

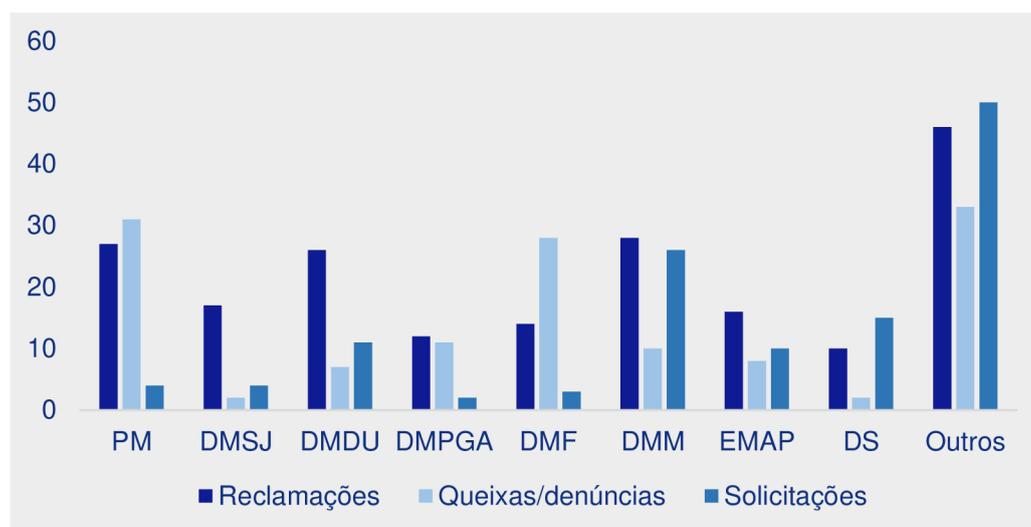


Gráfico 2. Distribuição dos pedidos pelas diferentes entidades municipais

A análise ao gráfico 2 mostra que, de entre os serviços com maior representatividade, foi o Departamento Municipal da Mobilidade (DMM) o serviço municipal com maior número de reclamações (14%), enquanto a Porto Ambiente foi a empresa municipal que arrecadou maior número de pedidos de intervenção. No que tange às queixas/denúncias, a Polícia Municipal (PM) alcançou 23%, seguindo-se o Departamento Municipal de Fiscalização (DMF) com 21%.

Foi, ainda, o Departamento Municipal da Mobilidade a unidade orgânica que foi objeto de mais solicitações (21%), destacando-se também, nesta tipologia, outros serviços como a Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano (9%), a Direção Municipal de Recursos Financeiros e o Departamento Municipal de Espaço Público (DMEP), atingindo cada 6 %.

2.7. Metodologia

A metodologia adotada motivou o encaminhamento para os serviços visados de um total de 231 processos, enquanto a mediação/aconselhamento e orientação fez 222 processos, incluindo a prestação de informações e esclarecimentos diretamente pelo GAPM.

As solicitações, reclamações e queixas são o ponto de partida da intervenção da Provedora e dão origem, cada uma, a um registo interno. Em todos os casos é apreciada e analisada a sua pertinência no que aos direitos e interesses do município diz respeito.

Nas situações em que o pedido não se enquadra na esfera de atuação da Provedoria, são as mesmas encaminhadas para as UO's respetivas, incluindo as empresas municipais.

No âmbito da mediação foram também consideradas as várias participações que mereceram tratamento e resposta direta por parte do GAPM, de que são exemplos os vários pedidos de informação de natureza diversificada tais como o realojamento e despejo de particulares, as competências dos serviços, mas também relacionados com factos que ocorreram fora da circunscrição territorial

do Município do Porto, e outros que obrigaram a intervenção de outras autoridades competentes¹¹.

Os demais pedidos foram objeto de pesquisa e recolha de antecedentes¹², de apreciação de documentação disponibilizada pelo município, de verificação dos procedimentos internos adotados pelos serviços, atentos os regulamentos e a legislação vigente e, por diversas vezes, encetadas outras diligências como a deslocação ao local dos factos denunciados para aferição da pertinência das reclamações e intervindo pessoalmente sempre que se mostrou necessário.

Nos casos em que se afigurou pertinente recolher informação adicional por parte dos serviços foi privilegiado o contacto direto com os mesmos, de forma a poder prover uma melhor resposta e uma atenção mais particularizada ao município.

Reflexo desta participação e cooperação são os elogios e os agradecimentos dos municípios dirigidos à Provedora e ao GAPM, pela prontidão de resposta, pela resolução de problemas arrastados no tempo fruto da inércia e/ou omissões de alguns serviços, pela diferente sensibilidade no tratamento dos casos, e até pela reabertura de processos dados como arquivados.

2.8. Reuniões realizadas

Uma vez recebido e analisado o pedido de intervenção, e no intuito de melhor satisfazer o município, quer do ponto de vista da eficácia quer no tempo de resposta, foram promovidas reuniões com vereadores e dirigentes das várias unidades orgânicas. De igual forma foram efetuados atendimentos a municípios após verificação da pertinência da sua realização.

¹¹ Nestas situações, é indicada ao município a entidade a quem deve direcionar o seu pedido. São habitualmente pedidos direcionados a outros municípios e a outras entidades competentes: (PSP-Polícia da Segurança Pública; EPorto-Estacionamentos Públicos do Porto; IHRU-Instituto da Habitação e Reabilitação Urbana; AMP-Área Metropolitana do Porto; STCP Serviços e Metro do Porto, entres outras).

¹² Através do Porto.Doc.

Neste contexto, de realçar a reunião que decorreu com a Provedora do Município de Coimbra no mês de dezembro, a pedido da mesma, tendo por objetivo a recuperação e a promoção do encontro anual de Provedores, a realizar no próximo mês de maio, naquela cidade, com vista à troca de conhecimentos, experiências e divulgação de boas práticas.

O quadro seguinte permite espelhar o esforço, interesse e cooperação crescentes que têm existido por parte de todos os intervenientes, sempre que para tal foram solicitados, na procura das melhores soluções para os diferendos entre municípios e serviços municipais.

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

Tabela 4. Reuniões e atendimentos realizados

2.9. Prazos

2.9.1. Respostas do GAPM ao Município

De acordo com o Estatuto, a Provedora 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.

Conforme se pode verificar na tabela seguinte, os prazos têm vindo a ser respeitados, e apenas em algumas situações muito específicas não foi possível cumprir os 30 dias previstos¹³, dada a complexidade técnica do assunto, o número de serviços envolvidos e/ou a demora na concretização das diligências tidas por necessárias.

Nestes casos é prestada uma informação intercalar dando conta das razões de eventual atraso na resposta.

¹³ Conforme justificado no Quadro de Definição de Indicadores de Performance (BSC), apresentado no âmbito do Sistema Integrado de Gestão, do Município do Porto.

Prazos	2022	2023	2024
Resposta ao município, no prazo de 30 dias úteis nas matérias que se enquadram nas competências da Provedora do Município.	100%	91%	93%
Encaminhamento de todas as solicitações queixas e reclamações, dirigidas à Provedora do Município, que estão fora do âmbito da sua atuação.	100%	100%	100%
Garantir resposta intermédia ao município, no prazo de 10 dias úteis, a todas as solicitações, reclamações e denúncias.	100%	100%	100%

Tabela 5. Prazos de resposta do GAPM

2.9.2. Respostas dos serviços ao GAPM

Ao abrigo do n.º 2 do artigo 11.º (Dever de Colaboração) do Estatuto, o Provedor do Município pode fixar aos serviços e às empresas municipais, “(...) *um prazo de resposta, não inferior a 10 dias úteis, para satisfação das questões solicitadas*”.

