Gabinete do Secretário de Mesa
19 06 01

MENCIONE-SE, PUBLIQUE-SE
E EXPEÇA-SE
2001-6-19

REQUERIMENTO N.º 1840/VIII(2.ª) - AC

A Loja do Cidadão é uma das mais inovadoras e conseguidas realizações dos Governos do Engº António Guterres.

Factor importantíssimo de reorganização e dinamização dos serviços públicos, a Loja do Cidadão impôs novos paradigmas em matéria de qualidade de atendimento, informação ao utente, integração de serviços, eliminação de redundâncias burocráticas e informatização geral de práticas, métodos e procedimentos.

Por isso, a Loja do Cidadão é hoje um dos equipamentos mais desejados pela generalidade das cidades do nosso País, a começar naturalmente pelas de maior dimensão.

Buscam esses Municípios, com essa aspiração, qualificar a sua oferta de serviço público, e modernizar a sua imagem institucional de uma forma emblemática, visível, verificável pela generalidade dos cidadãos, todos eles utilizadores potenciais desse novo serviço.

Nesse quadro, a cidade de Faro apresentou oportuna e fundamentadamente a sua candidatura à instalação de uma Loja do Cidadão, que será, assim, a primeira do Algarve, servindo não apenas os munícipes de Faro mas todos quantos, algarvios ou visitantes, procurem através dessa nova estrutura resolver os seus problemas.

A essa candidatura respondeu o Governo positivamente, reconhecendo que Faro e o Algarve apresentam características e condições para justificar prioridade na instalação de uma – ou até mais que uma - Loja do Cidadão.

No entanto, o sinal de modernidade que a Loja do Cidadão constitui em si mesma suscita impaciência nas populações que dela beneficiarão e deve determinar rigor na divulgação dos prazos a que o projecto há-de obedecer.

Por outro lado, bom é que o modelo seguido pela Loja do Cidadão evolua e que se vá adaptando à realidade local dos novos municípios onde a sua instalação está prevista.

No caso de Faro, cidade onde se encontra instalada uma grande parte das delegações e direcções regionais dos organismos públicos, importa usar as mudanças que a Loja do Cidadão certamente induzirá para potenciar o conforto dos utentes e melhorar a acessibilidade da administração pública.

Isso seria obtido tanto mais facilmente quanto pudesse ser adoptada uma lógica de Centro Integrado de Serviços Públicos, ou seja, que não apenas fossem reunidos num

mesmo conjunto de balcões os serviços de atendimento ao público – Loja do Cidadão – mas ficassem instalados no mesmo imóvel ou nas imediações o maior número possível de delegações e direcções regionais, mesmo algumas que passam a funcionar em "back-office" da Loja do Cidadão.

Isso permitiria integrar melhor soluções informáticas e logísticas, partilhar parques de estacionamento e serviços de recepção e portaria, orientar melhor o cidadão utente dos serviços, prestar um apoio de rectaguarda à Loja do Cidadão mais eficiente e próximo e contribuir para um melhor ordenamento urbano.

Mas mais: a proximidade e intercâmbio entre serviços facilitaria a troca de informação e experiências, fomentaria a cooperação e tenderia a eliminar bloqueios e resistências à mudança. A modernização chegaria mais depressa a esse conjunto alargado de serviços.

Parece, pois, que sem gigantismo nem megalomania, seria útil aproveitar a instalação da Loja do Cidadão em Faro para promover um verdadeiro "choque construtivo" nos serviços desconcentrados, definindo novas metas de qualidade para o seu desempenho e orientando-os claramente para o interesse do cidadão utente.

Obviamente, não estariam abrangidos nos propósitos enunciados os serviços públicos desconcentrados que já estejam bem instalados e que já ofereçam boas condições de acolhimento e atendimento. De igual modo, não seriam abrangidos por esse programa os serviços públicos que, pela sua natureza, obriguem a certos requisitos de instalações especiais.

De outra forma, isso contrariaria o objectivo de acautelar o interesse financeiro do Estado e a boa gestão da causa pública, o que está nos antípodas das intenções visadas por este projecto.

Mas certamente que muitos serviços públicos da cidade de Faro ganhariam muito em passar a estar sediados em local infraestruturado, conhecido do cidadão, acessível e eficiente. E o cidadão, em última análise, seria quem mais teria a ganhar.

Por tudo isto, venho requerer ao Governo, nos termos constitucionais e regimentais aplicáveis, através do Ministério da Reforma do Estado e da Administração Pública, informação sobre o seguinte:

a) Para quando está prevista a instalação, já decidida, da Loja do Cidadão em Faro?

b) Nos termos do respectivo cronograma, quando ocorrerá a respectiva abertura ao público?

PS
GRUPO PARLAMENTAR

c) Sem atrasar os prazos previstos, antes visando potenciar e acelerar a modernização pretendida, como acolhe o Governo a hipótese de criar em Faro um primeiro Centro Integrado de Serviços Públicos, incluindo num mesmo conjunto a Loja do Cidadão e as instalação de alguns serviços públicos regionais?

d) Quais seriam as previsões orçamentais para os objectivos visados, seja na versão da Loja do Cidadão simples, seja no do mais elaborado Centro Integrado de Serviços Públicos?

Assembleia da República, 18 de Junho de 2001

O Deputado

Luís Manuel Patrão