

Relatório de Atividades de 2011



Provedor
Municipal

The logo consists of a blue rectangular background. The word "Provedor" is written in white, sans-serif font on the top line. Below it, the word "Municipal" is written in the same font, but with a horizontal line of seven red dots positioned between the two words.

Índice

I. Introdução

II. Análise estatística sobre as atividades desenvolvidas

1. Evolução do número de entradas
2. Áreas temáticas de maior incidência relativamente às queixas apresentadas
3. Origem geográfica das queixas
4. Evolução processual
5. Forma de envio das queixas

III. Cumprimento de objetivos

IV. Conclusão

I. Introdução

I. INTRODUÇÃO

Nos termos do disposto no artigo 10º alínea d) do Regulamento do Provedor Municipal, cumpre elaborar o relatório de atividades referente ao ano de 2011.

Numa fase decisiva para o futuro do País, em que todos nos encontramos de uma forma ou de outra em fase de reorganização, perdidos numa Europa confusa e num Mundo em mutação, a vulnerabilidade dos cidadãos acentua-se, assim como a necessidade de coesão social, muitas vezes enfraquecida em situações de maior dificuldade.

Está assim na mão dos decisores na sociedade alterarem esta situação, por forma a poder criar uma sociedade mais igualitária, sem discriminação, reduzindo o stress crónico de origem social. Neste contexto, a relação que se estabelece entre os indivíduos e o Estado reveste-se de grande complexidade, tornando-se especialmente importante o valor de confiança que se possa estabelecer entre o Estado e os cidadãos.

De facto, de acordo com recente estudo comparativo efetuado pela OCDE, apenas 43% da população portuguesa afirma confiar nas instituições públicas, contra 56% da média dos Países membros desta organização.

Neste contexto, figuras como a do Provedor podem contribuir para o reforço dessa confiança, constituindo um dos muitos fatores possíveis para a promoção dessa mesma coesão.

Nessa linha, manteve-se o trabalho de análise, acompanhamento e resposta às queixas apresentadas, cujo número subiu cerca de 14%, tendo-se verificado paralelamente um aumento na taxa de resolução de processos entrados, agora situada nos 87%.

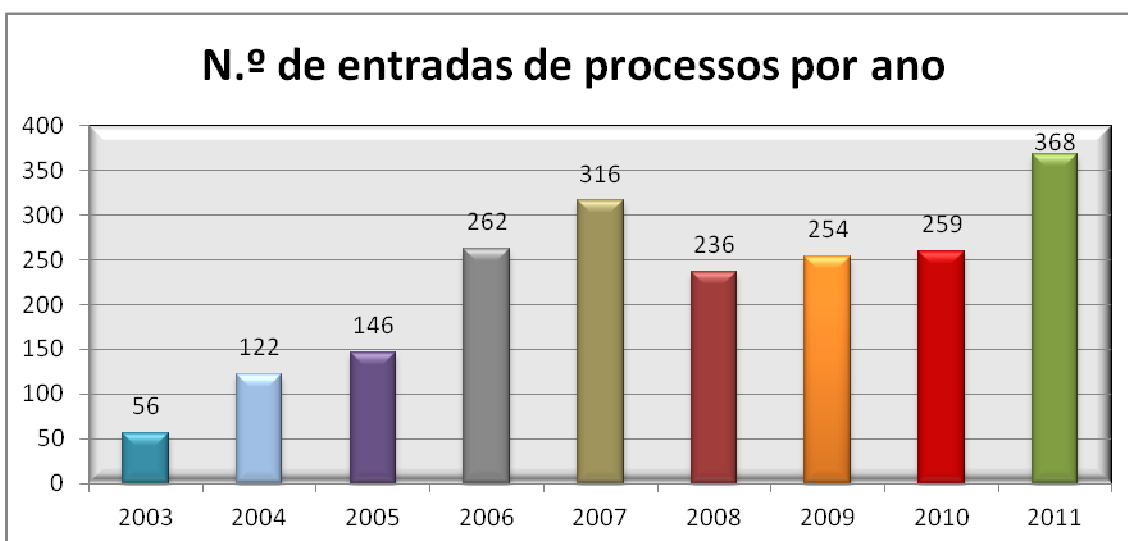
Finalmente, procurou-se ainda em 2011 nova valência informativa na área dos cidadãos idosos, por forma a constituir apoio para estes Municípios.

