

Gabinete da Provedoria do Município de Coimbra
Paços do Município
Coimbra

**3.º RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO GABINETE DA PROVEDORIA DO
MUNICÍPE DE COIMBRA –
01 de setembro de 2024 a 15 de setembro de 2025**

ÍNDICE

1- Atividade da Provedoria

1.1 – Solicitações

1.2 – Resposta dos serviços municipais face às solicitações da Provedoria

2- Encontro Nacional de Provedores do Município – Coimbra - 06 de maio de 2025

3- Observações e sugestões sobre o desempenho municipal

4- Reflexão sobre a ação da Provedoria do Município

1- Atividade da Provedoria

Apresenta-se o terceiro relatório relativo ao trabalho desenvolvido pela Provedoria do Município de Coimbra no período de 01 de setembro de 2024 a 15 de setembro de 2025.

O presente relatório, além da informação sobre o número de solicitações e prazos de resposta dos serviços, inclui propostas de melhorias e uma reflexão sobre os dois anos de atividade da Provedoria do Município de Coimbra.

Por se considerar que foi dado um passo importante para o futuro das Provedorias de Município a nível nacional, inclui-se neste relatório a ata e as intervenções realizadas no Encontro Nacional de Provedores do Município, do qual Coimbra foi anfitriã, a 06 de maio do corrente ano e a que nos referiremos no ponto 2.

1.1 – Solicitações

Foram recebidos, desde 01 de setembro de 2024 a 15 de setembro de 2025 **106 solicitações**, aumentando a média anterior de 8 solicitações para cerca de 10 por mês.

Das 106 solicitações, 82 entraram em 2025.

Quanto aos canais de entrada, 57 solicitações entraram na Provedoria através de email, 45 através dos serviços on-line, as restantes por telefone e atendimento presencial.

Nesta data estão tratados e considerados encerrados 100 processos.

Das 106 solicitações, 35 foram respondidas diretamente, sem necessidade de recorrer aos serviços municipais.

Neste número incluem-se os casos que, constituindo o primeiro contacto, tiveram de ser encaminhados para os canais de entrada de reclamações disponibilizados pela Câmara Municipal. Esta situação, a que nos referiremos adiante, poderá estar relacionada com a dificuldade de encontrar e/ou utilizar os canais previstos para entrada das reclamações.

Das 71 exposições que seguiram para os Serviços com pedido de esclarecimento, destacam-se, pelo maior número:

- 14 para a Divisão de Fiscalização;
- 12 enviadas para a Divisão de Gestão Urbanística Sul;
- 8 para a Divisão de Espaços Verdes e Jardins;
- 6 para a Divisão de Mobilidade Urbana;
- 5 para a Divisão de Obras por Administração Direta.

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

- 26 casos sobre demora ou ausência de resposta dos serviços municipais, no que se refere aos processos de obras particulares;
- 17 reclamações relacionadas com trânsito, estacionamento, transportes e acessibilidades;
- 12 relacionadas com a qualidade do espaço público;
- 11 casos relacionados com a limpeza de terrenos, privados ou públicos;
- 6 casos sobre ruído;
- 5 casos relacionados com falta de habitação e apoio social.

1.2 – Resposta dos serviços municipais face às solicitações da Provedoria

O tempo médio global de resposta aos pedidos de informação da Provedoria aos serviços é de 23 dias, havendo unidades orgânicas que excedem muitíssimo este prazo.

Esta continua a ser uma área em que, apesar de se notar uma melhoria ainda terá de ser trabalhada: não só no que se refere ao prazo, a diminuir,

mas também ao conteúdo das respostas enviadas, nem sempre inteligíveis para os municípios.

2. Encontro Nacional de Provedores do Município – Coimbra - 06 de maio de 2025

Decorreu na Casa da Cultura o II Encontro Nacional de Provedores de Município, cuja abertura coube ao Sr. Presidente da Câmara Municipal.

O Encontro foi um espaço de aprendizagem- pela presença de três oradores convidados - de troca de experiências entre todos os presentes e ainda de planeamento de ações futuras.

Relativamente a estas, refere-se a elaboração de um Estatuto a apresentar à Assembleia da República, de uma carta a enviar aos novos eleitos, presidentes de Câmara, no sentido de sensibilizar para a criação de Provedoria do Município nos respetivos municípios e ainda criação futura de rede de Provedores.

Calcula-se em cerca de 50 os municípios que criaram Provedorias do Município, não tendo ainda sido possível elencar rigorosamente todas as provedorias existentes.

Os contactos entre Provedores têm tido continuidade pelo que é expectável que em 2026 possa acontecer o III Encontro Nacional.

3. Observações e sugestões sobre o desempenho municipal

- Nos relatórios anteriores sugeriu-se e insistiu-se na adoção de uma política de tratamento de reclamações o que, até ao presente, não aconteceu.

Foi referida a sua importância e necessidade e não é compreensível que não tenha sido implementada.

