

# Relatório de Actividades de 2010

Provedor  
Municipal



# Índice

## I. Introdução

## II. Actividades desenvolvidas

1. Actividades de Aproximação ao Múncipe
2. Criação de Espaço Informativo para Múncipes com Deficiência
3. Relacionamento com outras Entidades
4. Recepção de Queixas e Análise de Processos Entrados

## III. Análise Estatística

## IV. Cumprimento de Objectivos

## V. Conclusão



## I. Introdução

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large loop and a vertical stroke.



## I. INTRODUÇÃO

Nos termos do disposto no artigo 10º alínea d) do Regulamento do Provedor Municipal, cumpre elaborar o Relatório de Actividades referente ao ano de 2010.

O Provedor Municipal tem na génese da sua criação a vontade de salvaguarda dos Municípios de Cascais, em proximidade dos cidadãos e da autarquia e com acesso à informação sobre a realidade concreta, no respeito pelo dever de boa administração e defesa e protecção dos direitos dos cidadãos.

Com 8 anos de existência, o Provedor pretende assim constituir garantia dos direitos e interesses dos particulares perante os órgãos, serviços municipais, serviços municipalizados, empresas e fundações municipais, através da análise dos casos apresentados e subsequentes sugestões ou recomendações, contribuindo para uma maior adequação dos serviços prestados pelo Município às necessidades dos cidadãos.

De facto, a satisfação das necessidades não decorre de um quadro homogéneo e estruturante produzido apenas de cima para baixo. Face a situações de vulnerabilidade como a que atravessamos, a coesão social é cada vez mais e sobretudo um processo de construção de acção colectiva, sendo importante perceber o papel que as políticas públicas desempenham.

A relação que se estabelece entre os indivíduos e o Estado, nomeadamente pelas políticas públicas que este define, em função de *necessidades* que supõe requererem resposta, reveste-se de grande complexidade. Na verdade, a ideia de democracia é inseparável da ideia de coesão social, uma vez que torna fundamental o sentimento de pertença a uma comunidade de cidadãos colectivamente responsáveis.

A confiança desperta uma vigilância crítica, mas também gera um sentimento de pertença e de partilha que permitem o justo desenvolvimento colectivo e estão na base da coesão social em qualquer sociedade.

Face à importância do significado simbólico da confiança e às consequências práticas da sua fragilização, é muitas vezes preocupante constatar baixos níveis de confiança perante instituições centrais, nomeadamente públicas. Neste contexto, a



figura do Provedor pode e deve contribuir para o reforço dessa confiança, constituindo um dos muitos factores possíveis para a promoção dessa coesão.

Nestes 8 anos foram efectuadas 63 Recomendações e 19 Pareceres/Sugestões, havendo certamente ainda muito a melhorar. Por exemplo, sendo certo que os Municípios reconhecem o recurso disponível, é indiscutível que esse conhecimento deve ser reforçado, por forma a que mais pessoas possam, se assim o desejarem, recorrer ao Provedor Municipal, consolidando não só os seus direitos como afinal também uma Administração aberta e responsável.

Nessa linha, tendo em vista uma divulgação mais alargada do conhecimento dos Municípios sobre a possibilidade de recurso ao Provedor Municipal, foi objectivo desta Provedoria o desenvolvimento de medidas que promovam essa proximidade.

Manteve-se o trabalho de análise, acompanhamento e resposta às queixas apresentadas as quais revelaram em 2010 um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior.

Finalmente, procuraram-se ainda em 2010 novos espaços e valências informativas na área dos cidadãos com deficiência, por forma a constituir apoio para estes Municípios, com direitos iguais a todos os outros.





## II. Actividades Desarrolladas

A handwritten mark in blue ink, resembling a stylized signature or the letter 'd', located in the bottom right corner of the page.

## **II. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

### **II.1 Actividades de Aproximação ao Múncipe**

Tendo em vista uma divulgação mais alargada e maior conhecimento dos Múncipes sobre a possibilidade de recurso ao Provedor Municipal, desenvolveram-se em 2010 medidas que promovam essa proximidade, a saber:

A – Reformulação do espaço do Provedor Municipal disponibilizado na página da CMC, através de actualização gráfica e de conteúdos;

B – Concepção, em colaboração com o Departamento de Comunicação da Autarquia, de nova imagem do gabinete do Provedor Municipal;

C – Concepção, execução e distribuição de novo material de divulgação da figura do Provedor Municipal, em locais de maior deslocação de público, seja em serviços abrangidos pela esfera de acção do Provedor – serviços municipais, serviços municipalizados, empresas e fundações municipais, ou também noutros imóveis públicos que, atendendo a um maior número de visitantes, possam reforçar o efeito de divulgação pretendido, como é o caso das Juntas de Freguesia e seus espaços de divulgação.

