

*J. C. B. L.*



# Relatório de Atividades do Provedor do Município

## (Janeiro a Dezembro de 2019)

Câmara Municipal do Porto

Março de 2020



## Índice

<b>Preâmbulo</b>	<b>3</b>
<b>1. O mandato do Provedor do Município</b>	<b>5</b>
<b>2. Organização do Gabinete do Provedor do Município</b>	<b>6</b>
<b>3. Atividade do Gabinete do Provedor do Município</b>	<b>7</b>
3.1. Temas apresentados	8
3.2. Tipos de Assunto	9
3.3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais	10
3.4. Tipologia de comunicação	11
3.5. Distribuição Temporal	12
<b>4. Análise da atividade</b>	<b>12</b>
4.1 Procedimento de atuação empreendida pelo Gabinete do Provedor junto das órgãos e serviços municipais e empresas municipais.	13
4.2. Evolução dos processos	15
4.3. Tempo de resolução e duração média dos processos	16
4.3.1 Dos Serviços Municipais	16
4.3.2 Do Gabinete do Provedor do Município	18
<b>5. Recomendações e Notificações de Irregularidades</b>	<b>19</b>
5.1 Recomendações	20
<b>6. Ações com as estruturas</b>	<b>24</b>
<b>7. Perspetivas futuras</b>	<b>25</b>



## Relatório de Atividades do Provedor do Município

### Preâmbulo

O início de um novo ano representa, por regra, um momento de reflexão sobre o período que findou. Este ano constatamos que 2019 foi um ano marcante para a Provedoria do Município. Em primeiro lugar porque representou o primeiro ano completo da sua atividade. Mas também porque o âmbito de atuação do Provedor foi alargado a todo e qualquer município, deixando de estar confinado a determinados grupos, garantindo-se assim maior eficácia e abrangência da sua ação, para além de simplificar o acesso por parte dos municípios. Este alargamento de atuação resultou da alteração dos estatutos do Provedor do Município, o que aconteceu na sequência de uma das conclusões apresentadas no Relatório de Atividades referente aos 6 meses de 2018, a qual preconizava que se deveria tornar mais “fácil e intuitivo o acesso a quem exerce o papel de Provedor” de que resultou a unificação das Provedorias existentes anteriormente.

Esta alteração, aliada ao facto deste órgão ser de acesso informal, universal e gratuito e ao esforço realizado para assegurar uma maior divulgação pública do Gabinete do Provedor, contribuíram em larga medida para um grande aumento do número de “solicitações” dirigidas ao Provedor. Não obstante, este gabinete garantiu uma adaptável fluidez, quer de resposta, quer na formulação de soluções, para os problemas concretos que lhe foram colocados.

Estas novas exigências de diferentes complexidades e graus de competência trouxeram novos desafios, mas com isso novos conhecimentos e experiências que nos permitiram criar novos processos e procedimentos que possibilitaram o desenvolvimento e adoção de boas-práticas, no cumprimento da missão com a qual estamos diariamente comprometidos.



Assim, seguindo a mesma orientação do relatório de 2018, no cumprimento do compromisso definido e assumido, assente na defesa e na prossecução dos direitos e interesses legítimos dos Municípios perante os órgãos, serviços e empresas municipais, e orientado pelos valores que norteiam a sua atividade, o Provedor, enquanto entidade imparcial entre a comunidade e o município, desenvolve as atividades e iniciativas que considera adequadas ao bom desempenho do mandato, nomeadamente:

1. Aprecia as queixas, reclamações e solicitações dos municípios e caso considere que foram alvo de um tratamento menos adequado por parte dos órgãos, dos serviços ou das empresas municipais, apresenta sugestões que tenha por convenientes para prevenir e reparar as falhas detetadas - para melhoria de alguns procedimentos;
2. Monitoriza o acompanhamento, prestado pelo serviço competente, das situações que não se enquadram no âmbito das suas funções, mas que chegam ao seu conhecimento;
3. Solicita, ao Presidente da Câmara Municipal e às entidades municipais pertinentes<sup>1</sup>, informações, elementos e esclarecimentos necessários ao exercício das suas atribuições;
4. Elabora recomendações que considera justificadas e pertinentes, enviando-as ao Presidente da Câmara Municipal e/ou vereadores com Pelouro.

O presente relatório, com o qual se dá cumprimento à alínea f) do artigo 10º do Estatuto do Provedor do Município e se remete à Câmara Municipal e à Assembleia Municipal do Porto, tem como objetivo demonstrar, de forma rigorosa, a atividade desenvolvida pela Provedoria no cumprimento da sua missão, dando a conhecer o desempenho dos

---

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



serviços através da publicitação dos resultados alcançados, reportando-se ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

## 1. O mandato do Provedor do Município

A missão a que se propõe o Provedor do Município é ouvir, refletir e agir em conformidade com as expectativas dos Municípios, sempre que apresentem sugestões, dúvidas, questões ou reclamações. A sua atuação é sustentada na capacidade de promoção do diálogo e é conduzida por princípios de neutralidade e de independência. Procura contribuir para uma maior focagem dos serviços municipais nos interesses e bem-estar dos municípios, para uma melhoria contínua de procedimentos internos e, conseqüentemente, para uma melhor capacidade de resposta, nomeadamente, no que respeita ao atendimento e interface com o município, para que este possa ver, hoje e no futuro, as suas queixas e reclamações tratadas de forma mais próxima e expedita.

Na conjugação dos interesses em jogo, entre municípios, órgãos, serviços e empresas municipais, o Provedor procura:

- a) Promover uma maior proximidade do município com a autarquia;
- b) Garantir uma apreciação imparcial dos factos que cheguem ao seu conhecimento;
- c) Exercer uma função de influência positiva no desbloquear de procedimentos;
- d) Contribuir para uma adequada resolução dos diferendos, numa ótica de proximidade aos municípios;
- e) Atuar sem burocracias, mas antes com agilidade e simplificação administrativa.

O Provedor do Município afirma-se, assim, como um órgão com uma intransigente autonomia. Atua com particular cuidado e sensibilidade procurando:



- a) Assegurar total transparência no cumprimento da sua missão;
- b) Colocar em diálogo as partes envolvidas, não dando seguimento a qualquer queixa sem ouvir os munícipes em causa;
- c) Analisar com ponderação as situações colocadas;
- d) Temperar eventuais leituras puramente jurídicas e formais com o necessário e indispensável enquadramento social e humano.