Face à natureza e à complexidade de algumas matérias, entendeu-se alargar para 15 dias úteis o prazo de resposta de que passam a dispor para prestação de esclarecimentos à Provedora.

Dos 222 pedidos de colaboração trabalhados pelo GAPM, 85% dos processos foram respondidos pelos serviços dentro do prazo dos 15 dias referidos, realçando-se, a título de bons exemplos, não só a prontidão de resposta como a qualidade de informação prestadas tanto pela Polícia Municipal, como pelo Departamento Municipal da Mobilidade e ainda pela Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano.

3. Temas dos pedidos de intervenção

Como é possível verificar no gráfico seguinte, os principais temas apresentados concentraram-se nas seguintes áreas: Mobilidade e Espaço Público; Policiamento; Fiscalização; Urbanismo; Ambiente e Habitação.

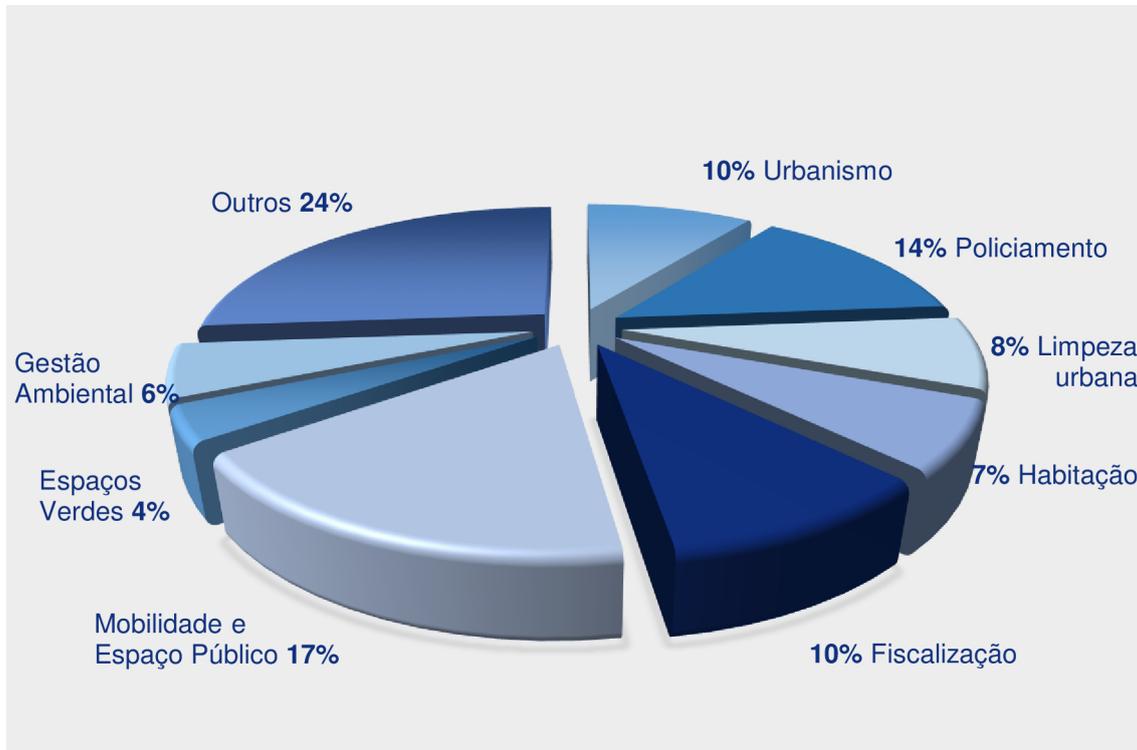


Gráfico 3. Temas apresentados

Os demais pedidos de intervenção rececionados pelo GAPM representam 24% e prendem-se com outros temas relacionados com os Serviços ao Município; Serviços Jurídicos; Sistemas de Informação; Gestão de Pessoas e Organização; Proteção Civil; Recursos Financeiros; Educação; Atividades Económicas, Coesão Social; Turismo e Internacionalização e ainda com as empresas municipais.

3.1. Apreciação dos pedidos de intervenção apresentados pelos munícipes

Neste relatório entendeu-se dedicar um campo destinado a dar conta de questões suscitadas pela atividade da Provedora do Município da Câmara Municipal do Porto, ao longo do ano de 2024, e retratadas no gráfico anterior, selecionando aqueles que mais afetaram os munícipes na sua articulação com o município.

3.1.1. Mobilidade e Espaço Público

Resultante das preocupações que fizeram chegar ao GAPM, constatou-se que a questão do estacionamento abusivo, a impossibilidade de acesso a garagens, e os atravessamentos de vias, são fatores que pesam no quotidiano dos cidadãos. Os pedidos de colocação de dissuasores, a pintura horizontal, a colocação de sinalética vertical ou a correção de temporização de semáforos, aliada às reclamações por impedimentos temporários de vias, perturbam a normal circulação de pessoas e viaturas, e, por conseguinte, constituíram o principal mote para os pedidos de intervenção recebidos.

De igual modo, quando falamos de mobilidade e acessibilidade estamos a responder às muitas perspetivas que a inclusão requer sendo que, por si só, estas respondem às principais dificuldades que defrontam todos os que pretendem a fruição plena da cidade, mormente os que têm mobilidade reduzida ou condicionada.



Gráfico 4. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com o DMM e o DMEP/PUEP

Em matéria de acessibilidades foram vários os alertas que nos fizeram chegar quanto ao alcance do incumprimento do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto¹⁴, em razão da inexistência de acesso adequado a alguns locais públicos, nomeadamente comércio, cultura ou diversão e a necessidade da melhoria desse parâmetro¹⁵.

A necessidade de serem sempre salvaguardados os corredores livres de obstáculos, bem como de percursos contínuos e acessíveis, revela-se absolutamente essencial para que os cidadãos possam deslocar-se com conforto e segurança, exigindo que, qualquer que seja a sua condição, (pessoa idosa, com baixa visão ou cega, criança de colo ou pessoa com mobilidade condicionada) não vão encontrar barreiras que os obriguem a alterar e redefinir o seu percurso e a colocarem-se, muitas vezes, em situação de perigo.

Também o acesso aos jardins e parques nem sempre é tarefa fácil, conforme é denunciado pelos munícipes com mobilidade condicionada. Os obstáculos encontrados iniciam-se, desde logo, com a dificuldade de estacionamento nas imediações; posteriormente, o percurso até à entrada nem sempre está dotado dos perfis arquitetónicos ideais, obrigando a transpor passeios e rampas, por vezes, demasiado íngremes. Por seu lado, as ruas ou alamedas que atravessam esses espaços são maioritariamente em pisos pouco amigáveis não permitindo que uma cadeira de rodas ou carrinho de criança progrida com facilidade, obrigando a um esforço físico adicional a quem os maneja ou conduz.

No que tange ao estacionamento, não raras vezes é apontada pelos munícipes a necessidade de serem alocados mais lugares de estacionamento para pessoas com mobilidade condicionada, uma vez que são considerados escassos os existentes e, mesmo estes, recorrentemente ocupados de forma abusiva.

¹⁴ Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais.

