

P **rovedor Municipal de Cascais**

Relatório de Actividades 2009



I. NOTA INTRODUTÓRIA

Breve Análise Conjuntural

O ano de 2009 foi caracterizado pela continuação dos trabalhos até aí prosseguidos pela Provedoria Municipal de Cascais, tendo também sido o último do mandato do Provedor até aí em funções, Juiz Desembargador Alberto M.G.Mendes, por exigência do Regulamento vigente, o qual veio a ser substituído pela ora signatária do presente Relatório, por eleição efectuada ainda em 2009 na Assembleia Municipal.

Assim, no início de mandato, gostaria antes do mais de reiterar o interesse em servir os Municípios de Cascais, esperando poder fazer corresponder com o meu trabalho e o da equipa ao serviço do Gabinete da Provedoria, assim honrando não só o trabalho já efectuado, mas também a figura do Provedor Municipal de Cascais, pioneira nesta matéria em termos municipais nacionais.

MISSÃO

A Provedoria Municipal tem por função garantir a defesa e a prossecução dos direitos e interesses legítimos dos particulares perante os órgãos, serviços municipais, serviços municipalizados, empresas e fundações municipais do concelho de Cascais.

VISÃO

Ao serviço dos Municípios de Cascais, a Provedoria Municipal contribui para a defesa dos seus interesses, contribuindo também em simultâneo para uma melhor adequação dos serviços prestados.

VALORES

A acção da Provedoria assenta nos seguintes valores:

Qualidade nos serviços prestados aos Municípios

Rigor e competência no exercício da sua missão

Autonomia e Imparcialidade face aos órgãos municipais

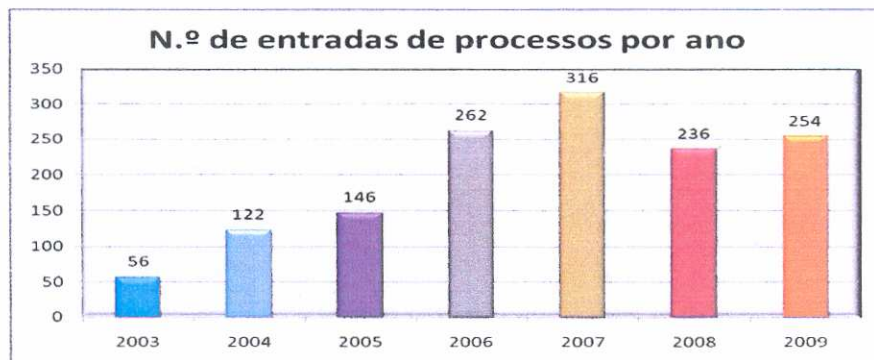


II. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Evolução das entradas 2003 – 2009

Desde o início da entrada em funções da Provedoria, nota-se uma adesão crescente aos seus serviços por parte dos Municípes, com ênfase para o ano de 2007, mas mantendo-se ainda assim nos anos seguintes em valores consideráveis, tendo no ano de 2009 o número de processos entrados sido superior ao de 2008.

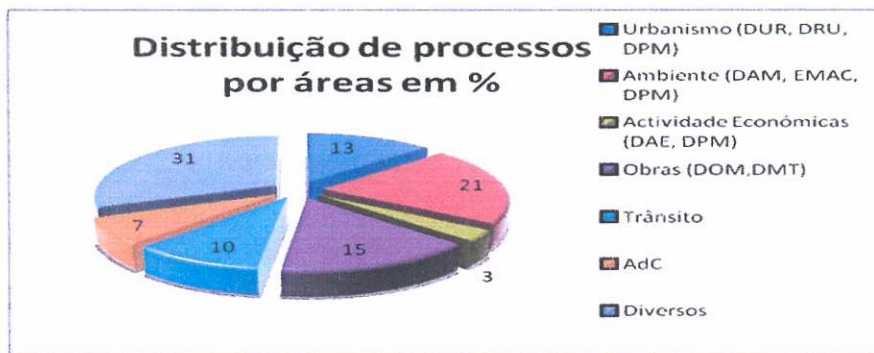
Em termos de satisfação dos utentes face aos resultados obtidos através da intervenção da Provedoria, é também frequente a sua afirmação, transmitida tanto por escrito e junta aos processos, como presencialmente.