Num contexto processual simplificado, o procedimento de atuação do Provedor do Município é o seguinte:

- 1) Receber as queixas, reclamações e as solicitações dos cidadãos;
- 2) Apreciar e, consoante o juízo que delas fizer, sugerir aos órgãos competentes determinadas soluções ou recomendações, para prevenir e reparar falhas, incumprimentos e injustiças, que possam contribuir para o bem-estar dos munícipes;
- 3) Sempre que considere oportuno, propor aos órgãos, serviços e empresas municipais melhorias nos seus procedimentos, através de recomendações específicas.

## 2. Organização do Gabinete do Provedor do Município

Tal como já se referiu, a partir de maio de 2019 o Provedor do Município passou a atender “todos” os munícipes e não apenas determinados grupos. Por isso, foi necessário dotar o Gabinete de Apoio ao Provedor do Município de novos meios técnicos, com a integração de um novo elemento, para assim fazer face ao acréscimo de volume de trabalho que se antecipava.



O Gabinete passou a integrar uma técnica da área social, para além do apoio técnico e administrativo, composto por uma jurista e uma secretária.

Em termos logísticos, este gabinete encontra-se situado em dois pontos distintos do município: no 3º piso dos Paços do Concelho e no Gabinete do Município, onde é realizado atendimento presencial, com marcação prévia, dos munícipes que o solicitem.

Todos os contactos dos munícipes com o Provedor são objeto de registo num suporte informático, onde se classifica o número de processo, o nome do requerente/reclamante, data de entrada, assunto, entidade municipal visada, prazo e desvio de respostas dos órgãos, serviços e empresas municipais, prazo e desvio da resposta final do Provedor, “*feedback*” dos munícipes e eventuais informações adicionais, bem como as recomendações e notificações de irregularidades detetadas, dirigidas aos serviços e órgãos e empresas municipais.

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

Entre janeiro e dezembro de 2019, o Gabinete de Apoio ao Provedor do Município recebeu um total de **453 processos**, o que corresponde a uma média de 9 casos por semana. Constata-se, pois, um acréscimo significativo na procura da intervenção do Provedor do Município.

Da análise dos casos submetidos, e sempre que se mostrou necessário, foi solicitada a pronúncia e informação adicional juntos dos órgãos e de outras entidades envolvidas nos processos, de modo a ouvir as partes envolvidas e a apurar e examinar todos os factos com o maior rigor possível, intervindo pessoalmente sempre que necessário.



### 3.1. Temas apresentados

Pela análise da *Figura 1*, é possível verificar que o maior número de temas apresentados se concentrou em cinco grandes áreas: **Habitação Social**, com 22%; **Mobilidade e Infraestruturas**, com 20%; **Estacionamento indevido**, com 10%; **Limpeza urbana**, com 9%; **Fiscalização**, com 8%; e **Urbanismo**, com 5%.

Uma grande diversidade de **Outros** temas (26%), relativos ao **Ambiente**, **Águas do Porto**, **Espaços Verdes e Infraestruturas**, **Serviços ao Município**, **Finanças**, **Jurídico**, **Proteção Civil**, **Coesão Social/ Inclusão**, **Comunicação**, **Educação**, **Recursos Humanos**, **Ágora**, **Bombeiros**, cuja percentagem em média, por tema, não ultrapassa os 2%, assumindo uma expressão menor em alguns dos casos.

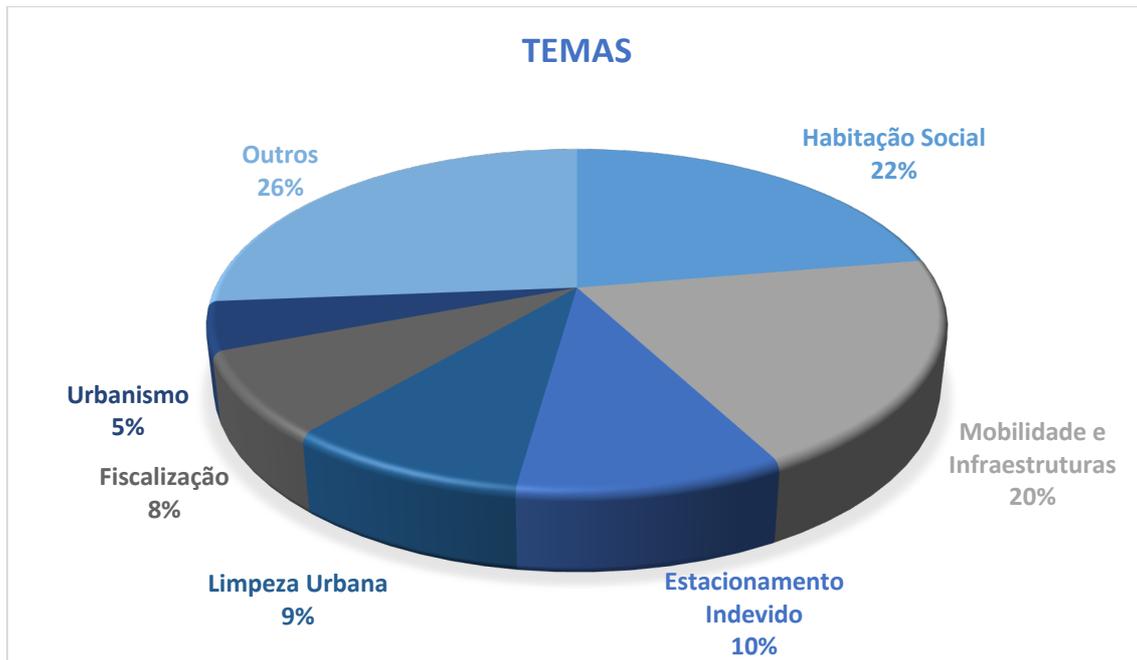


Figura 1. Temas apresentados



### 3.2. Tipos de Assunto

Através do *Balcão Virtual*, visando uma melhor organização e desempenho da ação do Provedor e perante a diversidade de pedidos que podiam ser apresentados no Gabinete do Provedor, foi disponibilizado ao município um formulário restrito a três tipos de assunto:

