

Gabinete da Provedoria do Município de Coimbra
Rua Ferreira Borges
Coimbra

2.º RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO GABINETE DA PROVEDORIA DO MUNÍCIPE DE COIMBRA– março a setembro de 2024

ÍNDICE

- 1- Atividade da Provedoria
 - 1.1 – Solicitações
 - 1.2 – Resposta dos serviços municipais face às solicitações da Provedoria
 - 1.3 - Contacto com a Provedoria do Município do Porto
- 2 - Observações e sugestões sobre o desempenho municipal
- 3 - Caminhos para a melhoria da atividade da Provedoria

1- Atividade da Provedoria

Apresenta-se o segundo relatório relativo ao trabalho desenvolvido pela Provedoria do Município de Coimbra no período de 01 março a 30 de setembro de 2024.

Para além da informação sobre o número de solicitações e prazos de resposta, inclui-se uma reflexão sobre os números e respostas enviadas pelos serviços.

Decorrente do seu estatuto de Provedora do Município, a signatária ouve e regista outras reclamações e sugestões cujo conteúdo perpassa no relatório.

1.1 – Solicitações

Foram recebidos, desde 01 de março a 30 de setembro, 58 solicitações, mantendo-se a média anterior de cerca de 8 solicitações por mês.

Das 58 solicitações, 18 foram respondidas diretamente, sem necessidade de recorrer aos serviços municipais, nomeadamente:

- Sugerindo um contacto direto com a Câmara Municipal ou com técnico responsável pelos projetos.
- Sugerindo contacto com outras entidades, quando o assunto não é da competência municipal.
- Sugerindo outras abordagens que não a reclamação.

Das 40 exposições que seguiram para os Serviços com pedido de esclarecimento, foram tratadas:

- 14 no Departamento de Gestão Urbanística: 11 da Divisão de Gestão Urbanística Sul, 2 da Divisão de Fiscalização e 1 do Departamento.
- 4 no Departamento de Espaço Público: 2 da Divisão de Espaços Verdes e Jardins, 1 na Divisão de Projetos e 1 na Divisão de Infraestruturas e Espaço Público.
- 2 no Departamento de Mobilidade, Trânsito e Transportes, Divisão de Mobilidade Urbana.
- 1 no Departamento de Estudos Estratégicos, Planeamento e Desenvolvimento Territorial, Divisão de Informação Geográfica e Cadastral
- 3 no Departamento de Administração Geral, Divisão de Relação com o Município e Apoio Administrativo.
- 3 nos SMTUC, Serviços Municipalizados de Transportes Urbanos de Coimbra.
- 3 nas Águas de Coimbra, EM.
- 2 no Departamento de Ambiente e Sustentabilidade, Divisão de Economia Circular, Proteção Ambiental e Florestas.
- 1 no Departamento de Polícia Municipal
- 1 no Departamento de Ação e Habitação Social, Divisão de Ação Social.
- 1 encaminhada para o Presidente da Câmara Municipal.

Estão ainda em tratamento **5**, das quais:

- 2 do Departamento de Gestão Urbanística, Divisão de Gestão Urbanística Sul
- 1 do Departamento de Espaço Público, Divisão de Espaços Verdes e Jardins.
- 1 do Departamento de Edifícios e Equipamentos Municipais, Divisão de Projetos, Edifícios e Equipamentos Municipais
- 1 do Departamento de Mobilidade, Trânsito e Transportes, Divisão de Mobilidade Urbana.

Quanto aos **temas** das exposições, destacam-se:

- 19 casos sobre demora ou ausência de resposta dos serviços municipais, dos quais 10 se referem à Divisão de Gestão Urbanística Sul e as restantes 9, um a cada uma das seguintes unidades:
- Departamento de Gestão Urbanística, Divisão de Fiscalização, Divisão de Mobilidade Urbana, Divisão de Espaços Verdes e Jardins, Divisão de

Infraestruturas e Espaço Público, Divisão de Economia Circular, Proteção Ambiental e Florestas, Divisão de Divisão de Relação com o Município e Apoio Administrativo, Divisão De Projetos e Equipamentos Municipais e Departamento de Ação Social.

- 3 casos de pedidos de reunião não atendidos: 2 referentes à Divisão de Gestão Urbanística Sul e 1 à Divisão de Informação Geográfica e Cadastral.
- A falta de limpeza de terrenos municipais e privados e a necessidade de limpeza e obras em arruamentos constituíram motivo de 4 reclamações.
- Trânsito viário e pedonal, segurança nas passeadeiras, funcionamento de semáforos foram referidos em 2 reclamações.
- As 3 reclamações tratadas pelos SMTUC referem-se a encerramento temporário de parque de estacionamento por motivo de festejos do município, ao percurso de uma linha de autocarro e à desativação de uma paragem.
- Destaca-se ainda uma reclamação sobre o valor da taxa relativa ao corte de abastecimento de água.
- Os restantes contactos devem-se a dúvidas sobre legalidade de obras particulares, atendimento não eficaz e qualidade de vida na cidade.

1.2 – A resposta dos serviços municipais face às solicitações da Provedoria

A Provedoria encerrou 53 processos, entendendo-se como encerramento o envio ao município de uma resposta esclarecedora do estado do processo ou informação sobre o assunto exposto.

Quanto aos tempos de resposta dos serviços às solicitações da Provedoria; regista-se melhoria nos tempos de resposta à Provedoria por parte do Departamento De Gestão Urbanística (média de 15 dias).

Os SMTUC responderam em 11 dias e as Divisões de Ação Social e a de Relação com o Município e Apoio Administrativo responderam no prazo solicitado: 15 dias.