¹⁵ Quer através de rebaixamento das cotas de soleira, quer através de instalação de rampas fixas ou amovíveis, de elevação dos passeios ou mesmo da colocação de meios mecânicos de acesso (plataformas e elevadores) e, não descurando a instalação de equipamentos sanitários adaptados.

A propósito desta matéria, no final do ano passado foi apresentada uma recomendação¹⁶ ao Pelouro do Urbanismo e Espaço Público (PUEP), cujas notas principais se encontram desenvolvidas no ponto 4 deste relatório.

Ainda sobre a mobilidade, foram emitidas, pela Provedoria, duas advertências¹⁷:

- A primeira visou uma chamada de atenção ao Departamento Municipal da Mobilidade sobre os procedimentos para comunicar a necessidade de renovação de avença de residente.

Pretendia-se saber se existe algum procedimento instituído de comunicação direta com o morador (SMS; Email; Via postal), alertando para “(...) a necessidade de que a Avença de Residente seja renovada até ao dia 15 do mês de dezembro do ano civil anterior, por forma a permitir a sua utilização no ano seguinte”, bem como “(...) a percentagem anual apurada por incumprimento e que leva a ocorrência de situações semelhante (...)”.

Advertência n.º 3/2024

- A segunda alertou para a necessidade de serem uniformizados os procedimentos para criar e assegurar condições de mobilidade em distintas artérias da cidade comprometidas pelo crescente estacionamento abusivo em cima dos passeios.

Pretendia-se chamar a atenção para que as soluções encontradas para impedir os estacionamentos, através da colocação de dissuasores, fossem replicadas em ruas adjacentes onde se identificassem os mesmos problemas de estacionamento abusivo.

Advertência n.º 4/2024

¹⁶ Recomendação n.º 6/2024.

¹⁷ Advertências n.ºs 3 e 4, datadas de 19 de março e 14 de maio de 2024, respetivamente.

3.1.2. Policiamento

No ano de 2024 foi rececionado um número considerável de queixas e reclamações que uma vez analisadas foram encaminhadas para pronúncia da Polícia Municipal, atentas as suas competências e atribuições.

A natureza destes pedidos prende-se sobretudo com as quatro problemáticas indicadas no gráfico nº 5.

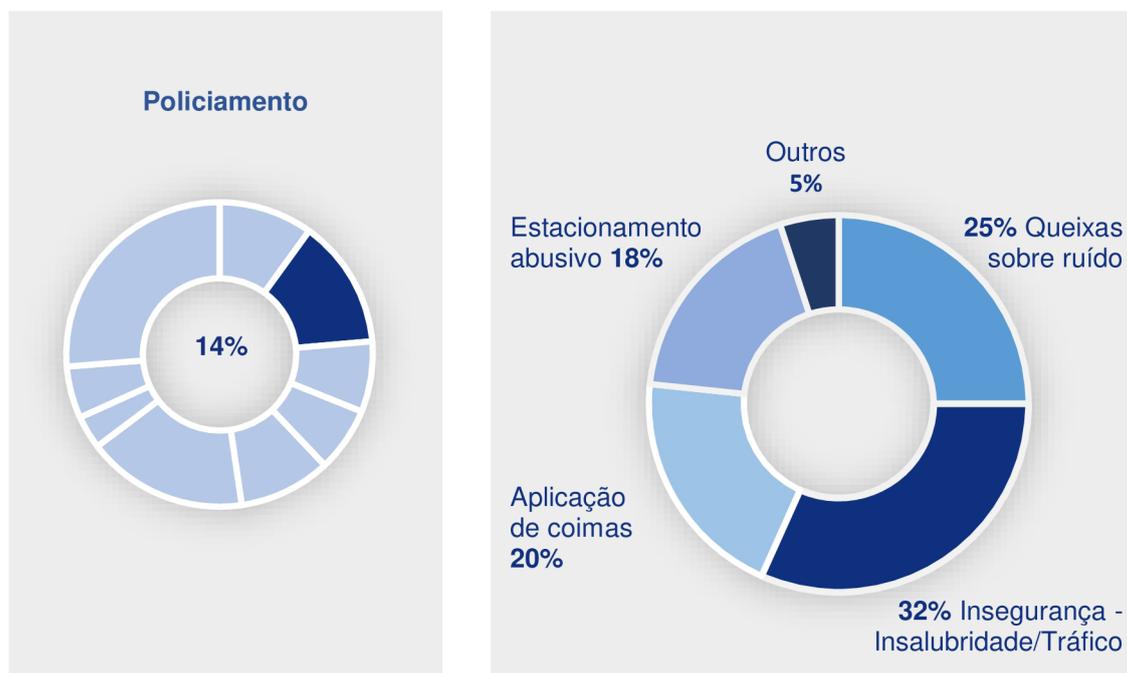


Gráfico 5. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com a PM

As queixas e reclamações apresentadas estão relacionadas com a alegada insegurança decorrente da aparente impunidade sentida e manifestada pelos munícipes relativamente a quem ocupa abusivamente os espaços verdes, como jardins públicos ou terrenos privados e habitações degradadas, aí permanecendo e criando um clima de insegurança e de insalubridade, com pendor para o comércio de estupefacientes e ainda pelo que entendem ser a falta de adoção de medidas de higienização adequadas.

De igual modo registaram-se queixas sobre ruído¹⁸, essencialmente apresentadas por agregados que residem em áreas centrais ou proprietários de estabelecimentos de alojamento local localizados junto de espaços de diversão noturna, que querem ver assegurado o direito ao descanso.

De referir, também, as que são submetidas por quem denuncia o ruído proveniente da permanência de pessoas na via pública, no exterior desses locais, a altas horas da noite e madrugada, colocando em causa a ordem e a tranquilidade públicas.

Neste âmbito, há igualmente cidadãos que acusam sistematicamente os agentes da Polícia Municipal de falta de proatividade na fiscalização destas ocorrências. Nesta categoria também é referido o ruído proveniente da atividade dos ginásios e as perturbações daí resultantes devido às vibrações dos aparelhos e da música alta.

A discordância perante a aplicação de coimas de estacionamento irregular, reboque ou taxas de remoção, resulta num número significativo de reclamações e queixas, através das quais, para além de contestarem a decisão é ainda pedida a devolução dos valores cobrados.

O mesmo se pode adiantar relativamente ao estacionamento abusivo um pouco por toda a cidade e o pedido de intervenção direta das autoridades policiais com o objetivo de que sejam tomadas medidas para ser posto cobro a estas irregularidades.

¹⁸ As questões do ruído são habitualmente tratadas em articulação com o Gabinete de Gestão de Ruído.

3.1.3. Fiscalização

Os pedidos de intervenção dirigidos ao GAPM abrangem áreas diversificadas da competência do Departamento Municipal de Fiscalização, pelo que vamos assinalar as mais frequentes.