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

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

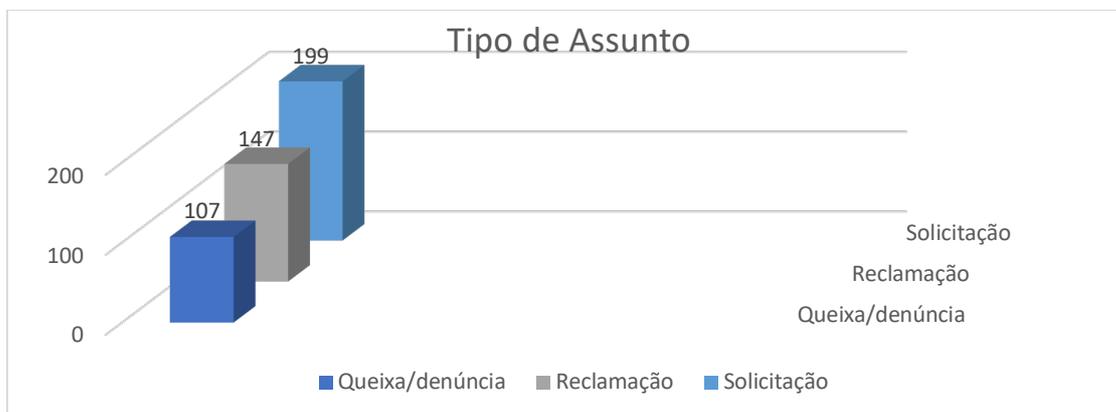


Figura 2. Tipo de assunto

Do número total de pedidos que deram entrada na Provedoria, verificamos que a maioria dos processos (199) está relacionada com o assunto **Solicitação**, seguido de **Reclamação** (147) e de **Queixa/Denúncia** (107).

De referir ainda que do total das solicitações efetuadas, 50% diz respeito a pedidos ligados à habitação social.



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

A análise da *figura 3* mostra que a Empresa Municipal de Habitação (Domus Social) foi a entidade municipal alvo do maior número de pedidos de intervenção do Gabinete do Provedor. Importa salientar que, relativamente a este assunto, 46 processos respeitavam a pedidos que transitaram da extinta Provedoria do Inquilino.

Em termos de reclamações apresentadas destacou-se a Direção Municipal de Mobilidade e Transportes (DMMT), assumindo o Departamento Municipal da Fiscalização o maior número de queixa/denúncias.

Verifica-se que no total das solicitações classificadas como *Outros serviços*, os pedidos de intervenção do Provedor junto dos serviços para resolução de problema são os que apresentam maior peso, com 39%, seguido dos pedidos de reunião, com 32%; os pedidos de informação/ sugestões com 24% e finalmente 5% dizendo respeito a pedidos anónimos que foram indeferidos liminarmente como determinam os Estatutos do Provedor do Município.

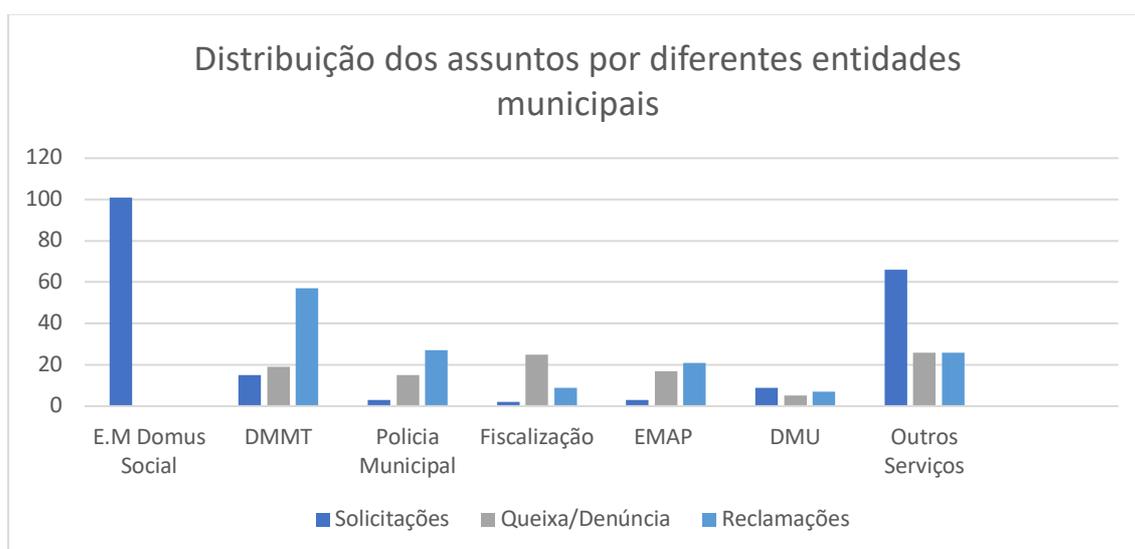


Figura 3. Distribuição dos assuntos por diferentes entidades municipais



### 3.4. Tipologia de comunicação

Das modalidades de contacto inicial colocadas à disposição dos requerentes para comunicar com o Provedor do Município, destaca-se a submissão **Online**, através do *Balcão Virtual*. (vide figura 4.)