### **II.2 Criação de Espaço informativo para Múncipes com Deficiência**

Ao serviço dos Múncipes de Cascais, a Provedoria garante a defesa e protecção dos seus direitos fundamentais e de interesses legalmente protegidos, de todos, sem excepção, tornando-se no entanto legítima a preocupação acrescida na defesa daqueles que, involuntariamente, se encontram em, situação de maior fragilidade, razão pela qual se criou em 2010 um novo espaço de consulta, disponível na página electrónica do Provedor Municipal, através de disponibilização de compilação legislativa na área de cidadãos com deficiência.





Este serviço, a aperfeiçoar gradualmente, poderá também abranger futuramente informação presencial, a qual inclui valência em Língua Gestual Portuguesa, para os que dela necessitarem.

### **II. 3 Relacionamento com outras entidades**

Durante o ano de 2010, a Provedora Municipal tem desenvolvido contactos com outras entidades, no sentido da partilha útil de experiência, designadamente com outros Municípios nacionais que têm já em prática a figura de Provedor, assim como, por solicitação externa, com o Município da Praia, em Cabo Verde.

### **II. 4 Recepção de Queixas e Análise de Processos Entrados**

Para lá das actividades referidas nos números anteriores, o gabinete do Provedor Municipal manteve em 2010 o trabalho de análise, acompanhamento e resposta às queixas apresentadas, as quais revelaram um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior.



### III. Análise Estatística

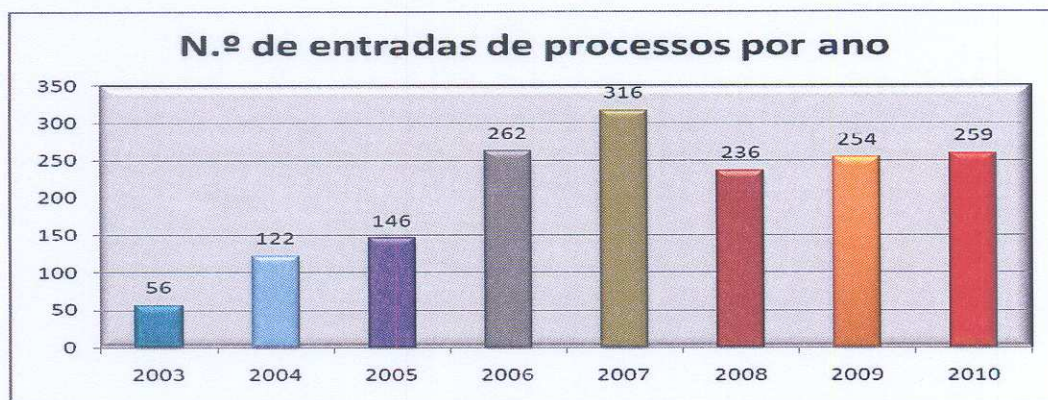
A handwritten mark in blue ink, resembling a stylized signature or the letter 'G' with a vertical line extending upwards from its top.

### III.

## ANÁLISE ESTATÍSTICA

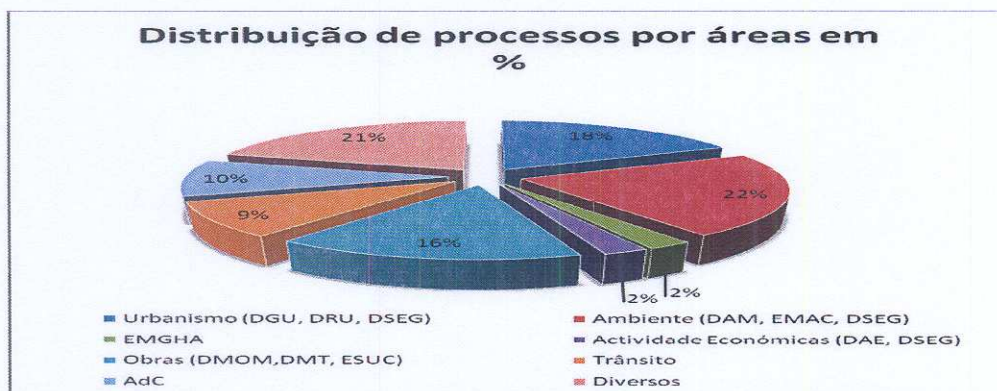
### III.1 Evolução das Entradas

O número de processos entrados apresentou um ligeiro aumento relativamente ao ano de 2009, assim demonstrando o continuado interesse dos Municípes neste tipo de recurso.