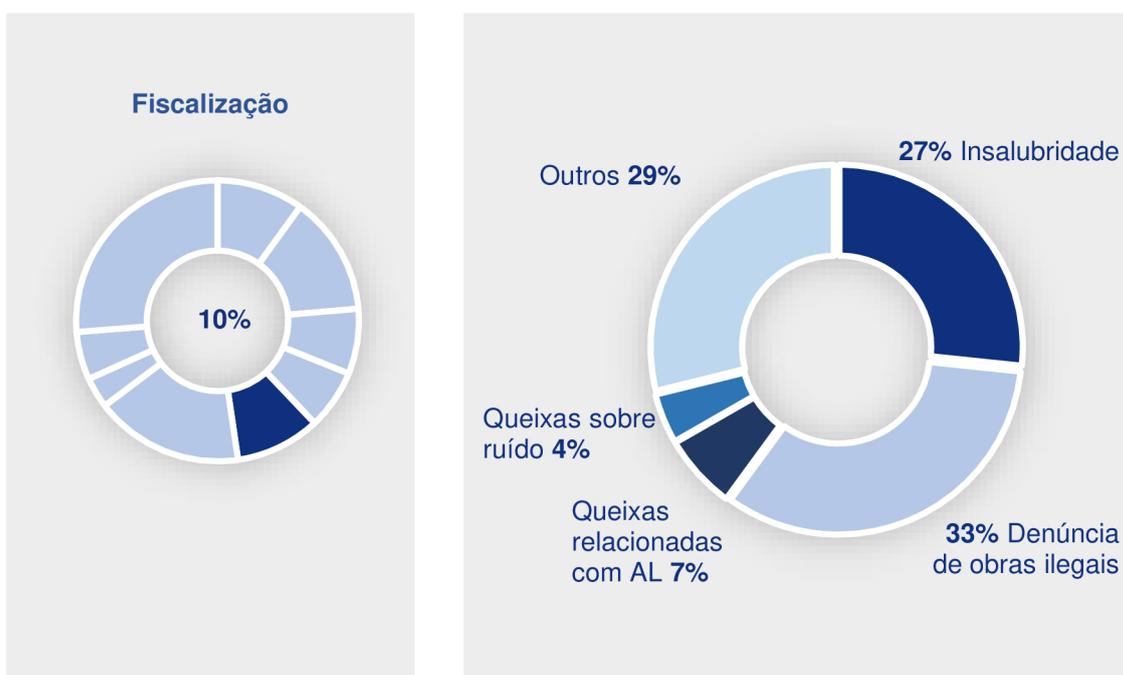


Gráfico 6. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com o DMF

As denúncias sobre obras ilegais referem-se essencialmente a obras particulares a decorrer em contexto de vizinhança e que suscitam muitas dúvidas aos requerentes. Constituem também objeto de denúncia várias obras de instalação de equipamentos, de conservação e de reabilitação em espaços comerciais de restauração.

De registar também as queixas apresentadas referentes a questões de insalubridade provocadas pela vegetação densa em terrenos, tanto particulares como de propriedade pública, que potenciam a infestação de animais rastejantes e que representam perigo para a vizinhança.

Nesta categoria é ainda referida a questão da insegurança que resulta da ocupação desses espaços por pessoas sem-abrigo que disseminam lixo por toda a área circundante.

As denúncias relacionadas com o alojamento local são sobretudo questões de desencontro de datas para a realização de inspeções sobre os espaços onde vai ser desenvolvida essa atividade económica, e ainda outras solicitando a realização de inspeção aos locais para aferir da legalidade dos mesmos.

O ruído proveniente de espaços de diversão noturna motiva alertas para que sejam cumpridas as normas sobre a emissão de ruído e sobre a aplicação de boas práticas para cessar comportamentos abusivos de clientes. Esta situação envolve a devida articulação com outros serviços municipais, nomeadamente com a Polícia Municipal e o Gabinete de Gestão de Ruído da CMP.

3.1.4. Urbanismo

Os pedidos de intervenção rececionados no Gabinete cujo conteúdo se enquadra nas competências e âmbito da Direção Municipal de Desenvolvimento Urbano, foram classificados, para efeito da redação deste relatório, de acordo com as principais razões que levaram ao recurso à Provedoria: a morosidade no tratamento dos processos e as questões processuais, pedidos de esclarecimento e de reuniões técnicas com os serviços.

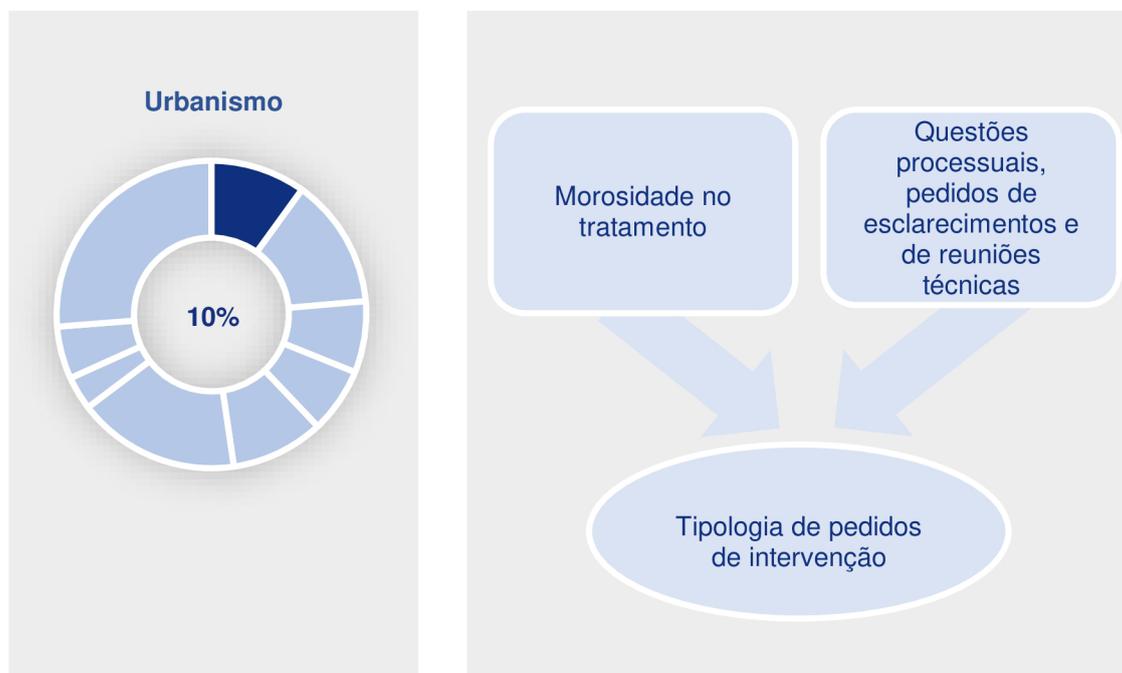


Gráfico 7. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com a DMDU

Importa acrescentar que a morosidade engloba, sobretudo, as questões relacionadas com a insatisfação manifestada quanto ao tempo decorrido no tratamento dos processos e das diligências solicitadas, bem assim como a falta de resposta aos pedidos formulados.

3.1.5. Ambiente

3.1.5.1. Espaços verdes

Atentas as competências do Departamento Municipal de Espaços Verdes e Gestão de Infraestruturas (DMEVGI), na gestão do arvoredo, na manutenção dos espaços verdes e na administração da rede de balneários, sanitários e lavadouros públicos, foram monitorizados, em articulação com o GAPM, os pedidos de intervenção identificados no gráfico infra.