Áreas temáticas de maior incidência relativamente às queixas apresentadas

Nos temas reportados pelos Múncipes, lideram os relacionados com o Ambiente, logo seguidos pelos do Urbanismo e Obras.

Comparativamente com o ano anterior, durante o qual a prevalência cabia ao Urbanismo, seguido do Trânsito e de Obras.





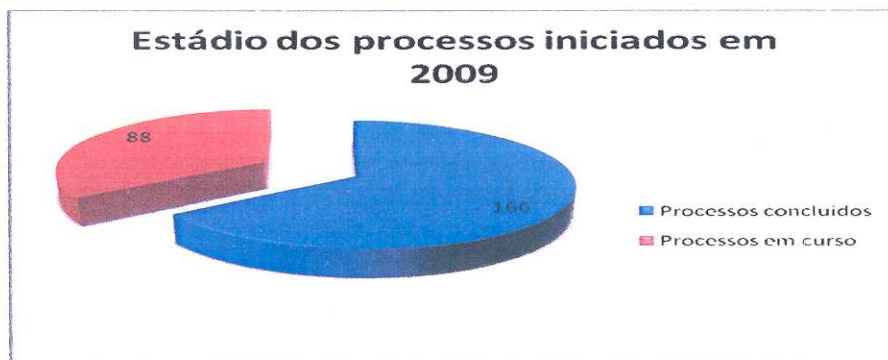
Origem Geográfica das Queixas

As zonas de Cascais e Estoril lideram os locais de onde provem o maior número de reclamações, logo seguidos da zona de S. Domingos de Rana.



Evolução Processual

Dos processos entrados em 2009, cerca de 65% ficaram concluídos.





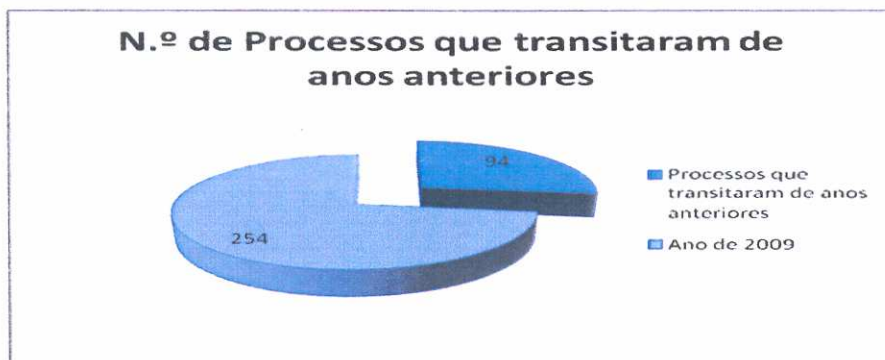
Forma de Envio das Queixas

A utilização do correio electrónico para envio das queixas continua a ser a mais utilizada, tendo registado, relativamente ao ano anterior, um aumento de utilização na ordem dos 13%, facto que aconselha um cada vez maior enfoque também nos conteúdos disponíveis na página electrónica da Provedoria, os quais carecem de actualização e manutenção.



Processos que transitaram de Anos Anteriores a 2009

Transitaram para 2009 noventa e quatro processos referentes a anos anteriores.



III. CONCLUSÃO

No ano de 2009 este Gabinete continuou a servir o Município de Cascais, cujos interesses esta Provedoria visa proteger.

Neste âmbito não poderá também deixar de ser referida a pendência de alguns processos de anos anteriores, muitas vezes meramente contextual e própria do difícil desenvolvimento de algumas situações, mas cuja resolução esta Provedoria não deixará de prosseguir, com a melhor colaboração dos Serviços do Município.

Em termos de atendimento, aumentou a utilização do correio electrónico como meio preferencial de contacto com este Gabinete, facto que, como já referido, torna necessária uma cada vez maior atenção aos meios e esclarecimentos disponibilizados *on-line*, por forma a responder da melhor forma às actuais exigências.

Cascais, 22 de Março de 2010

A Provedora Municipal



Maria Paula Andrade