



ASSEMBLEIA MUNICIPAL  
LISBOA

Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

Proposta 001/IL/2022

AML
ENT/517/AML/22 11/03/2022 12:54:02 497/AML/22

## Proposta 01/GM-IL/2022

N

### Proposta de Criação do Provedor do Município de Lisboa

Considerando que:

- a) Na prossecução de uma maior modernização administrativa, a relação entre os serviços municipais e os municípios deve orientar-se por princípios de transparência, confiança e cooperação, no intuito de promover uma maior aproximação e incentivo à participação dos cidadãos na vida pública e consequente interação entre serviços da autarquia e municípios.
- b) Os municípios têm direito a serviços de qualidade prestados pelo município e, quando esses serviços não respondem às necessidades e aspirações dos cidadãos, apenas uma pequena parte dos interessados recorre, tantas vezes já em descrença, à elaboração de reclamações e queixas nos próprios serviços.
- c) Ainda assim, e nos casos em que essas reclamações e queixas não obtêm resposta ou solução pelos serviços visados, alguns dos queixosos recorrem ao Executivo, nomeadamente com exposições à Câmara Municipal de Lisboa e, em particular, a intervenções em reunião pública de Câmara.
- d) Contudo, não raras vezes, e ainda sem esperança de solução, dirigem-se a esta Assembleia Municipal de Lisboa para exporem os seus casos.
- e) Para além destes últimos, que ultrapassaram vários filtros, a que tantos não resistem, não existem dados públicos de fácil consulta sobre:
  - i. Reclamações e queixas apresentadas junto dos serviços do município (totais, por serviço e por tema);
  - ii. Grau de resolução dos temas concretos suscitados pelos queixosos.
- f) Adicionalmente, mas igualmente grave, esta Assembleia Municipal não só não dispõe destes dados, essenciais ao seu dever de fiscalização, como não tem instrumentos funcionalmente eficazes de acompanhamento das questões que perante ela são trazidas pelos municípios que representa. Neste contexto, o Provedor do Município facilitaria os objetivos das novas competências da 6ª Comissão Permanente nesta matéria.
- g) Esta falta impede uma avaliação global, mas técnica e comparativamente objetiva, sobre que serviços, que temas, que procedimentos se revelam ineficazes na sua missão de serviço público ao município.



## Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

- h) Pior: transformam um instrumento de participação numa potencial inutilidade, assim descredibilizando os órgãos autárquicos.
- i) É necessário, indispensável mesmo, haver uma entidade dedicada e imparcial, com competência específica e meios próprios, que garanta o acompanhamento efetivo da resolução destas reclamações e queixas.
- j) As causas das ineficiências destes serviços públicos são, amiúde, debatidas nesta Assembleia Municipal com conclusões diversas, em função da mundivisão ideológica ou partidária de cada força política que, legitimamente eleita, propugna pela adoção de soluções mais próximas do programa político que apresentou aos eleitores que representa.
- k) Mas esse debate político sobre causas precisa, com urgência, de não impedir dois propósitos basilares:
  - i. Em primeiro lugar um acompanhamento efetivo de cada caso, visando a sua solução e a melhoria da qualidade dos serviços prestados; e
  - ii. A transparência de dados credíveis sobre reclamações e queixas, permitindo a esta Assembleia uma avaliação objetiva dos resultados alcançados, ou da urgência de soluções diferentes.
- l) Objetivamente, as reclamações dos munícipes, relativas à Câmara Municipal de Lisboa, têm vindo a aumentar ao longo dos anos. Sendo disso exemplo a evolução dos indicadores do Portal da Queixa, segundo o qual:
  - i. No anterior mandato (2017-2021), Lisboa foi o concelho com mais reclamações dirigidas à Câmara Municipal – num total de 1543 reclamações;
  - ii. Este número representa um crescimento de 656% face ao mandato anterior, 2013-2017, no qual foram apresentadas 204 reclamações;
  - iii. As 1543 reclamações contra a CML, no Portal da Queixa, são mais do triplo das reclamações da Câmara Municipal seguinte (Porto, com 414 reclamações);
  - iv. A atual taxa de satisfação no último ano com a resolução das queixas apresentadas é de apenas 58%;
  - v. A taxa de solução das questões suscitadas pelas reclamações contra a CML é de apenas 32,3%;
  - vi. Ambiente, infraestruturas, licenciamento e serviços são as áreas de atuação municipal que suscitam mais reclamações.
- m) Esta rede social de consumidores, embora revele dados concretos sobre reclamações, está longe de representar a maioria das queixas e reclamações de munícipes sobre a Câmara Municipal de Lisboa.
- n) Não existe uma plataforma de fácil acesso e consulta com dados oficiais agregados sobre exposições, queixas e reclamações dirigidas à CML, nem com



## Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

dados totais e estatísticos sobre respostas e resolução dos temas suscitados pelos munícipes, que se traduz na correspondente falta de transparência.