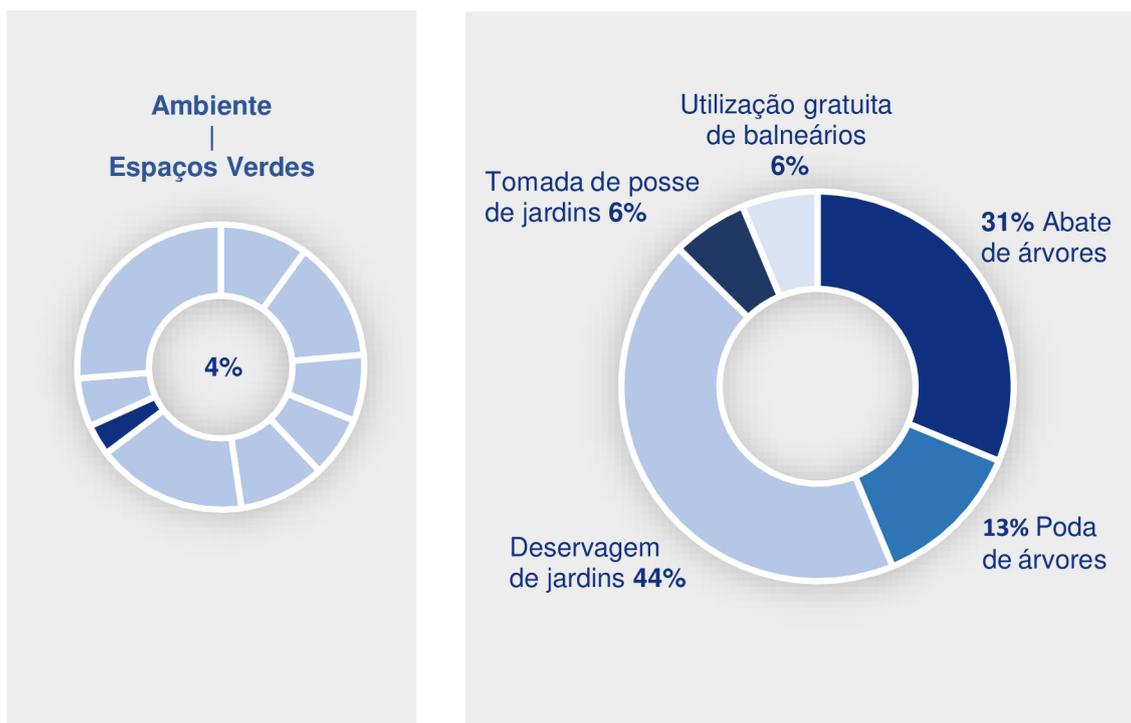


Gráfico 8. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com o DMEVGI

Deste universo, destacamos um caso que deu lugar a uma advertência¹⁹ dirigida ao serviço municipal em referência, por reiterada falta de resposta. Esta advertência surgiu na sequência de um pedido de apoio à Provedora do Município para obtenção de esclarecimento cabal sobre a “*dominialidade das áreas verdes e áreas comuns*” de um prédio.

Por conseguinte, foi solicitado ao DMEVGI “*(...) análise e tratamento ou que fosse dado conhecimento ao GAPM da resposta que viesse a ser dada ao requerente.*”

Na ausência de resposta do serviço municipal em apreço e decorrente da monitorização efetuada, constatou-se que os serviços do DMEVGI tinham já notificado o requerente de forma célere sem, todavia, remeterem a competente informação para conhecimento do GAPM, conforme solicitado, tendo, inclusive, dado como fechado o processo. Daqui resultou a necessidade de ser enviada a consequente advertência²⁰.

Ao abrigo do artigo 11.º (Dever de Colaboração), do Estatuto do Provedor do Município, esta advertência vem alertar que “*(...) os serviços no seu contorno organizacional, adotem um procedimento que permita responder ao GAPM sempre que é solicitado, e/ou que seja facultada em simultâneo a notificação que vier a ser remetida ao município (...)*”.

Advertência n.º 1/2024

3.1.5.2. Gestão Ambiental

Ainda e na área do ambiente, o GAPM rececionou diversas reclamações, relacionadas com incomodidade sonora bem como pedidos de intervenção para promoção e apoio de animais de estimação, conforme gráfico n.º 9.

¹⁹ No âmbito da Análise do Contexto e Gestão do Risco (Matriz de risco), foi identificado pelo GAPM o seguinte risco: “Dificuldade na obtenção da colaboração/informação por parte das UO’s e EM’s dentro do prazo estipulado no Estatuto”. Como medida de controlo para a mitigação deste risco, está previsto o envio de uma insistência no final do prazo estipulado e caso não resulte, a apresentação de uma advertência ao serviço visado.

²⁰ Advertência n.º 1, datada de 26 de fevereiro de 2024.

Estes pedidos foram tratados pelo GAPM em articulação com o Departamento Municipal de Planeamento e Gestão Ambiental (DMPGA)/Gabinete de Gestão de Ruído (GGR).

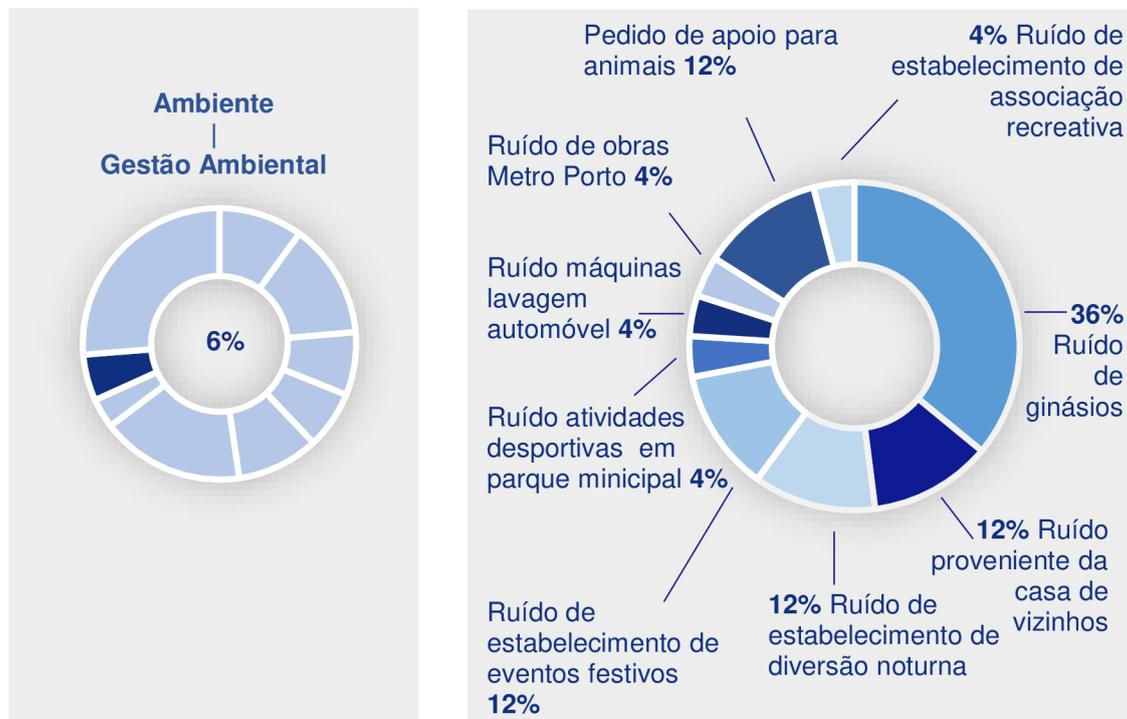


Gráfico 9. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com o DMPGA/GGR

No que concerne ao ruído foi também apresentada uma advertência pela Provedora²¹ que reflete a falta de eficácia das diligências realizadas pelos serviços, mormente pela Polícia Municipal, relativamente à fiscalização da legalidade e cumprimento do horário de funcionamento de uma associação em espaço municipal cedido para o efeito.

