

Exma. Senhora
Presidente da Comissão de
Orçamento, Finanças e Modernização
Administrativa
Deputada Teresa Leal Coelho

SUA REFERÊNCIA
271/COFMA/2016

SUA COMUNICAÇÃO DE
06-10-2016

NOSSA REFERÊNCIA
N.º: 3574
ENT.: 6108
PROC. N.º:

DATA
26/10/2016

ASSUNTO: Resposta ao pedido de informação sobre a Petição n.º 120/XIII/1.^a, iniciativa de Estêvão Domingos de Sá Sequeira - "Solicita a criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, em especial das que disponham de balcões de atendimento aos cidadãos".

Encarrega-me o Secretário de Estado dos Assuntos Parlamentares de enviar a resposta dada pelo Gabinete da Senhora Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa através do ofício n.º 535/MPMA/2016, datado de 24 de outubro, cuja cópia se anexa, ao pedido de informação sobre a Petição mencionada em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe do Gabinete

Nuno Miguel
da Costa
Araújo

Assinado de forma
digital por Nuno
Miguel da Costa
Araújo
Dados: 2016.10.26
18:26:09 +01'00'

Nuno Araújo



REPÚBLICA
PORTUGUESA

GABINETE DA MINISTRA DA PRESIDÊNCIA
E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Gabinete do Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares

Entrada N.º 610B

Data 26/10/2016

Exmo. Senhor

Chefe do Gabinete do Secretário de Estado
dos Assuntos Parlamentares
Eng. Nuno Araújo

Palácio de São Bento
1249-068 Lisboa

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
3347, ent. 5428	07.10.2016	Nº: 535/MPMA/2016	24 de Outubro de 2016

Assunto: Petição n.º 120/XIII/1.ª

Caro Nuno,

Nã sequência da análise da Petição n.º 120/XIII/1.ª, conforme solicitado, encarrega-me a Senhora Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa de prestar os seguintes esclarecimentos:

Peticiona o cidadão Estêvão Domingos de Sá Sequeira "a criação de gabinetes do Cidadão ou do Provedor de Justiça em todas as instituições públicas, especialmente as que têm balcões de atendimento direto aos cidadãos, tais como a Autoridade Tributária, a Segurança Social, o Instituto de Emprego e Formação Profissional, Centros de Emprego, IMTT - Instituto de Mobilidade e Transportes Terrestres, o SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Centros de Saúde, Hospitais, Polícia de Segurança Pública e Guarda Nacional Republicana", sugerindo o respetivo modelo organizativo, abrangendo representantes do Serviço, de associações populares ou do setor social, e da justiça.

Compreendendo-se, embora, a boa vontade do Cidadãos peticionário, a verdade é que a pretensão apresentada não apenas carece de fundamento como se apresenta inviável.

Por um lado, a criação de um Gabinete de Cidadão ou do Provedor de Justiça em cada serviço público criaria um sistema imensamente complexo, burocrático e dispendioso, basta pensar nos milhares de serviços a criar e no número de intervenientes.



Por outro lado, não parece o mesmo encontrar qualquer justificação, dada a disponibilidade e a facilidade de meios ao dispor dos cidadãos para apresentarem as suas queixas ou sugestões aos serviços públicos, seja o recurso Provedor de Justiça, como referido pelo Cidadão, seja a utilização do designado “Livro Amarelo”, existente desde há muitos anos em todos os serviços com atendimento ao público.

Ainda assim e de acordo com o seu Programa, está o Governo empenhado na modernização e na maior eficiência da Administração Pública.

E, nesse sentido, não apenas a AMA - Agência para a Modernização Administrativa, se encontra a estudar a melhoria dos mecanismos de avaliação do grau de satisfação dos utentes das Lojas do Cidadão, como as iniciativas “Portal do Cidadão +” e “Livro Amarelo Eletrónico”, no âmbito do Programa Simplex+, virão em breve a tornar ainda mais simples e mais efetivo o exercício de direitos por parte dos Cidadãos, designadamente no que se refere à apresentação de reclamações ou de sugestões aos serviços públicos.

Com os melhores cumprimentos,

A Chefe do Gabinete,

(Mariana Maia Rafeiro)