As médias dos tempos de resposta à Provedoria dos restantes serviços ultrapassaram bastante o previsto nos Estatutos do Provedor.

Devemos referir, nestes casos, o Departamento de Polícia Municipal, as Divisões de Economia Circular, Proteção Ambiental e Florestas e de Espaços Verdes e Jardins, que chegaram a ultrapassar os 60 dias.

Estão ainda a aguardar resposta dos serviços 4 processos, cujos prazos de resposta se encontram também largamente ultrapassados.

1.3. Contacto com a Provedoria do Município do Porto

Decorreu na Câmara Municipal do Porto, a 24 de outubro uma reunião de trabalho entre as Provedorias de Coimbra e do Porto.

O encontro foi bastante profícuo e abriu portas para futuros contactos alargados também a outros municípios.

2. Observações e sugestões sobre o desempenho municipal

2.1 - No primeiro relatório já se identificavam os tempos e qualidade de respostas às reclamações dos munícipes como problemas, problemas estes transversais à generalidade dos serviços municipais.

Sugeria-se a adoção de uma política de tratamento de reclamações o que, até ao presente, não aconteceu.

Continuamos assim a verificar que, genericamente, as reclamações são encaradas como outro qualquer requerimento que será respondido quando chegar a sua vez e do qual não se tiram quaisquer dados para melhoria dos serviços prestados.

2.2 - A demora de tratamento de processos da área da gestão urbanística foi a segunda questão levantada no anterior relatório. Verificamos que permanece, embora com incidência numa das unidades orgânicas, o que indicia a necessidade de analisar e resolver as causas dum problema que, aparentemente, se verifica essencialmente num serviço.

2.3 - Dos restantes assuntos que foram abordados no intervalo de tempo do presente relatório, ressaltam as seguintes questões:

- Dificuldade em responder em tempo útil aos assuntos relacionados com falta de limpeza de terrenos, privados ou públicos. Se privados, os processos morosos de identificação dos proprietários, de notificação e, em caso de incumprimento, o tempo para resolução do problema. Se públicos, os processos administrativos para execução das limpezas não serão menos demorados.
- Valor das taxas por corte abastecimento água: foi considerado que o valor é bastante significativo nomeadamente nos casos em que o pagamento mensal falha por dificuldades financeiras.
- Falta de informação sobre a responsabilidade, programação e calendários dos trabalhos necessários no espaço público nomeadamente limpezas, escoamento de águas pluviais, pavimentações, segurança rodoviária e pedonal, das mais citadas.

As duas últimas questões reforçam a noção já antes adquirida através de inúmeros contactos pessoais e institucionais, da falta de conhecimento que, genericamente, os munícipes possuem sobre a atividade da autarquia.

Não são conhecidos os regulamentos, nomeadamente os de taxas, não se conhecem os planos de trabalhos, a quem cabe a responsabilidade de fazer o quê e quando. Isto para além do desconhecimento sobre os procedimentos internos e tempos previstos a eles associados.

É um assunto que a nosso ver merece reflexão interna, sequentes decisões e ações de melhoria.

2.4 - Relativamente aos tempos de resposta às solicitações da Provedoria, confrontamo-nos com situações para lá do razoável, que terão de ser corrigidas urgentemente.

Solicitamos a melhor atenção do Executivo para este aspeto, dado que está em causa a missão da Provedoria do Município.

3. Caminhos para a melhoria da atividade da Provedoria

Estando agora a concluir-se um ano de trabalho, encaramo-lo como uma experiência. Experiência da qual já se colheram dados que urge aproveitar. Desde já:

3.1 – Melhorando a articulação com os serviços municipais

O trabalho de análise e tratamento das sugestões de melhoria que tivemos e temos oportunidade de apresentar, assim como a divulgação pública desse resultado são essenciais para o reconhecimento da função da Provedoria. Não acontecendo, a sua função é esvaziada de uma parte importante, resumindo-se ao acompanhamento de algumas reclamações.

Neste desiderato, pretendemos reforçar a disponibilidade e colaboração dos serviços municipais relativamente à Provedoria do Município, continuando a investir na interação com os serviços, no cumprimento dos prazos, nas respostas inteligíveis, desburocratizadas e atempadas.

Sempre que se considere justificável, será solicitado pela Provedoria ao diretor do departamento em causa, com conhecimento ao Vereador ou Vereadora do pelouro, atendimento presencial do munícipe com mediação da Provedora.

Trabalharemos para obter respostas dos serviços às sugestões e recomendações elaboradas pela Provedoria.

3.2 – Divulgando a atividade da Provedoria e do papel que desempenha

Confirmando-se a utilidade da Provedoria do Município, consideramos a divulgação da sua existência e atividade deverá ser reforçada com o objetivo do desenvolvimento do seu potencial.

Assim, pretendemos:

- Maior e mais direta visibilidade no site da Câmara Municipal, do sítio da Provedoria.
- Elaboração e distribuição de panfletos por vários locais de afluência de público.
- Contactos diretos da Provedora com as Juntas de Freguesia.
- Apresentação na Câmara Municipal, pela Provedora, dos relatórios de atividade da Provedoria.
- Publicação dos relatórios da Provedoria na imprensa local.

Continuamos a acreditar que a Provedoria do Município tem um lugar e uma função importante numa sociedade democrática na medida em que pode e deve contribuir para melhorar a prestação do serviço público, respondendo à exigência de rigor, de justiça, de melhoria de qualidade de vida que os municípios reivindicam.

Coimbra, 30 de outubro de 2024