

RELATÓRIO DE ATIVIDADE DO GABINETE DA PROVEDORIA DO MUNÍCIPE

ÍNDICE

1- Organização da atividade da Provedoria

2- Atividade da Provedoria

2.1 – Número de contactos

2.2 – Formas de contacto

2.3 – Temas apresentados e distribuição por serviços municipais

2.4 – Números de processos ativos e arquivados

3 - Procedimento de atuação da Provedoria

4 -Tempos de resposta dos serviços municipais e da Provedoria

5 – Análise e Recomendações

1 - Organização da atividade da Provedoria

Na sequência da aprovação do Estatuto do Provedor do Município da Câmara Municipal de Coimbra e sequente nomeação da Provedora pela Câmara e Assembleia Municipais, a Provedoria iniciou as suas funções a 16 de outubro de 2023.

Foi disponibilizado pela Câmara Municipal um gabinete, localizado na Rua Ferreira Borges, e apoio administrativo e técnico, na pessoa da Dr.ª Anabela Manta.

Foi-nos também dado o acesso necessário para o registo documental da informação, correio eletrónico e telefone.

Uma das primeiras atividades de organização foi a disponibilização da informação sobre a Provedoria no site da Câmara Municipal - no separador “Transparência”: o que é a Provedoria do Município, os Estatutos, onde se localiza o gabinete, como contactar.

A Divisão de Modernização Administrativa criou um formulário para ser utilizado *online* que facilita a exposição por parte do município e a gestão interna da informação.

O presente relatório assim como os que se seguirão, periodicamente, serão enviados aos Srs. Presidentes da Câmara Municipal e da Assembleia Municipal e divulgados publicamente, quer *online*, no separador da Provedoria, quer na imprensa local.

2 – Atividade da Provedoria

2.1 – Número de contactos

Foram recebidos, nestes primeiros quatro meses de atividade, trinta e uma solicitações, das quais três não se enquadravam no âmbito da Provedoria.

2.2 – Formas de contacto

Os munícipes contactam a Provedoria através de email ou pelos Serviços Online e ainda presencialmente, mediante marcação prévia.

Foram efetuados sete atendimentos presenciais, recebidas quinze solicitações por email e nove pelos Serviços Online.

2.3 – Temas apresentados e distribuição pelos serviços municipais

- 11 casos sobre demora de resposta dos serviços, dos quais 10 na área da gestão urbanística e 1 da polícia municipal.
- 5 reclamações sobre o estado das vias e passeios, (Div. Mobilidade Urbana).
- 1 sobre estado de árvores de grande porte, (Div. Espaços Verdes e Jardins).
- 1 sobre estacionamento abusivo (Polícia Municipal).
- 2 sugestões para alteração de estacionamento (Dep. Mobilidade Trânsito e Transportes).

As restantes nove (9) dividem-se entre:

- sugestão e reclamação sobre os serviços dos SMTUC, necessidade de obras numa escola, toponímia, equipamento desportivo em mau estado, temperatura da água numa das piscinas municipais, queixas sobre comportamento de vizinhos e ainda uma apresentação de projeto para aproveitamento de energia solar.

2.4 – Números de processos ativos e arquivados

Foram concluídos 21 processos, entendendo-se como conclusão o envio ao munícipe de uma resposta esclarecedora. O tempo médio de resposta foi de quinze (15) dias.

Estão a aguardar resposta dos serviços, 10 processos, cujos prazos de resposta se encontram largamente ultrapassados.

3 - Procedimento de atuação da Provedoria

As reclamações ou sugestões enviadas à Provedoria conforme referido em 2.2 são o ponto de partida para a intervenção da Provedoria.

O assunto é analisado sobre a sua pertinência – se o âmbito é ou não da Provedoria – se já foi ou não apresentado à Câmara Municipal, qual o serviço responsável, o pelouro e vereador/a responsável, onde e em que situação se encontra o processo correspondente.

É organizado um processo no Sistema de Gestão Documental que é enviado para o vereador/a responsável, solicitando informação e indicando uma data-limite de resposta tendo em consideração o prazo de resposta previsto nos Estatutos.

No mesmo dia é enviada uma mensagem ao munícipe, acusando a receção e informando para onde foi enviado o pedido de informação, referindo-se especificamente o gabinete do Sr./a Vereador/a.

Recebida a informação por parte dos serviços, esta é analisada pela Provedora com os seguintes critérios:

- Inteligibilidade para o munícipe (a informação é clara?).
- Eficácia (a informação responde de forma conclusiva, adianta algo relativamente ao que o munícipe já sabe? Refere prazos? Dá indicações sobre o que se seguirá? É de molde a atenuar a ansiedade do reclamante?).
- Há algo a corrigir? Outros pontos de vista? Matéria para recomendações ao munícipe ou aos Serviços?

Feita a análise, é enviada uma mensagem ao munícipe em que é referida não só a informação dos serviços como a opinião/parecer da Provedora sobre a mesma e sobre eventual continuação do tratamento do assunto.

Caso seja entendido que a resposta dos serviços não é satisfatória, segundo os critérios referidos, o assunto é devolvido com pedido para resposta mais circunstanciada.

Os assuntos apresentados fora do âmbito de atuação da Provedoria ou da Câmara Municipal são registados, mas não têm seguimento, sendo o munícipe avisado do facto.

4 -Tempos de resposta dos serviços municipais e da Provedoria

Conforme referido em 2.4, a Provedoria não tem conseguido responder aos munícipes, em todos os casos, no prazo estipulado nos Estatutos.

As solicitações da Provedoria não têm sido encaradas como prioritárias pelos serviços municipais, que não estão avisados, preparados e sensibilizados para a importância desta mediação.