### III.2 Áreas temáticas de maior incidência relativamente às queixas apresentadas

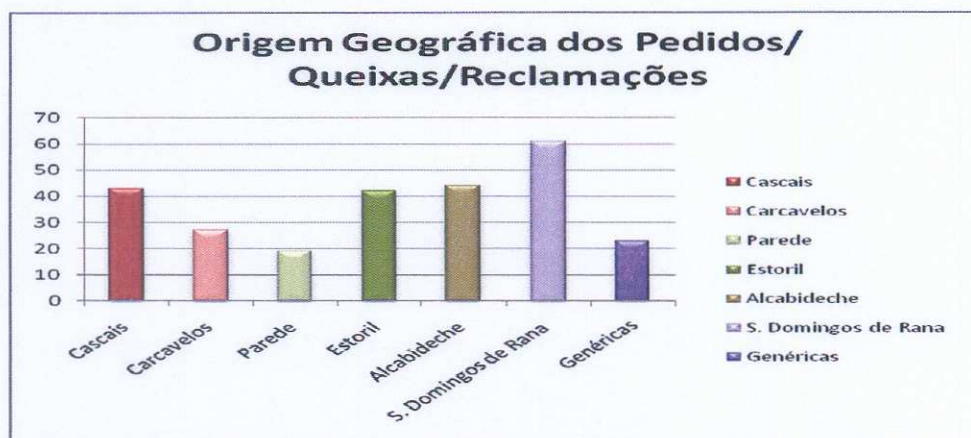
Ambiente, Urbanismo e Obras são, por esta ordem, os temas sobre os quais mais têm sido suscitadas questões junto do Provedor Municipal.





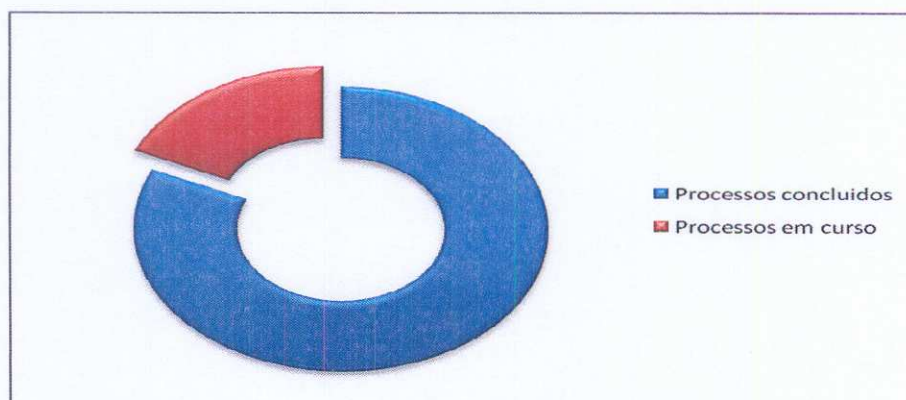
### III.3 Origem Geográfica das Queixas

Predominam as queixas oriundas de S. Domingos de Rana, Alcabideche, Estoril e Cascais.



### III. 4 Evolução Processual

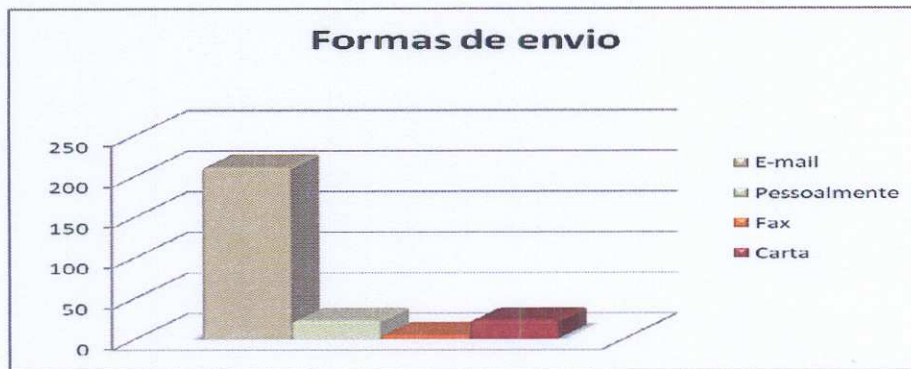
Dos 259 processos entrados em 2010, estão concluídos 212, mantendo-se em curso 47.