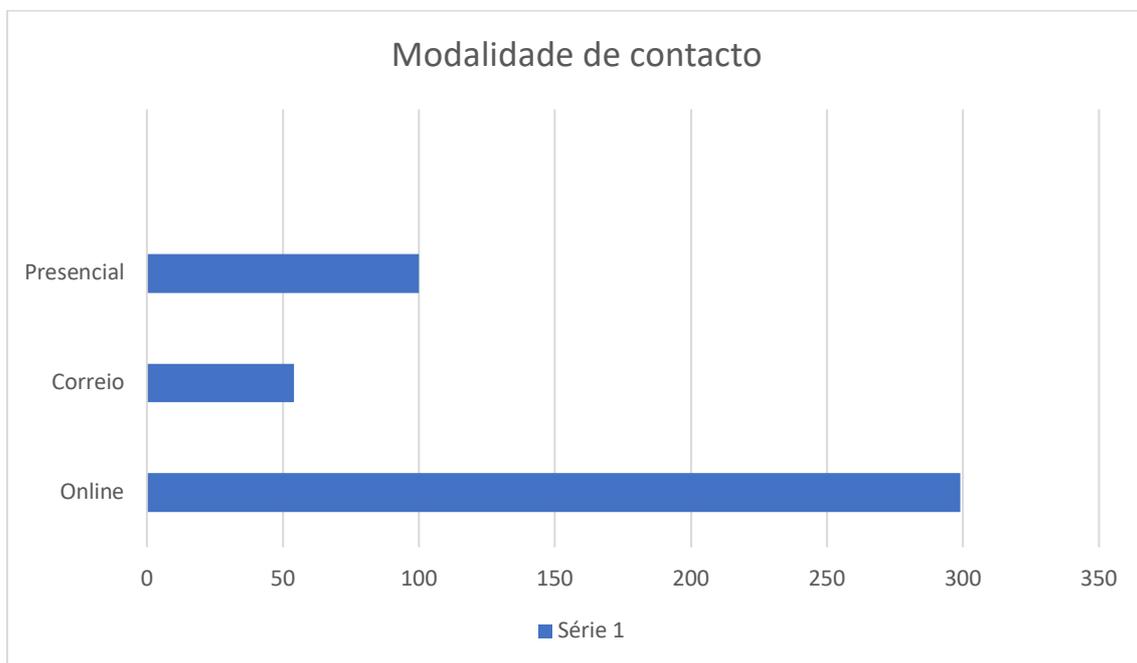


Figura 4. Modalidade de contacto



### 3.5. Distribuição Temporal

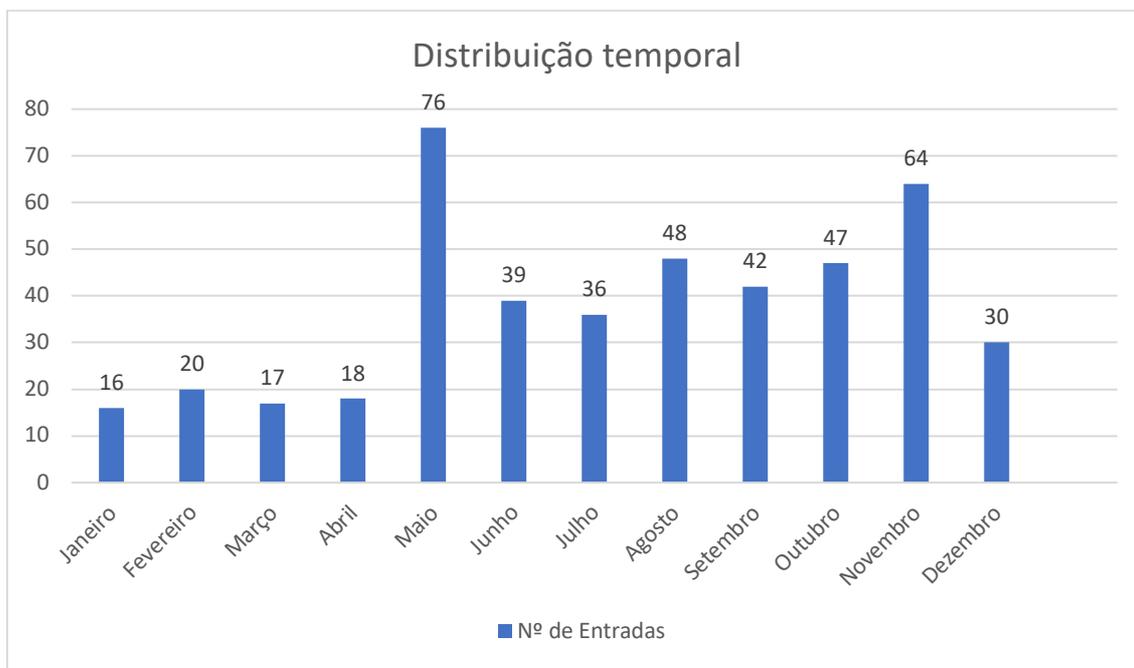


Figura 5. Distribuição temporal

A figura 5 mostra a distribuição dos processos ao longo dos 12 (doze) meses de atividade de 2019. A média mensal de casos apresentados nos 12 meses é de 37,7.

O mês de maio representou a maior incidência de casos apresentados, decorrente da passagem dos processos da antiga Provedoria do Inquilino.

## 4. Análise da atividade

Mesmo nas situações que chegaram ao Gabinete de Apoio ao Provedor do Município e que, aparentemente, não se enquadrariam propriamente no âmbito das suas funções, foi assegurado, conforme compromisso assumido, o acompanhamento de todos os



processos apresentados e o município teve sempre resposta do Provedor às questões colocadas.

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

As solicitações, reclamações e queixas que motivam os contactos dos munícipes com o Gabinete de Apoio ao Provedor são o ponto de partida da intervenção e dão origem a um documento interno. Para todas é apreciada e analisada a sua pertinência, no que aos direitos e aos interesses do município diz respeito. Para tal, procura-se compreender a perspetiva do município, prover a informação adicional junto dos serviços envolvidos, originando eventual redefinição da situação e, finalmente, perspetivar as opções que servem o melhor interesse do município. Com alguma frequência, o problema suscitado configura uma situação sentida como inconveniente pelo município, mas normativa ao abrigo dos regulamentos ou da legislação vigente.

Genericamente, a intervenção do Provedor envolve tipos diferentes de ação:

- i) Prestação de informações e esclarecimentos;
- ii) Encaminhamento para os serviços competentes e monitorização permanente de como foi realizado o acompanhamento pelos serviços, até à sua resolução e resposta final ao município;
- iii) Mediação entre as partes envolvidas, através de aconselhamento e orientação;
- iv) Eventual elaboração de recomendação e /ou notificação de irregularidades detetadas a remeter aos serviços/empresas municipais e/ou ao executivo municipal.



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

A figura 6 quantifica o tipo de ações efetuadas pelo Provedor relativamente aos processos analisados.