Assim, uma vez que a responsabilidade pela gestão destes espaços localizados em urbanizações de habitação social compete à Domus Social (DS)²², foi solicitado aos respetivos serviços que se pronunciassem sobre as diligências encetadas para repor a legalidade, tal como consta no acordo de cedência do referido espaço.

²¹ Advertência n.º 2, datada de 14 de março de 2024.

²² A empresa municipal Domus Social tem por objeto a promoção da cidade do Porto na área da habitação, a gestão do parque de habitação pública municipal, a manutenção e conservação de todo o património imobiliário, equipamentos e infraestruturas municipais, bem como a elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos na área social.

Como resposta, apenas foi dado conhecimento de que os supracitados serviços estariam “[...] a aguardar uma informação atualizada da PM, a propósito das licenças para o desenvolvimento das atividades musicais (...) porquanto, de acordo com as declarações prestadas pelos responsáveis da (...), garantiram dispor das respetivas licenças (...)”].

No seguimento foi elaborada uma advertência nos termos da qual a Provedora do Município solicitou à Domus Social as melhores diligências “[...] para a regularização da situação em apreço e que nos seja facultado o resultado obtido”.

Advertência n.º 2/2024

Esta advertência não surtiu o efeito pretendido, pelo que foi elaborada a consequente Recomendação, com o n.º 3, à frente desenvolvida.

3.1.5.3. Limpeza urbana

Vários municípios, durante o ano de 2024, fazendo uso do seu direito de reclamação, manifestaram ao Gabinete da Provedoria preocupação com a existência de lacunas e/ou inconformidades relativamente à questão da limpeza urbana, solicitando a intervenção tendente à melhoria da salubridade da cidade.

De notar que a gestão de resíduos urbanos e a limpeza do espaço público encontram-se cometidos à empresa municipal Porto Ambiente (EMAP).

A leitura do gráfico seguinte permite constatar que a limpeza urbana foi a matéria que mais se destacou no âmbito das reclamações recebidas, denunciando uma alegada escassez de limpeza da via pública, diminuta higienização dos ecopontos e a necessidade de corte de erva no espaço público. De igual modo, a localização de equipamentos de deposição de resíduos nem sempre foi aceite pelos municípios, o mesmo acontecendo com o serviço de recolha do lixo e a falta de equipamentos de deposição de resíduos indiferenciados/papeleiras e cinzeiros.

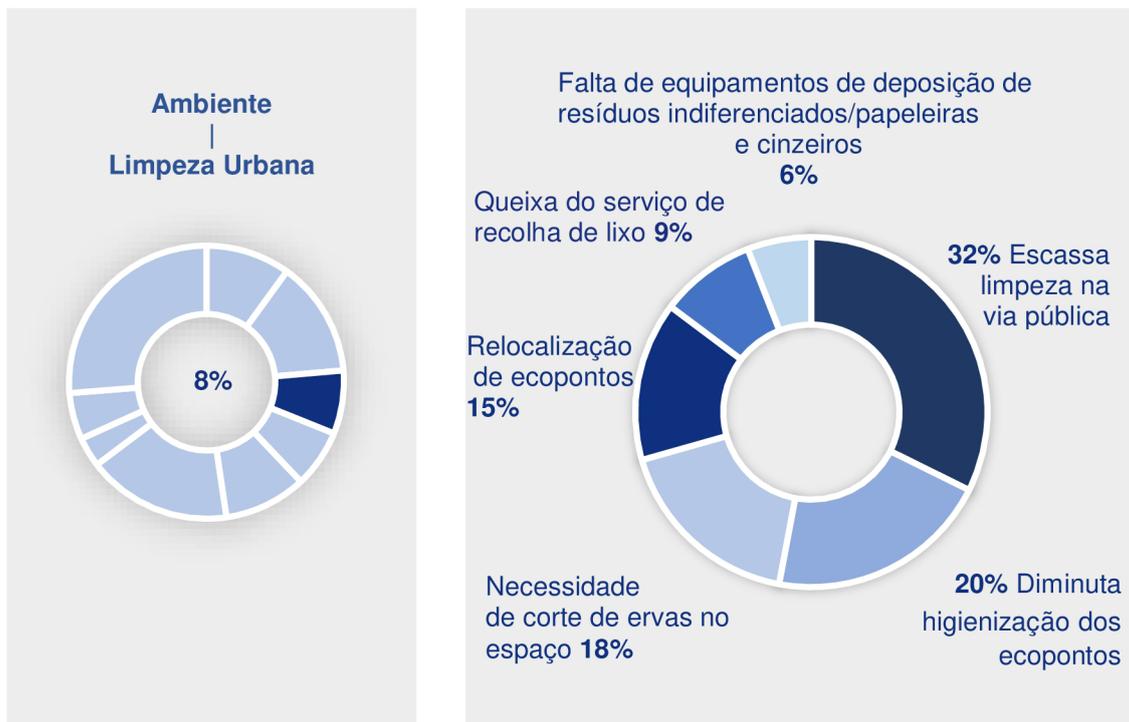


Gráfico 10. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com a EMAP

De salientar a saudável e profícua cooperação que existe entre o GAPM e a empresa municipal Porto Ambiente que responde diligentemente, participa e acompanha as pretensões que lhe são dirigidas, sempre que justificada a necessidade e a pertinência da sua intervenção.

3.1.6. Habitação

Sendo a questão da habitação um tema sempre disruptivo, quer pela alteração das condições socioeconómicas que grande parte dos munícipes atravessa, quer pelo facto de as soluções encontradas ficarem sempre aquém das necessidades sentidas, torna-se particularmente difícil às instituições dar resposta positiva a todas as pessoas que recorrem aos serviços para verem solucionado um dos parâmetros fundamentais à vida, a habitação condigna.

Após inúmeras tentativas de obter resposta positiva à sua adversidade, o recurso à Provedora do Município é o final de uma linha de “desesperança”, o último recurso.

