

# Governo mais próximo dos cidadãos



**Ana Luís**

**Diretora Regional da Administração Pública e Modernização Administrativa**

Vem aí uma nova era da Administração Pública Regional, mais eficiente e cada vez mais próxima do cidadão.

Uma nova era que teve início com a recente publicação da Resolução n.º 328/2017, de 22 de maio, que aprovou o Programa de Modernização Administrativa da Administração Pública Regional.

Um Programa ambicioso, estruturante, de execução faseada entre 2017 e 2020, que visa tornar a administração pública regional mais moderna e eficiente, onde são definidas as linhas orientadoras, que aponta os caminhos que devem ser seguidos pelos organismos da administração pública regional.

Não se trata, contudo, de um Programa fechado ou estanque, porquanto a modernização administrativa é, em si mesma, uma realidade dinâmica e em constante mutação, fruto de uma panóplia alargada de fatores e influências, que vão desde a nossa evolução social até ao amadurecimento do nosso nível de exigência e da cultura de "bom serviço" e da evolução da tecnologia, seja por surgirem novas (ou mais robustas e capazes) ferramentas de interface, seja porque os custos associados à sua utilização baixaram fruto da sua massificação.

Numa perspetiva externa, o Programa aprovado, a concretizar até 2020 visa uma mais eficaz e moderna prestação de serviços pú-

blicos a cidadãos e empresas, de forma mais próxima, transparente e sindicável.

Um arquivo único para a gestão dos repositórios governamentais, um portal da transparência para disponibilização e preservação de documentos passíveis de serem consultados pela população e empresas, um espaço do cidadão e das empresas e um provedor do cidadão e das empresas para acompanhamento integrado das reclamações e dos pedidos de apoio, bem como ainda o Portal da Administração Pública Eletrónica da RAM. Estas são algumas das 74 medidas que prometem revolucionar a Administração Pública e a sua relação com os cidadãos.

Neste contexto de permanente mutação/adaptação há, contudo, um elemento base que se mantém constante e que é chave de todo e qualquer processo de modernização: as pessoas, no seu sentido lato.

São as pessoas o elemento chave de qualquer processo, pois todos nós como clientes de serviços (públicos ou privados) temos as nossas expectativas, um determinado padrão médio de exigência sobre o que consideramos um bom serviço, prestado em tempo útil e de forma eficiente. Se cada um de nós, na veste de servidor público, colocar esse padrão médio ao serviço dos seus clientes, subiremos com certeza vários degraus no nível médio de eficácia/eficiência na prestação de serviços públicos em que temos intervenção direta. E não se mudou nenhuma lei nem se elaborou qualquer plano de modernização, apenas se mudou a atitude, que é algo que não se muda "por decreto".

No entanto, há ainda um caminho a percorrer, de "evangelização" das pessoas, sejam elas pertencentes ao "público interno" dos servidores públicos, sejam do público externo, clientes de serviços públicos, mostrando-lhes "o estado da arte", para que elas possam, por elas mesmas, melhorar a sua atitude enquanto prestadores do serviço ou exigir melhorias na prestação desses mesmos serviços públicos.

Tudo em prol de um Serviço Público cada vez melhor, mais eficiente e mais moderno, sempre ao serviço dos cidadãos e das empresas. **JM**