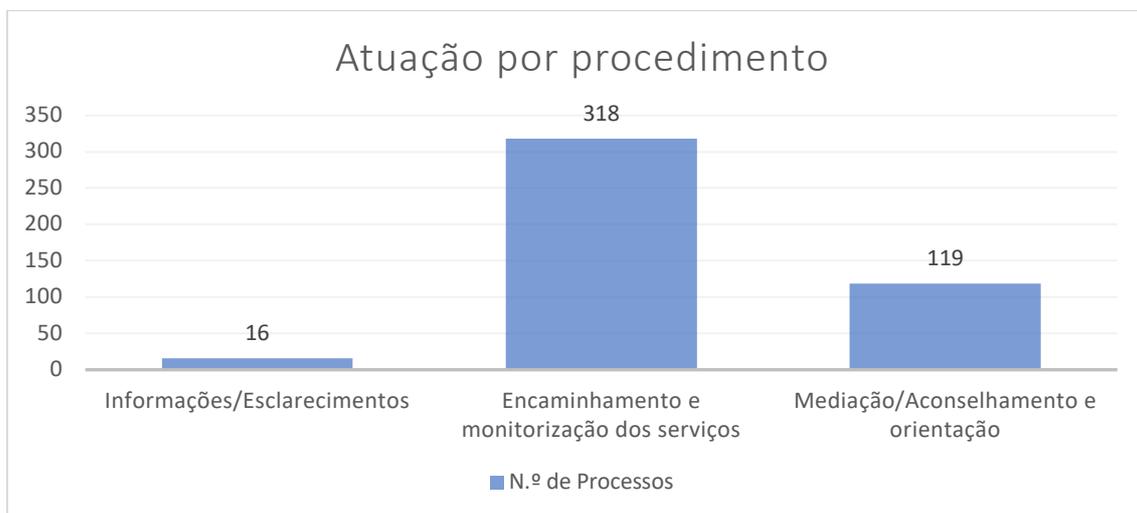


Figura 6. Atuação por procedimento

A metodologia mais utilizada envolveu o *Encaminhamento e monitorização dos serviços*, com um total de 318 processos, seguindo-se a *Mediação/Aconselhamento e orientação*, com 119 processos e, finalmente, a prestação de *Informações/Esclarecimentos*, com 16 processos. Consta-se que 135 dos processos, ou seja cerca de 30% do total, envolveu recolha, investigação, análise e preparação de dados e documentação no decurso da resolução dos mesmos.

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



Nos casos de pedido de reunião, o Gabinete procedeu a uma triagem de forma a evitar, sempre que possível, uma deslocação desnecessária do munícipe, quer porque a solicitação extravasava o âmbito das competências do Provedor, quer porque rapidamente se podia encontrar uma solução. Mesmo assim, procedeu-se ao acompanhamento individual de todos estes tipos de solicitações.

#### 4.2. Evolução dos processos

Os processos são classificados, também, quanto à sua evolução e ao respetivo desfecho:

**Ativo** quando o processo ainda se encontra em curso:

- a) Decorrem diligências para recolha de informação sobre os factos expostos;
- b) O assunto está em análise para efeitos de tentativa de resolução por meios informais ou de elaboração de parecer ou recomendação;
- c) Aguarda resolução pelos serviços ou órgãos competentes.

**Arquivado** quando os factos alegados foram averiguados e o assunto comunicado foi finalizado através de uma ação, informação, mediação ou recomendação, ou ainda por serem anónimos, pelo que se considera o processo resolvido.

Assim, do total dos 453 casos apresentados, 404 ficaram concluídos (**Arquivados**), sendo que destes, 3 foram indeferidos liminarmente por serem anónimos. Para 2020 transitaram 49 Processos (**Ativos**). Entre os casos **Arquivados** 26 munícipes expressaram o seu descontentamento relativamente à decisão, o que significa que 93% das decisões tomadas ou implementadas foram do agrado do munícipe. Entre estes, 55 munícipes fizeram questão de manifestar, por email, a satisfação pela intervenção e pelos serviços prestados pelo Gabinete do Provedor.



Registou-se ainda 1(um) processo que não mereceu provimento porque o problema suscitado não tinha fundamento, ou não infringia os regulamentos/legislação.

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

De acordo com os Estatutos que o regem, o Provedor do Município tem o prazo máximo de 30 dias úteis para informar o queixoso ou reclamante do estado da sua exposição, das diligências e de eventuais conclusões. Deve notar-se que neste tempo está incorporado o prazo mínimo de 10 dias úteis que os serviços e empresas municipais têm para prestar os esclarecimentos solicitados pelo Provedor.

##### 4.3.1 Dos Serviços Municipais

Do universo dos 404 processos concluídos (nesta análise foram excluídos: os que se encontram ativos; os indeferidos liminarmente; os pedidos de reunião e de esclarecimento/informações), foram solicitados 269 pedidos de colaboração aos serviços, os quais tiveram **um tempo médio de resposta de 13 dias úteis**. Em 140 destes 269 pedidos verificou-se um desvio médio de 17 dias úteis do prazo de resposta.