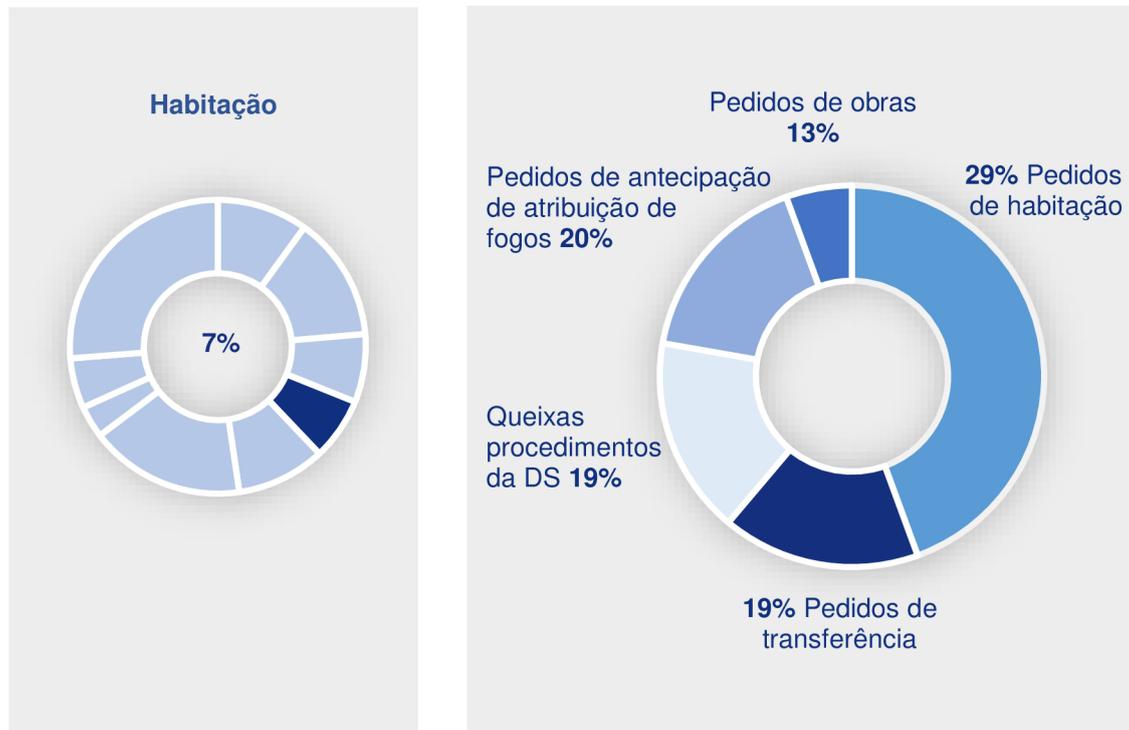


Gráfico 11. Pedidos de intervenção trabalhados pelo GAPM em articulação com a DS

Reportando-nos às causas acima elencadas, constata-se que só assim se justifica que mais de 29% dos processos entrados digam diretamente respeito a pedidos de habitação relacionados com ordens de despejo por venda dos imóveis bem como por carência económica e/ou divórcios, ou seja, na sua maioria devido à impossibilidade de suportarem os valores das rendas atualmente praticados no mercado livre.

Sem prejuízo da justiça de quem espera uma habitação condigna com renda acessível, é de lembrar que a atribuição dos fogos de habitação social que são e serão sempre insuficientes perante a procura, obedece a uma seriação de parâmetros que dificulta avaliações subjetivas.

Também os pedidos de transferência que mereceram um despacho de indeferimento se evidenciam (19%), embora por distintos motivos. Trata-se de moradores que se encontram em situação de sobreocupação ou apresentam mobilidade condicionada ou ainda por conflitos de vizinhança com críticas a uma alegada falta de intervenção mais célere da Domus Social.

Por sua vez, os pedidos de antecipação de atribuição de fogo são provenientes de agregados que já viram deferidos os seus pedidos de realojamento ou transferência, mas cuja resposta final se mostra morosa em relação às expectativas sentidas.

Fruto das atuais condições atmosféricas agravadas pelas condições climatéricas, verificou-se um aumento do número de pedidos de intervenção para realização de obras de conservação e restauro.

Acresce outro tema que merece algum destaque relacionado com os pedidos de integração²³ que têm sido indeferidos pela Domus Social, tendo por base o preconizado no “Regulamento de Gestão do Parque Habitacional do Município do Porto”, e que são sistematicamente alvo de críticas e discordância por parte dos requerentes. Contudo, analisando detalhadamente os contornos dos pedidos, constatou-se que se trata maioritariamente de tentativas de resolução, por essa via, de problemas de habitação dos elementos candidatos à integração.

4. Recomendações

Atentas as competências previstas no artigo 10.º do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal do Porto, nos três anos de mandato foram elaboradas 18 recomendações, tendentes à melhoria da prestação dos serviços municipais e, por essa via, também contribuir para uma maior satisfação e bem-estar dos munícipes:

²³ Que visam a integração definitiva e com direitos sucessórios no contrato de arrendamento.

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 de a n.º 6 apenas tê-lo sido parcialmente, por ter de ser diferida no tempo.

Tabela 6. Recomendações apresentadas nos três anos de mandato

Em 2024, foram apresentadas as seis recomendações que se encontram vertidas, ainda que sumariamente, no quadro seguinte e que são o reflexo da transversalidade de temas objeto das exposições submetidas:

Recomendação n.º 1
<p>Esta recomendação versa sobre a morosidade de resposta do Departamento Municipal da Mobilidade relativamente à colocação de dissuasores que impedissem os automobilistas de estacionar em frente da porta da habitação da requerente, impedindo-a de sair livremente e pondo em risco a sua segurança. Este impedimento de estacionamento visava a intervenção nas vias localizadas nas imediações do Terminal Intermodal de Campanhã (Rua Pinheiro de Campanhã).</p> <p>Uma nova reclamação alertou que a colocação não tinha sido eficaz, porquanto a localização dos dissuasores, por mau posicionamento e escassez, continuava a permitir o estacionamento indevido.</p> <p>Em resultado disso foi enviada a recomendação para que a DMM “(...) <i>passasse a pautar a sua atuação por um especial cuidado e análise das situações apresentadas (...) de forma a evitar consecutivas análises sobre o mesmo assunto e alteração de soluções à posteriori, evitando-se assim gastos adicionais (...)</i>”.</p>
<p>Estado: Acatada pelo Departamento Municipal da Mobilidade.</p>

Recomendação n.º 2

Resultante de uma denúncia de violação de procedimentos administrativos referente à cessação da atividade de Alojamento Local “(...) *com base numa procuração que não conferia poderes de representação para o efeito*” e que mereceu repetidamente o despacho de não autorização de revogação da cessação, comprometendo assim o exercício da atividade, foi emitida a recomendação para que “(...) *se garanta que os responsáveis pelos serviços visados, no exercício das suas funções procedam em conformidade (...) que respeitem o enquadramento legal das decisões assumidas (...) sempre no respeito pelos princípios constitucionais (...)*”.

Estado: Acatada

Foi reativada a licença de atividade de Alojamento Local.

Recomendação n.º 3

A presente recomendação teve origem em inúmeros pedidos de intervenção dos locatários e vizinhos de uma Associação Desportiva para cessação de alegada atividade ruidosa e que visava alertar para o ruído excessivo proveniente de música ao vivo, cuja atividade não estava licenciada e que era geradora de insegurança, local de tráfico e outros ilícitos.

Desta denúncia resultaram várias diligências junto dos serviços (PM; DMPGA/GGR e Domus Social) mas cujos resultados se mostraram ineficazes para pôr cobro à situação descrita.

Neste contexto foi emitida uma recomendação para que a Domus Social cumprisse com o estipulado na Cláusula 8ª do Contrato Programa 2024-2025-2026, devendo o Município (através da DS) informar da situação de incumprimento das obrigações e demais prescrições decorrentes dos títulos que legitimam a ocupação daquele espaço.

Mais se recomendou que a empresa municipal em apreço “(...) *assuma uma conduta que privilegie o bem-estar e qualidade de vida de “todos os inquilinos”, na prossecução de medidas necessárias a garantir que a sua atuação se pauta sempre por um especial cuidado na análise e decisões tomadas, no âmbito das suas competências.*”

Estado: Em progresso

Recomendação n.º 4

O problema recorrente de estacionamento abusivo em lugares reservados a pessoas com mobilidade condicionada foi o mote que levou a que fosse emitida uma recomendação.

Nesta, pretendia-se que a denúncia telefónica deste tipo de infração junto da Polícia Municipal fosse célere e de resposta rápida por parte dos serviços.

Foi então emitida uma recomendação para *“(…) que seja facilitada a comunicação com a Polícia Municipal, criando-se uma linha telefónica dedicada, de contacto direto e exclusivo (…), que garanta o tratamento imediato e célere dos casos de estacionamento em lugares destinados a pessoas com mobilidade condicionada”*.

Estado: Acatada pela Polícia Municipal.