Em reunião de trabalho com a Sr.^ª Dr.^ª Elsa Santos, chefe da Divisão de Relação com o Município e Apoio Administrativo, foram elencadas várias propostas de melhoria para o tratamento de reclamações que transcrevemos:

“Canal de Atendimento:

- 1. Criação de plataforma única para a receção, gestão e resolução de reclamações de diversas áreas;*
- 2. Garantir que a plataforma esteja devidamente documentada, de simples interpretação e com fácil acesso para os municípios;*
- 3. Implementar chatbot para responder perguntas frequentes e agilizar o processo/atendimento inicial.*

Processo

4. Criar políticas claras para o tratamento de reclamações, incluindo prazos de resposta (MANUAL DE GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES);
5. Documentar os processos de forma detalhada para garantir a padronização e rastreabilidade.
6. Assegurar que todos os responsáveis conheçam os procedimentos;
7. Permitir ao munícipe acompanhar o prosseguimento das reclamações;
8. Incentivar a empatia e a busca pela resolução que atenda às necessidades do munícipe;

Comunicação:

9. Manter o cliente informado sobre o andamento da reclamação em todos os momentos;
10. Explicar de forma clara as ações que estão sendo tomadas para resolver o problema;
11. Ser transparente sobre os prazos e expectativas de resolução;

Feedback e Melhoria:

12. Solicitar feedback dos munícipes após a resolução da reclamação para avaliar o grau de satisfação;
13. Utilizar os resultados das pesquisas para identificar áreas de melhoria e ajustar as estratégias de atendimento.
14. Implementar ações corretivas e preventivas para evitar que as reclamações se repitam;

Equipa Multidisciplinar”

- Verificamos também, conforme acima referido, que têm chegado à Provedoria reclamações que não entraram pelos canais normais, ou seja, nunca foram objeto de análise prévia pelos Serviços.

O facto poderá estar relacionado com a dificuldade atual de se encontrar no site os locais e formas corretas de apresentar as reclamações, o que deverá ser corrigido e muito melhorado.

Refira-se que o motor de busca não responde a “reclamar” ou “reclamações”, tendo de se procurar “Aplicações e Plataformas” e só depois “emunícipe”!

Os canais de reclamações devem ser de muito fácil acesso e utilização propiciando ao munícipe segurança quanto à entrega, encaminhamento do assunto e confidencialidade.

- Ainda relacionado com o tratamento das reclamações, verificamos que é frequente não serem dadas respostas aos reclamantes, mesmo quando o assunto é tratado e é feita notificação ao reclamado; o que origina novas queixas por falta de resposta à reclamação.

- As ações elencadas no anterior relatório para melhorar a eficácia da Provedoria, cumpriram-se e obtiveram-se resultados positivos. Ficou por executar a publicação do relatório da Provedoria na imprensa local, medida que contribuirá para aumentar a transparência do município.

- Continuamos a considerar que existe um déficit nos processos de participação dos cidadãos. As sugestões não têm resposta, não são avaliadas com os proponentes, não têm seguimento, aparentemente são esquecidas.

O recente caso da Rua Lourenço Almeida de Azevedo é paradigmático por envolver um conjunto de cidadãos que se preocupou e propôs soluções para salvar de morte anunciada as belíssimas e centenárias árvores que ladeiam o arruamento.

Propostas feitas em reunião presencial, por email, e às quais não foi dada resposta (positiva ou negativa).

Nesta área sugere-se que a Câmara Municipal retome a associação com a Rede de Autarquias Participativas, estrutura colaborativa que reúne freguesias e municípios comprometidos com o desenvolvimento da democracia participativa em Portugal.

4. Reflexão sobre a ação da Provedoria de Município

Praticamente concluído este ciclo de Provedoria de Município, há que refletir sobre a experiência e retirar conclusões sobre a mesma.

A existência e funcionamento de Provedorias do Município é um processo que deverá ser continuado e consolidado, constituindo-se como uma entidade que apoia os municípios na defesa dos seus direitos perante a administração.

Pela possibilidade de melhorar a relação entre cidadãos e instituição, de mediar conflitos, de esclarecer procedimentos, de conseguir mais participação e transparência, a Provedoria do Município de Coimbra deverá continuar a existir.

Conseguimos respostas, orientámos nalgumas situações, acalmámos noutras.

Mas o caminho foi somente iniciado.

Não se previa que desde o início os serviços estivessem atentos e se organizassem de imediato, criando procedimentos adequados para responder atempadamente à Provedoria. Mas que no segundo ano os procedimentos estivessem consolidados, sim. De facto, não aconteceu.

Era expectável que os responsáveis pelos serviços municipais – dirigentes e eleitos - atendessem às sugestões de melhoria, analisando-as e discutindo-as internamente e com a Provedoria. Não aconteceu.

A experiência de mais e melhor participação dos cidadãos – o último exemplo no caso da Rua Lourenço Almeida de Azevedo – também não resultou.

A Assembleia Municipal não deu nota de conhecimento dos relatórios.

Perante o que não foi conseguido nestes dois anos, enquanto Provedora conluo que deverão ser tomadas algumas decisões para reforço da função da Provedoria:

- O Provedor do Município, enquanto representante de cidadãos, deverá ser mais exigente junto dos responsáveis municipais no sentido da divulgação e da importância da sua função a fim de lhe acrescentar eficácia.
- Deverão existir, desde o início da função de Provedor, procedimentos escritos e adotados relativamente a gestão de reclamações, a discussão de sugestões e respostas à Provedoria.
- Os relatórios de atividade da Provedoria devem ser publicados nos jornais locais.
- A Provedoria promoverá, sempre que possível e justificável, o acompanhamento das ações dos movimentos de cidadãos e o diálogo destes com os órgãos municipais.

A signatária agradece o trabalho da incansável e eficiente colaboradora Anabela Manta.

Agradece também ao Executivo Municipal e deputados da Assembleia Municipal a oportunidade de exercício de uma função de inequívoco interesse público.

Provedora do Município de Coimbra,