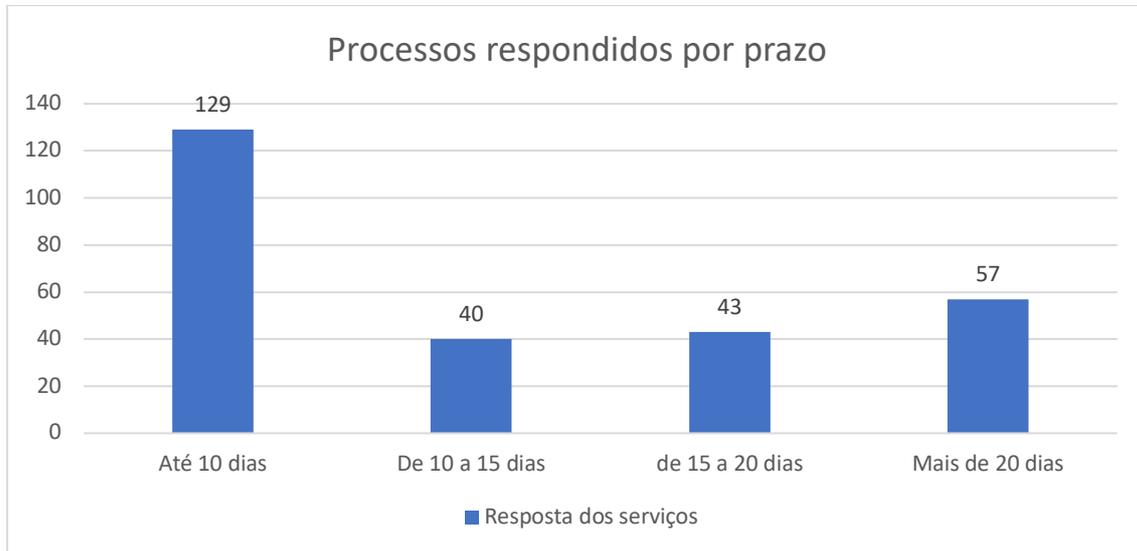


Figura 7. Dias de resposta dos serviços/empresas municipais

*J. C. B. L.*

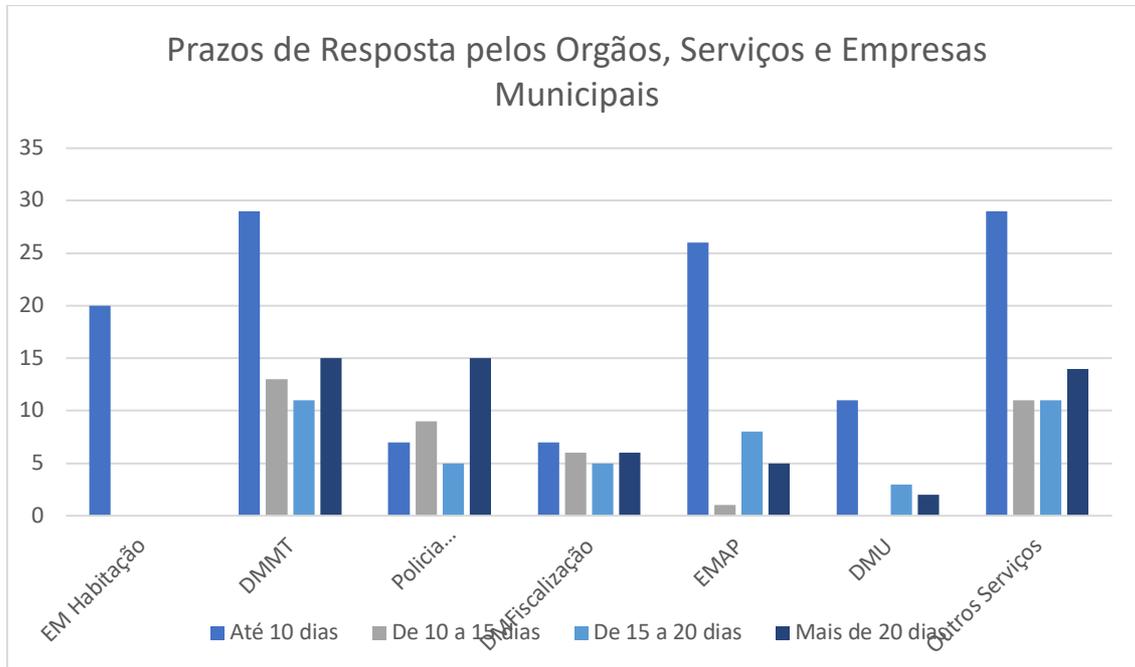


Figura 8. Prazo de resposta, em dias, pelos Órgãos, Serviço e Empresas Municipais

#### 4.3.2 Do Gabinete do Provedor do Município

Os 404 processos concluídos contaram com um **tempo médio de resposta de 18 dias úteis**, verificando-se que 76% dos processos foram informados e consequentemente arquivados dentro do prazo máximo dos 30 dias úteis.

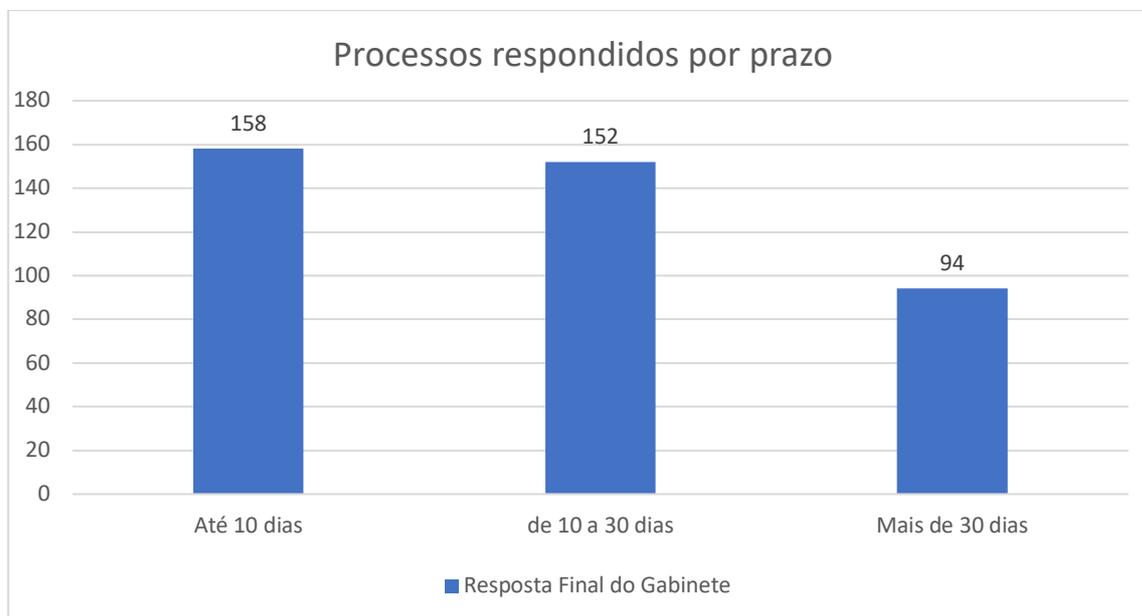


Figura 9. Resposta final do Gabinete

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

## 5. Recomendações e Notificações de Irregularidades

Os casos submetidos permitiram identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais naquele que tem sido um universo de grande diversidade temática da sua intervenção.

Ao Provedor compete dirigir recomendações aos órgãos, serviços e empresas municipais com vista à correção de atos ilegais ou injustos que possam contribuir para o bem-estar dos munícipes, “limando” as injustiças e, conseqüentemente, a melhoria dos respetivos serviços.



Em resultado da análise dos casos apresentados e de constatações pessoais, o Provedor apresentou 15 (quinze) recomendações, de índole mais genérica, e formulou 20 (vinte) notificações específicas de inconformidades detetadas, que pretenderam contribuir para a adoção de um determinado *modus operandi*.