Parece-nos que a Provedoria é encarada como mais um canal de entrada de “queixas” cujo tratamento, não existindo um procedimento específico e adequado para reclamações, não é diferenciado dos restantes processos, nomeadamente no que se refere a análise, prazos e tipo de informação fornecida.

A Provedoria, na tentativa de cumprir o prazo de resposta estipulado nos Estatutos além de contactar os serviços por telefone e email várias vezes já efetuou duas reuniões com a Sr.^a Vereadora do pelouro da gestão urbanística no sentido de melhorar esta situação. Apesar dos procedimentos combinados, os Serviços continuam a não responder.

5 – Análise e Recomendações

5.1 Em sequência do apresentado, a primeira recomendação refere-se à urgência do estabelecimento de uma política de tratamento de reclamações, focalizada nos cidadãos, disponibilizada e seguida por todos os trabalhadores e serviços e divulgada também pelos munícipes.

Este é, a nosso ver, um passo importantíssimo, estruturante, que evitará grande número de reclamações futuras, seja pelo controlo de prazos de resposta seja pelo tipo de informação/resposta adequada, seja ainda pelas ações decorrentes da análise do processo que permitirá identificar e tomar medidas nas áreas e assuntos recorrentes.

O planeamento e conceção de um processo de tratamento de reclamações ganhará se for referenciado a uma das normas internacionais, de forma a não serem esquecidos nenhum dos requisitos fundamentais: responsabilidades da gestão de topo, dos dirigentes, dos colaboradores, definição de objetivos, recursos (humanos, tecnológicos, financeiros).

No que se refere ao processo, devem ser revistos os canais de receção das reclamações, diferenciados das ocorrências (já em revisão conforme informação colhida no Departamento de Tecnologias de Informação e Inovação Digital), e definidos os procedimentos de seguimento, confirmação, avaliação, investigação, respostas e comunicação, encerramento, análise e avaliação das reclamações, monitorização e ações mitigadoras e, ou de correção dos problemas.

Existem hoje aplicações informáticas que, escolhidas cuidadosamente, podem apresentar a mais-valia de uniformização do tratamento e controlo das reclamações.

Neste processo deve também ser pensado o tratamento das sugestões, já que deverá ser sempre comunicado ao cidadão - que se dispôs a pensar e comunicar uma melhoria - a adequabilidade e oportunidade da sugestão. Internamente deverá ser criado um procedimento que permita utilizar as sugestões pertinentes para melhoria dos serviços prestados.

5.2 – O tema recorrente das reclamações à Provedora tem sido a demora de tratamento de processos da área da gestão urbanística.

Os munícipes demonstram revolta e desespero pelas consequências dos prazos longos para obtenção das licenças e autorizações necessárias, das várias etapas e requisitos que lhes são impostos e que não compreendem, da dificuldade de conseguir atendimentos presenciais ou mesmo telefónicos.

A transcrição de duas das mensagens recebidas e que refletem outras ouvidas em atendimentos presenciais, ilustram a forma como é sentido o problema:

“Obrigado pelo seu tempo... mas o meu sentimento atual é de impotência perante uma entidade que impõe os seus regulamentos, utiliza os recursos dos seus cidadãos e demora o tempo que quer atrás de tantos departamentos que já lhes perdi a conta...”

“... aquilo que acho que deve merecer uma reflexão e, acima de tudo, ação efetiva, é alterar estes “status quo” que se vive na autarquia no que respeita aos tempos de espera para licenciamento de construção. Apesar de agradecer os esforços para resolver o meu problema em particular, acho que, enquanto provedora, é seu dever expor de uma forma bem visível o autêntico calvário que todos os munícipes atravessam sempre que pretendem levar um projeto de licenciamento de um imóvel avante. É tudo tão lento que muitos acabam por desistir, com grandes impactos económicos, sociais e emocionais para os envolvidos, sem que nunca ninguém seja responsabilizado por parte da câmara municipal.”

A atual alteração da legislação relativa à área do ordenamento do território, nomeadamente da gestão urbanística e “licenciamento” das obras particulares, articulada com a desmaterialização de processos criam uma oportunidade para serem repensados todos os objetivos e procedimentos desta área.

Será importante que esta reflexão integre os técnicos que elaboram e acompanham os projetos e obras e que as regras e tempos de tratamento e resposta sejam conhecidas também pelos munícipes, contribuindo para o clima de confiança entre o cidadão e a Câmara Municipal.

5.3 A terceira sugestão refere-se à área de recepção de infraestruturas e de redução e cancelamento das cauções.

Este é um assunto que se inicia ainda no momento dos licenciamentos de construções ou loteamentos, em que são definidas as obras a realizar e aprovados os respetivos projetos, que toca a Fiscalização de obras e de infraestruturas, que se relaciona com entidades externas, como as concessionárias de serviços ou bancárias.

Por envolverem custos elevados e tempos longos, como são sempre os das obras, o tratamento administrativo e técnico municipal tem de merecer um especial cuidado no sentido de se evitarem alterações a projetos ou em obra e ainda de rececionar as obras e reduzir ou cancelar as cauções num curto espaço de tempo.

Os custos financeiros para os munícipes são significativos e pude observar que custos emocionais não são menores.

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento especial para os munícipes que se disponibilizam para utilizar o seu direito de reclamar e sugerir, como forma, não só de fazer valer os seus direitos, mas também de melhorar a prestação do serviço público.

A signatária agradece o apoio eficiente da trabalhadora afeta a tempo parcial à Provedoria, Dr.^a Anabela Manta, e a todos os trabalhadores e eleitos municipais que têm colaborado com a Provedoria.

Reitera a disponibilidade da Provedoria para colaboração nas melhorias que a Câmara Municipal entender prosseguir.