II. Análise Estatística das Atividades Desenvolvidas

II. ANÁLISE ESTATÍSTICA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

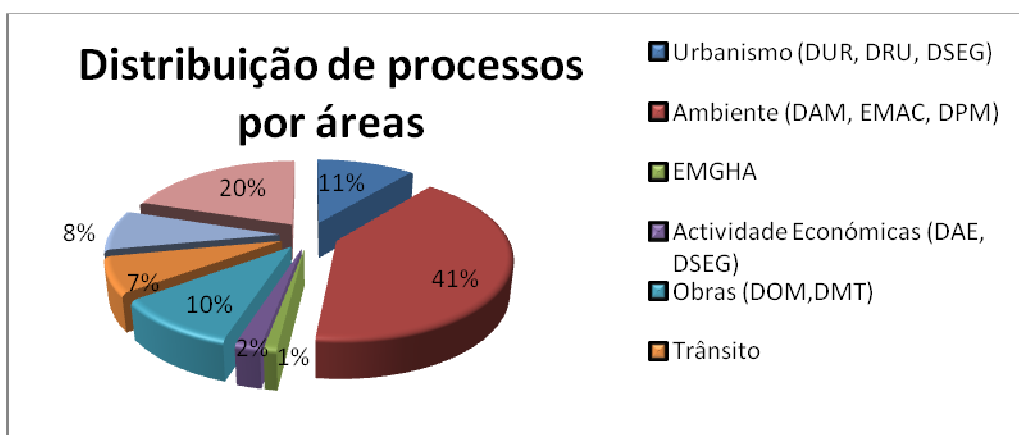
II. 1 Evolução das Entradas

Durante o ano de 2011 deram entrada 368 queixas, o que representa um aumento de 14% relativamente ao número de processos entrados no ano anterior.



II.2 Áreas temáticas de maior incidência relativamente às queixas apresentadas

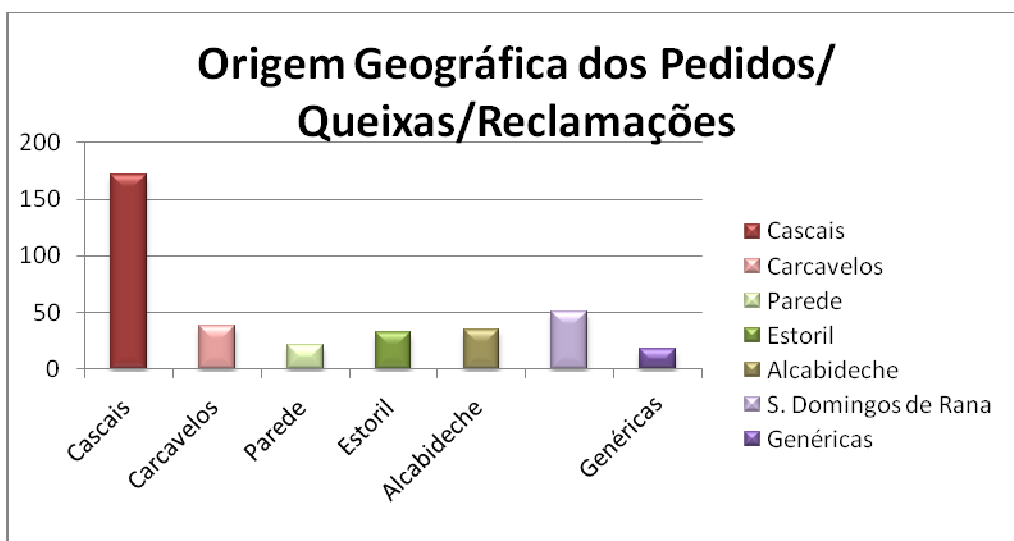
Às entradas verificadas correspondiam temas relacionados com os seguintes sectores funcionais:



Urbanismo (DUR, DRU, DSEG)	11%
Ambiente (DAM, EMAC, DPM)	41%
EMGHA	1%
Actividade Económicas (DAE, DSEG)	2%
Obras (DOM,DMT)	10%
Trânsito	7%
AdC	8%
Diversos	20%

II.3 Origem Geográfica das Queixas

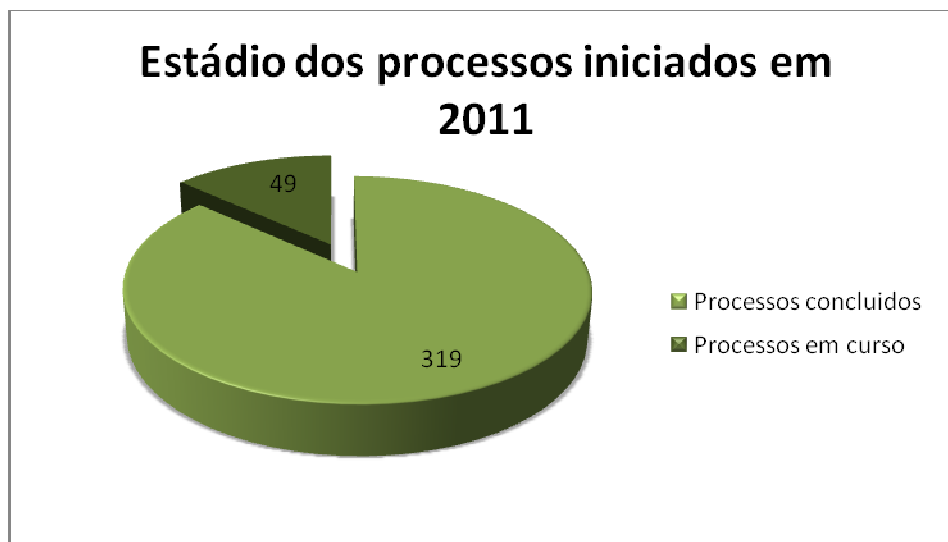
Quanto a áreas geográficas de origem, as mesmas distribuíam-se pelos seguintes locais:



A área de Cascais lidera com grande diferença, seguida de S. Domingos de Rana e de Alcabideche.

II. 4 Evolução Processual

Dos 368 processos entrados já este ano, foram concluídos 319, o que coloca a taxa de resolução em 87%.

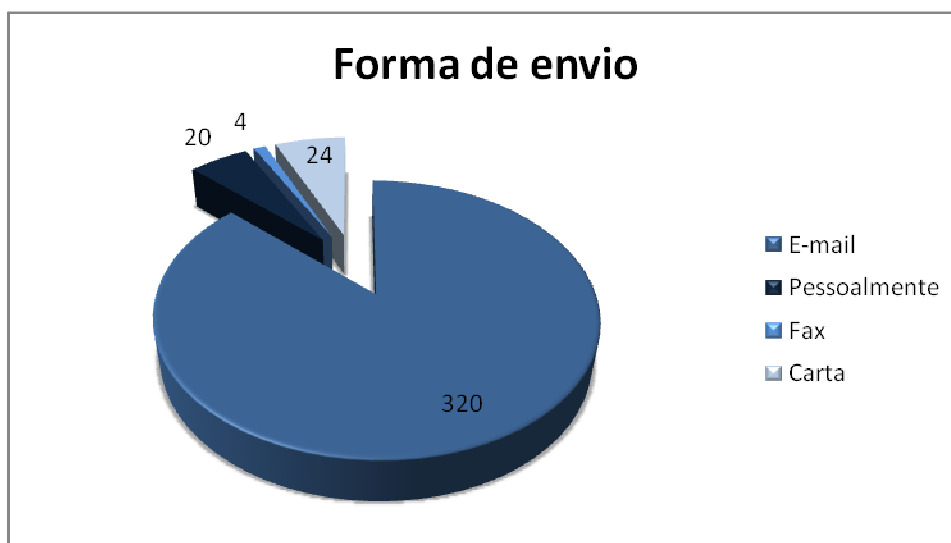


Em 2011 reduz-se também mais uma vez o número de processos pendentes de anos anteriores, dos 44 verificados na transição para 2011, para 13, no início de 2012, como resultado do esforço aplicado na obtenção de mais respostas dos serviços e da sua análise, proporcionando maior rapidez nas respostas aos Municípios e maior resolução de casos pendentes.



II.5 Forma de Envio das Queixas

87% das queixas apresentadas chegam por via eletrónica, mantendo-se ainda o interesse por parte dos Municípios no atendimento pessoal.



III. Cumprimento de Objetivos

III. CUMPRIMENTO DE OBJETIVOS

Cumpriram-se em 2011 todos os objectivos traçados no Plano de Actividades, a saber:

Quadro 1. Objectivos da Provedoria para 2011
OE 1: Criar valor para o Cidadão
OE 2: Criar um novo espaço informativo para Municípes idosos
OE 3: Orientar a atividade para resultados

OE 1 e 3:

Manteve-se a acentuada queda de processos pendentes de anos anteriores, sendo também elevada a taxa de resolução de processos de 2011, situada na ordem dos 87%, dados que demonstram na prática o objectivo a que nos propusemos, ao orientar a actividade para resultados, criando valor consolidado para o Município de Cascais.

OE.2:

Como previsto, encontra-se criado na página do Provedor Municipal um novo espaço para Municípes idosos, o qual comporta para já Informações e Ligações úteis, 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.

IV. Conclusão

IV. CONCLUSÃO

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

Nesse sentido, o ano de 2011 obteve resultados que continuaram a melhoria do desempenho do gabinete do Provedor Municipal, ao verificar-se uma taxa de resolução de processos entrados de cerca de 87%, à qual acresce a redução de processos pendentes de anos anteriores, 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.

Paralelamente, a procura dos serviços acentuou-se em cerca de 14%, facto que comprova o conhecimento e interesse dos Municípios na figura do Provedor Municipal.

A Provedora Municipal

Maria Paula de Andrade