### 5.1 Recomendações

- **Recomendação n.º 1**, dirigida ao Senhor Presidente da Câmara Municipal.  
**Assunto:** Adoção de um processo de manutenção preventiva da cidade que tenha por base a realização sistemática de diagnóstico/levantamento das principais situações “não conformes” existentes pela cidade (ambiente, segurança, via pública, limpeza urbana, acessibilidades e iluminação) a carecerem de intervenção corretiva e a consequente resolução atempada das mesmas, criando-se para o efeito equipas multidisciplinares de inspeção.  
**Estado:** Em análise.
- **Recomendação n.º 2**, dirigida ao Senhor Presidente da Câmara Municipal.  
**Assunto:** Pedidos de Indeminização - adoção de um processo de análise mais eficiente, eficaz e rápido, nomeadamente nos casos em que *a priori* se verifica assistir razão aos munícipes que reclamam a indemnização do dano sofrido em resultado da omissão e do dever de praticar o ato omitido por parte do Município.  
**Estado:** Atendida.
- **Recomendação n.º 3**, dirigida ao Pelouro da Inovação e Ambiente e Pelouros dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.  
**Assunto:** Cidade inclusiva, com base na não discriminação de forma a assegurar a mobilidade e segurança dos cidadãos, em particular os que têm dificuldades de locomoção, respeitado o equilíbrio equitativo entre o interesse privado e o interesse público em geral.



**Estado:** Em análise.

- **Recomendação n.º 4**, dirigida ao Pelouros dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.

**Assunto:** Adoção de medidas de tutela e reposição da legalidade: funcionamento ilegal de oficina de reparação de automóveis.

**Estado:** Não acatada.

- **Recomendação n.º 5**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas do Porto.

**Assunto:** Transmissão da posição contratual a todas as pessoas que tenham efetivamente necessidade de “suceder” ao titular do contrato, por morte deste. Clarificação do artigo 17º das cláusulas gerais do Contrato Tipo de Fornecimento de Água e Drenagem de Águas Residuais Domésticas, devendo ser redigido de forma simples e clara facilitando a sua compreensão por todos os consumidores, bem como seja clarificada a questão das heranças indivisas, identificado no artigo 295º do Código Regulamentar das Águas do Porto, por estar omissa quanto a esta matéria.

**Estado:** Em análise.

- **Recomendação n.º 6**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas do Porto.

**Assunto:** Medidas para garantir a melhoria dos serviços das “Águas do Porto” e, conseqüentemente assegurar aos seus clientes total confiança no serviço prestado.

**Estado:** Em análise.



- **Recomendação n.º 7**, dirigida ao Pelouro da Inovação e Ambiente e Pelouros dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.

**Assunto:** Luz intrusiva – riscos e necessidades de intervenção para proteção de terceiros; necessidade de se introduzir medidas de regulamentação da luz, quer da iluminação pública, quer privada, por forma a controlar os índices de poluição luminosa na cidade do Porto.

**Estado:** Em análise

- **Recomendação n.º 8**, dirigida ao Pelouro da Inovação e Ambiente.

**Assunto:** Procedimento para poda de árvores – adoção de medidas necessárias para que se proceda à intervenção urgente, dos casos mais prementes, (através de poda adequada), de modo a permitir que os munícipes usufruam e beneficiem, nas suas casas das condições adequadas a uma boa qualidade de vida, bem como na necessidades dos serviços serem mais claros nas garantias dadas aos munícipes, avisando e justificando sempre que não possam dar cumprimento às mesmas, com vista a evitar casos de descontentamento.

**Estado:** Acatada.

- **Recomendação n.º 9**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da DomusSocial - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM.

**Assunto:** Tabela de responsabilidades de solicitações de melhoria da habitação para pessoas com mobilidade condicionada – Proposta de novos parâmetros de análise socioeconómica.

**Estado:** Parcialmente Acatada.

- **Recomendação n.º 10**, dirigida ao Senhor Comandante da Polícia Municipal do Município do Porto.

**Assunto:** Autuação e reboque de viatura - Arquivamento da contraordenação.



**Estado:** Em análise

- **Recomendação n.º 11**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal de Ambiente do Porto.

**Assunto:** Limpeza e Deservagem da Via Pública – Controlo efetivo da sua realização e monitorização periódica das ocorrências que têm maior histórico de queixas.

**Estado:** Em análise

- **Recomendação n.º 12**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Domus Social - Empresa de Habitação e Manutenção do Município do Porto, EM.

**Assunto:** Pedidos de inscrição/ coabitação com caráter sucessório, em fogo de habitação municipal.

**Estado:** Não acatada.

- **Recomendação n.º 13**, dirigida à Direção Municipal de Serviços ao Município.

**Assunto:** Acesso facilitado ao Gabinete do Município - reformulação do tipo de mecanismo utilizado, replicando-se o que já existe na porta principal (porta de movimento automático), de modo a permitir a circulação dos cidadãos assegurando-lhes a mobilidade, conforto e segurança, que se impõem.

**Estado:** Não acatada.

- **Recomendação n.º 14**, dirigida ao Senhor Presidente do Conselho de Administração da Empresa Municipal Águas do Porto.

**Assunto:** Pedidos de indemnização – Dever das Águas do Porto de assumir o encargo de indemnizar os munícipes quando, por inferência da não atuação, não



conseguir demonstrar os factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito (dano) invocado.

**Estado:** Não acatada.

- **Recomendação n.º 15**, dirigida ao Pelouro dos Transportes, da Fiscalização e Proteção Civil.

**Assunto:** Zonas de Acesso Automóvel Condicionada (ZAAC) - equacionada uma adenda ao Regulamento Municipal para que os munícipes/residentes das ZAAC que detém uma deficiência ou que se encontrem em situações análogas, que necessitem de um apoio de terceiros/visitante para as suas deslocações, possam beneficiar de um regime de exceção usando como critério subsidiário o “nome” do residente necessitado de apoio, uma vez que mostra ser um dado *“adequado, pertinente e não excessivo relativamente às finalidades para que é recolhido e posteriormente tratado”*, conforme requerido na alínea c) do n.º 1 do artigo 5º da RGPD., ressaltando-se que a utilização desse dado só pode ser efetuada se o seu titular tiver dado de forma inequívoca o seu consentimento.

**Estado:** Em análise.

O texto integral das recomendações pode ser consultado na página do Provedor do Município do sítio da Câmara Municipal do Porto.