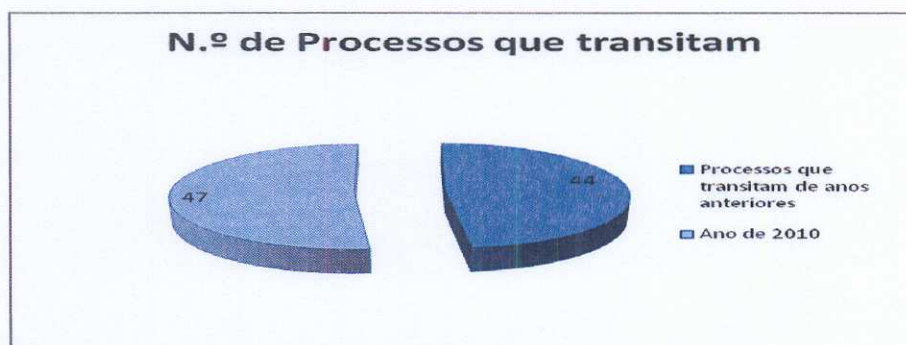
### III.5 Forma de Envio das Queixas

O interesse do contacto via electrónica mantém-se, constituindo opção em cerca de 81% das queixas recebidas, assim como em contactos processuais subsequentes, tanto dos Municípios, como do gabinete.



### III.6 Processos que transitam para 2011

Em 2010 reduziu-se em 47% o número de processos pendentes, transitados de anos anteriores, como resultado do esforço aplicado na obtenção de mais respostas dos serviços e da sua análise, proporcionando maior rapidez nas respostas aos Municípios e maior resolução de casos pendentes.



### III.7 Avaliação da Satisfação dos Cidadãos

Pela primeira vez foi efectuada medição do grau de satisfação do Município face aos serviços prestados pelo Provedor Municipal e seu gabinete de apoio, tendo-se obtido resultados bastante favoráveis, a prosseguir, que numa escala de 1 a 4 se situam entre o 3,8 e o 4.



#### Critério de valoração:

- 1- Muito Insatisfeito
- 2- Insatisfeito
- 3- Satisfeito
- 4- Muito Satisfeito

#### IV. Cumprimento de Objectivos





#### IV. CUMPRIMENTO DE OBJECTIVOS

Cumpriram-se em 2010 todos os objectivos traçados no Plano de Actividades, a saber:

<b>Quadro 1. Objectivos da Provedoria para 2010</b>
<b>OE 1: Criar Valor para o Cliente</b>
<b>OE 2: Criar um novo espaço informativo para Municípes portadores de deficiência</b>
<b>OE 3: Orientar a Actividade para Resultados</b>

##### OE 1 e 3:

Especialmente reflectidos no ponto II do capítulo anterior, em Actividades Desenvolvidas, foi marcante no ano transacto a acentuada queda de processos pendentes, em cerca de 47%, a qual é reflexo do objectivo a que nos propusemos, ao orientar a actividade para resultados, criando valor consolidado para o Município de Cascais.

Paralelamente, como também já mencionado, e na perspectiva da prossecução destes mesmos objectivos, foi aferido pela primeira vez o grau de satisfação dos cidadãos que nos procuram, tendo sido obtido resultados entre 3,8 e 4, numa escala de 1 a 4, o que faz transparecer a imagem positiva que o cidadão interioriza depois de contactar o gabinete.

Ainda tendo em vista a prossecução destes objectivos, foi concretizada a actualização da imagem de comunicação do Provedor Municipal, tendo também sido lançada parceria com Juntas de Freguesia, no sentido duma maior divulgação deste recurso.

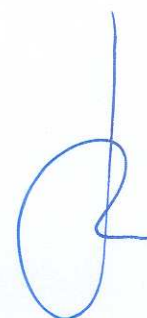


**OE.2:**

Como previsto, encontra-se criado na página do Provedor Municipal um novo espaço para Múncipes portadores de deficiência, o qual comporta para já Legislação que lhes é aplicável, diariamente actualizada, sendo intenção promover o alargamento de valências informativas neste domínio, privilegiando a procura dum único espaço que lhes possibilite a obtenção, de forma mais facilitada e por isso também mais eficaz, de informação que lhes possa ser útil no seu dia a dia.



## V. Conclusão

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'd' followed by a vertical line and a horizontal stroke.

## V. CONCLUSÃO

O trabalho do Provedor Municipal centra-se na avaliação justa e imparcial das queixas apresentadas, contribuindo com a sua actividade para o melhoria dos padrões utilizados no serviço público.

Nesse sentido, o ano de 2010 obteve resultados que certamente melhoraram o desempenho do gabinete do Provedor Municipal, ao verificar-se uma redução de cerca de 47% da pendência de processos, facto que resulta numa resposta mais ágil e eficaz às questões colocadas, tudo através dum esforço interno efectuado, assim como da maior rapidez na resposta por parte dos serviços municipais, em sequência a diligências efectuadas pela Provedora Municipal junto do gabinete da Presidência da Câmara Municipal.

Paralelamente, a procura dos serviços manteve-se e até se acentuou, facto que continua a comprovar o interesse e utilidade na existência da figura de Provedor Municipal, a bem dos direitos e interesses dos Municípios de Cascais.

**A Provedora Municipal**



**Maria Paula de Andrade**