- o) Esta Assembleia Municipal aprovou no início do atual mandato, por proposta do grupo municipal da Iniciativa Liberal, a inclusão do tema da Transparência, em conjunto com a Participação do Múncipe, nas áreas a tratar na 6ª Comissão permanente. Dizíamos na Proposta 001/IL/2021, que altera a proposta (da Mesa) 004/Mesa/2021, que veio a ser aprovada por unanimidade e passar a deliberação 387/AML/2021, publicada no 5º Suplemento ao BM n.º 1450, de 02/12/2021:

*“- No âmbito da AML, órgão autárquico fiscalizador, e representativo por excelência dos eleitores, devem as matérias relacionadas com a receção, acompanhamento e reporte de queixas, denúncias e outras iniciativas dos munícipes, ser devidamente acompanhadas pelos deputados municipais, através da 6ª comissão,*

*- O grupo municipal da Iniciativa Liberal entende o conceito de Cidadania, enquanto âmbito de atuação de uma das Comissões Permanentes, no sentido de incluir, entre muitos outros, o direito da participação dos cidadãos, bem como as questões ligadas à Transparência,*

*- O grupo municipal da Iniciativa Liberal, não se opondo à inclusão no âmbito de uma das comissões permanentes da AML de questões de transparência relativas ao funcionamento da própria AML, entende que esta Assembleia não pode deixar de se debruçar, numa perspetiva mais lata, sobre todas e quaisquer questões de transparência suscitadas sobre qualquer órgão ou serviço do universo autárquico municipal.”*

Considerando ainda que:

- p) Para além do Livro de Reclamações e dos meios legais externos ao Município, não existe, atualmente, nenhuma entidade municipal única a quem os munícipes possam recorrer para apresentar queixas ou reclamações sobre o funcionamento dos serviços do Município, situação que poderá colocar em causa a imparcialidade com que essas reclamações são atendidas, encaminhadas e analisadas.
- q) O pretendido acompanhamento dedicado e aquela transparência apenas podem, neste momento, ser alcançados através da centralização numa única entidade ou estrutura municipal imparcial e autónoma com dedicação focada na solução de casos concretos, por um lado, e na análise agregada de dados e elaboração de propostas de melhoria, por outro.



## Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

- r) Face a um debate jurídico-constitucional que teve como objeto o Estatuto Político-Administrativo da Região Autónoma dos Açores, haverá quem defenda uma interpretação restritiva, do subsequente Acórdão do Tribunal Constitucional, sobre este instrumento para-constitucional de conformação das competências de uma região autónoma. Em causa estará a interpretação da expressão “Provedor setorial” usada por aquele Tribunal. Se, por um lado, acompanhamos o juízo de inconstitucionalidade da criação de “minis-Provedores de Justiça”, daí não retiramos a proibição da agregação numa entidade única de competências já existentes, mas hoje dispersas, relativas à receção, análise e acompanhamento de sugestões, reclamações e queixas de munícipes, bem como a organização dessa informação de forma a dela retirar dados úteis à análise e escrutínio político.
- s) Esta agregação e autonomização de competências municipais numa entidade com autonomia e imparcialidade em nada prejudica, nem tão pouco se substitui, aos poderes e competências do Provedor de Justiça, entidade nacional e geral de garantia de legalidade que, constitucionalmente, detém poderes únicos e insuscetíveis de duplicação como, por exemplo; suscitar a apreciação abstrata da constitucionalidade de instrumentos legislativos, bem como a inconstitucionalidade por omissão; ser membro do Conselho de Estado.
- t) Pelo contrário, um Provedor do Município não deterá quaisquer competências que não existam já na esfera jurídica dos respetivos municípios, apenas agregando em entidade imparcial e autónoma competências atualmente dispersas.
- u) Aliás, já teve o Governo oportunidade de, por via legislativa (Decreto Regulamentar n.º 3/2021, de 25 de junho), clarificar a matéria a propósito da figura do Provedor do Animal.
- v) A experiência consolidada do Provedor do Município em muitos Municípios de Portugal aponta para resultados extremamente positivos no desenvolvimento, fiscalização e aproximação do cidadão à administração dos poderes públicos, e em particular da boa administração do poder local.
- w) Ao Provedor do Município tem sido genericamente atribuída, de forma complementar mas agregada, a responsabilidade de garantir a defesa e a prossecução dos direitos e legítimos interesses dos particulares perante os órgãos e serviços municipais, constituindo-se como um importante mediador entre estas partes, sem com isso esvaziar ou substituir competências específicas, seja de forma parcelar ou global.
- x) Nos municípios onde existe, compete ao Provedor do Município receber queixas e reclamações relativas aos órgãos e serviços municipais, solicitar esclarecimentos, propostas ou outros elementos diretamente dos órgãos e dos



## Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

serviços municipais, mesmo que envolvendo entidades participadas ou funcionários e colaboradores, sem prejuízo das competências administrativas desses órgãos ou das demais garantias legais dos cidadãos.

- y) O Provedor do Município deve exercer a sua atividade com independência e imparcialidade perante os órgãos municipais, e a sua ação é concretizada, fundamentalmente, na emissão de Pareceres, Recomendações e Propostas no âmbito das suas competências, dirigidas ao Presidente da Câmara Municipal e à Assembleia Municipal, sem prejuízo de se poder dirigir diretamente aos serviços.
- z) A institucionalização do Provedor do Município tem de reconhecer, como condição básica, que o seu funcionamento e a sua garantia necessitam de um desempenho, especificidade e dignidade suficientes, para requerer alterações não só nos regulamentos orgânicos dos serviços, mas também muito cautelosamente fazer sugestões relativas ao orçamento e contas do Município.

Face ao exposto, o grupo municipal da Iniciativa Liberal propõe que a Assembleia Municipal de Lisboa recomende à Câmara Municipal de Lisboa:

1. Desencadear o procedimento de elaboração do Regulamento do Provedor do Município de Lisboa, que visa a constituição da figura do Provedor do Município de Lisboa e respetivo estatuto;
2. Auscultar, ainda na fase de elaboração da proposta do executivo, esta Assembleia Municipal, em particular a sua 6ª Comissão Permanente;
3. Na recomendada iniciativa regulamentar – Regulamento do Estatuto do Provedor do Município – a Câmara Municipal de Lisboa considere, como linhas orientadoras:
  - i. A possibilidade de eleição do Provedor do Município pela Assembleia Municipal de Lisboa, por dois terços dos seus membros em efetividade de funções, e sob proposta de, pelo menos, 10% dos seus membros;
  - ii. O mandato do Provedor do Município apenas possa ser renovado uma vez, devendo coincidir com o mandato dos órgãos autárquicos, sem prejuízo da continuidade de funções até eleição de substituto;
  - iii. As competências do Provedor do Município incluam a receção, análise, acompanhamento e proposta de ação sobre processos de queixa, denúncia ou intervenção de municípios, em todo o universo dos órgãos municipais de Lisboa, fazer recomendações com vista à





## Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

melhoria dos serviços prestados pela autarquia, bem como elaboração de relatórios anuais sobre estas temáticas;

- iv. A imparcialidade e autonomia da ação do Provedor do Município implique, pelo menos, a sua equiparação a cargo de direção superior de 1º grau e a disponibilização de gabinete de apoio, constituído por dois técnicos superiores e um de apoio administrativo, por mobilidade de entre funcionários da Câmara Municipal de Lisboa.

Ainda face ao exposto, o grupo municipal da Iniciativa Liberal propõe que a Assembleia Municipal de Lisboa:

1. Inste o Governo e a Assembleia da República a, em sede de iniciativa legislativa, clarifiquem a autonomia do poder local sobre o exercício das competências dos órgãos autárquicos democraticamente eleitos para, por sua iniciativa e sem substituição de competências de outros órgãos constitucionais, organizarem livremente os instrumentos de participação dos cidadãos, em particular na melhoria do acompanhamento das sugestões, reclamações ou queixas destes.
2. Remeter a presente proposta a Suas Excelências, o Primeiro Ministro, a Ministra da Justiça, a Ministra Adjunta e dos Assuntos Parlamentares, aos Grupos Parlamentares e Deputados Únicos Representantes de Partidos na Assembleia da República.

Lisboa, 28/02/2022

O Grupo Municipal da Iniciativa Liberal

Miguel Ferreira da Siva

Rodrigo Mello Gonçalves

Angélique da Teresa