Criada uma opção na linha telefónica da Polícia Municipal (tecla 2) para contacto direto com a Polícia Municipal destinada a pessoas com mobilidade condicionada e portadoras do respetivo cartão do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, para denúncia de estacionamento indevido em espaços que lhes estão dedicados.

Recomendação n.º 5

Decorrente de uma queixa sobre o funcionamento da plataforma de inscrição no Programa “Missão Férias” sobre a dúbia interpretação de uma das alíneas do Regulamento, que na sua redação referia *“que a idade para inscrição será aferida à data da inscrição”*, foi solicitada a intervenção da Provedora do Município.

Resultou que a filha da requerente foi excluída porque, à data da inscrição, teria 5 anos de idade, mas na data de início do referido Programa já havia completado os 6 anos.

Questionando a interpretação da mesma uma vez que, como referia a requerente, *“(…) aferir não significa excluir”*, foi apresentada uma recomendação para que *“O regulamento seja objeto de uma clarificação no que respeita à parte final do n.º 1 do artigo 2.º, de forma que o termo “aferida” possa ser substituído pelo termo “cumprida ou concluída”, para que seja esclarecido o momento da definição dos limites das idades.*

Estado: Acatada pela empresa municipal Ágora, Cultura e Desporto do Porto.

A redação da parte final do n.º 1 do artigo 2.º do Regulamento Missão Férias@Porto foi alterada para: *“(,,,) tendo a idade que ser cumprida à data de inscrição.”*

Recomendação n.º 6

A dificuldade sentida pelas pessoas com mobilidade condicionada em acederem à zona central da cidade tanto pela escassez de lugares à superfície alocados à sua condição de mobilidade, tanto pela questão da dificuldade de mobilidade e acessibilidade na cidade, ou mesmo a importância de se assegurarem condições de usufruto aos parques e jardins da cidade, foi elaborada a última recomendação.

Esta, visava essencialmente questões como:

- Estacionamento: Reforço do número de lugares de estacionamento reservados a pessoas com mobilidade condicionada, com particular incidência nas zonas centrais de acesso a equipamentos culturais e recreativos dotados de corredor lateral e acessibilidade ao passeio;
- Mobilidade: A importância de assegurar a existência de percursos contínuos, com acessibilidades garantidas e livres de obstáculos que permitam o usufruto da cidade. Correção de pisos das passeadeiras. Criação ou adaptação de rampas de atravessamento de vias;
- Acessibilidade: Criação de acessibilidade ao edificado, tanto pela construção de rampas como pelo rebaixamento de cotas de soleira que permitam o acesso ao interior de espaços de recreio e cultura;
- Parques e jardins: A garantia do direito a desfrutar do espaço exterior, assegurando-se a existência de percursos acessíveis desde o estacionamento até ao parque verde e que estes possuam pisos suaves, sem materiais que criem resistência na deslocação sobretudo nos caminhos mais relevantes; reclamados equipamentos sanitários adaptados, respondendo às especificações do Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto; também referida a importância de existirem equipamentos desportivos bem como bebedouros adaptados;
- Parques de estacionamento públicos ou privados: Revisão e adoção de sinalética que separe o estacionamento destinado exclusivamente a pessoas com mobilidade condicionada e portadoras do cartão do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, de outras tipologias de mobilidade reduzida (grávidas e acompanhantes de crianças de colo/famílias).

Estado: Acatada parcialmente pelo Pelouro do Urbanismo e Espaço Público.

5. Notas finais

Os dados que compõem este relatório são apenas uma breve descrição do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela Provedora do Município ao longo destes três anos, pelo que a sua quantificação se afigura redutora se atendermos ao reconhecido papel que lhe tem vindo a ser conferido através do grau de satisfação manifestado pelos municípios.

A atuação da Provedora, assente numa cultura de proximidade, tem surtido bons resultados, ao constatar-se uma maior disponibilidade de cooperação e abertura por parte dos serviços e empresas municipais. O trabalho de sensibilização desenvolvido pelo GAPM para a melhoria das boas práticas, no intuito de alertar os mesmos para a importância de incrementar a fluidez e transparência de comunicação entre estes e os municípios que procuram o Gabinete, tem-se revelado muito útil e eficiente, levando a que de uma forma responsável e comprometida tenham sido elaboradas informações e respostas concretas e sustentadas aos pedidos de colaboração que lhe foram dirigidos, mesmo que em algumas situações se mostre necessário insistir e reiterar os pedidos de contributos dos serviços em questão.

A cada vez maior proximidade e o diálogo existentes entre o GAPM e as demais unidades orgânicas permitiu prevenir o risco de a mesma reclamação ou queixa se encontrar a ser apreciada por mais do que um serviço, e, por conseguinte, o município receber respostas díspares e às vezes até contraditórias, em nada valorizando os serviços prestados pela CMP.

É incontestável que as respostas que têm sido dadas aos problemas expostos pelos municípios têm ido na direção de uma cada vez maior abertura e empenho dos serviços, o que muito contribuiu para a agilização de processos e resultados apresentados. Este é seguramente um desejo e um compromisso da Provedora que ambiciona promover uma maior agilidade, clareza e uniformidade de procedimentos, conduzindo a que os municípios rececionem de forma rápida e desburocratizada as respostas concretas e o mais possível entendíveis aos seus problemas.

É, pois, sua missão continuar a estreitar estes laços de cooperação e servir de ponte entre aqueles que necessitam de uma resposta e aqueles que estão habilitados a prover essa necessidade.

Para além das questões pertinentes colocadas pelos munícipes, assiste-se igualmente a uma crescente necessidade que o cidadão sente de ser ouvido por “alguém” com destaque e com competência para acudir às manifestas vicissitudes que defrontam diariamente, mesmo que não se trate de uma matéria concreta, mas tão-somente de um sentimento ou de uma perceção.

De uma maneira geral constata-se que os munícipes que têm vindo a recorrer à Provedora estão mais bem informados e, portanto, mais habilitados a traduzir as suas preocupações e a exigir aquilo que lhes é devido. Muitas vezes a desesperança impele-os a “dispararem” em todas as direcções, e 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, onde se lhes dá o seguimento adequado.

Nem sempre estas matérias se cruzam com as competências dos serviços, mas o saber ouvir, aconselhar ou orientar o munícipe para o trilho que deve calcorrear com vista à resolução dos seus problemas, nomeadamente facultando informação sobre as entidades competentes que dispõem de poderes e meios para atuar e que não são conhecidas dos munícipes, fazendo assim uma apologia constante dos meios e recursos que os cidadãos têm ao seu dispor, mas que, por desconhecimento ou dificuldade de acesso a recursos informáticos lhes estão vedados, é também um dos eixos valiosos de trabalho a que o gabinete se propõe dar continuidade.

É, contudo, nas questões cuja resolução flagrantemente carece de um conhecimento mais minucioso ou especializado que se vê espelhado o trabalho que realmente “alimenta a alma” deste Gabinete. Referimo-nos às questões que envolvem procedimentos administrativos, pareceres técnicos e jurídicos ou decisões que não respondem, ou até mesmo colidem com a pretensão inicial do requerente.



Nesse sentido e porque são estes os desafios que envolvem o cruzamento e aferição de um maior número de estudos, apreciações e ponderações, continuarão, por isso, a merecer um tratamento particularmente atento, com recurso, sempre que necessário, ao Executivo do Município.

São desafios e oportunidades que não devemos descurar se queremos atingir o nível de completa satisfação dos munícipes. Ainda que possa parecer utópico, é esse o escopo da nossa intervenção.

Porto, 31 de março de 2025

Porto.