## 6. Ações com as estruturas

Para além da sua atividade processual tradicional, o Provedor do Município, enquanto órgão independente, mas fazendo parte do imbricado tecido institucional da Câmara Municipal do Porto, realizou várias reuniões com os Vereadores do Ambiente, da Mobilidade, Transportes, Fiscalização e Proteção Civil, Diretora de Departamento da Fiscalização e com os Conselhos de Administração das Empresa Municipal Águas do Porto



e da Habitação (Domus Social), onde foram expostas algumas preocupações atinentes às respetivas áreas de atuação, decorrentes das exposições recebidas.

Concretizando-se o objetivo de tornar mais eficaz e conhecida a ação do Provedor, foi disponibilizada informação pública aos munícipes, através de “flyers” junto do balcão de receção do Gabinete do Município. Em simultâneo foram realizadas reuniões com todos os Presidentes de Juntas de Freguesia e de Uniões de Freguesia da cidade, nas respetivas sedes, para dar a conhecer a atividade do gabinete, solicitar divulgação do gabinete junto dos fregueses e disponibilizar também aqueles *flyers* para distribuição local.

## 7. Perspetivas futuras

Cumprido ano e meio de atividade do Gabinete do Provedor do Município, consideramos que a experiência adquirida, naquela que tem sido a atividade nuclear do Provedor do Município, permite-nos ser esclarecedores e impressivos sobre os fatores que contribuíram para os resultados obtidos. O conhecimento destes fatores é essencial para a reflexão da instituição sobre os seus pontos fortes, mas também sobre as suas debilidades, de que resultará um autoconhecimento que favorece a melhoria contínua dos diversos serviços que compõem o universo Câmara, serviços esses dispersos por toda a cidade.

Algumas questões de fundo devem ser matéria de atenção, preocupação e partilha em sede própria.

Constatámos, assim, que muitos dos casos que foram reportados poderiam ter sido evitados se tivesse existido uma outra forma de atuar e comunicar com o município.

A aparente falta de cuidado com que muitas das situações são avaliadas por alguns serviços foram condições que impeliram muitos dos munícipes a procurar a ajuda do



Provedor. A desconfiança relativamente a certos serviços e/ou a crença de que ninguém os ouve, levou a que muitos procurassem a certeza de serem atendidos na figura do Provedor. Neste contexto, devem ser destacadas as situações que implicam interação de vários serviços, não sendo tal interação perceptível aos munícipes, por norma, conduzindo à desconfiança relativamente às respostas obtidas, o que teria sido evitado se o munícipe fosse devidamente esclarecido. Acresce que muitos daqueles que procuram o Provedor manifestam sentir na estrutura sinais de desinteresse para com os assuntos que expuseram, mas para os quais a intervenção do Provedor permitiu ver desencadeadas ou corrigidas ações.

A experiência demonstrou a satisfação de muitos pela oportunidade que tiveram para expor os seus casos e o sentido de dignidade que reconheceram ter tido, por terem sido ouvidos, ainda que o objetivo original não tivesse sido alcançado.

Na medida em que é tarefa do Provedor entender e agir sobre estas realidades, no sentido de ver garantidos os direitos e interesses legítimos dos munícipes, o Provedor continuará a ser o elo de ligação entre os diferentes intervenientes, assegurando que todos os munícipes sejam devidamente esclarecidos de forma clara, simples e direta, dirigindo aos serviços recomendações para que tenham em consideração todas as circunstâncias e fatores, simplificando cadeias de decisão e regulamentos, para que a sua atuação tenha sempre em vista garantir o mais correto atendimento possível dos cidadão e assim ver reduzido os casos de insatisfação, em todas as situações sem exceção.

De referir ainda a sensação que o Provedor constata de total incapacidade do município para resolver alguns problemas graves existentes na cidade, referindo-se como exemplos mais gritantes os relativos à rua de Valpaços e o de reclamação do funcionamento de uma oficina de reparação automóvel. Todos reconhecem haver aqui problemas graves que necessitam de resolução, mas nota-se total incapacidade para atuar “empurrando-se” sistematicamente o problema entre serviços ou para outras entidades externas. E, no



entanto, vários munícipes continuam insatisfeitos, para não dizer desesperados, em algumas situações!

Salientamos ainda que, com frequência, se nota existir uma atitude de desconfiança de alguns serviços municipais relativamente à função do Provedor do Município, vendo o Gabinete como um órgão “fiscalizador” e não como um criador de pontes entre município e o munícipe, tendo em vista contribuir para a melhoria contínua dos próprios serviços. Esta atitude dificulta muitas vezes a colaboração solicitada a esses serviços. A maioria dos serviços, que foram alvo de “queixa” movem-se num tempo que não tem correspondência com os prazos que foram fixados para a colaboração solicitada, ultrapassando largamente os limites do razoável e que obriga os cidadãos a um sacrifício desproporcional aos seus legítimos direitos. É por isso imperioso que o diálogo com os órgãos, serviços e empresa municipais se revele adequado para as diligências, resoluções e abertura de novas soluções.

Acresce que, para que a ação do Provedor possa alcançar o objetivo a que se propôs, seria útil definir-se nos Estatutos um prazo máximo de 60 dias para que os serviços que são alvo de recomendações e /ou notificações de irregularidades detetadas, enviem ao Gabinete do Provedor do Município, de forma fundamentada, as razões do seu acolhimento ou rejeição total ou parcial. Entendemos que, deste modo, será possível criar princípios salutarres de cooperação institucional de índole transversal aos diferentes serviços, tornando possível acompanhar o devir social e responder de acordo com as exigências e padrões de qualidade definidos.

Continuar a pugnar por uma maior proximidade, entre os serviços e os munícipes, será o grande desafio para que no futuro os serviços pautem cada vez mais a sua atuação com especial cuidado, avisando e justificando aos munícipes sempre que não possam dar cumprimento aos prazos estabelecidos e eliminando qualquer subjetividade e discricionariedade nas respostas dadas. Para tal, permaneceremos inabaláveis na exigência de justiça e equidade social, cumprindo os princípios explanados no Estatuto

do Provedor do Município, porque só assim será possível assegurar um serviço reconhecidamente de excelência, merecedor da confiança e da satisfação de quem a ele recorre.



Porto, 26 de março de 2020